

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรกรมศุลกากร<sup>1</sup>

The Effective Characteristics of Teamwork Affect  
the Customs Officers' Performance.

นฤมล สืบตระกูล<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมศุลกากร 2) เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมศุลกากร จำนวน 378 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุล ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม ด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีม ด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในทีมงาน ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจของสมาชิกที่มีต่อกัน และด้านภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The purposes of this study are: 1) To study the level of effectiveness in operations and the nature of working as a team of personnel of the Customs Department 2) To study the nature of teamwork that affects the effectiveness of customs department personnel's performance. The sample group used in the research was 378 customs officers using questionnaires as research tools and data collection. The research tools were questionnaires. Statistics used for

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโทหลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

data analysis are as follows: descriptive statistics include percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by using inferential statistics, namely, multiple regression analysis. The results showed that operational effectiveness level and the nature of working as a team of the overall customs officers, are at the highest level. The results of the analysis of teamwork characteristics that affect the effectiveness of customs officers' performance showed that there are 7 factors of teamwork as follows: 1) clearly defined and balanced roles of members within the team. 2) clear work processes and the right decisions made by the team. 3) self-development of team members. 4) good communication within the team. 5) cooperation and creative conflict within the team. 6) the support and trust of team members and 7) appropriate team leadership. All 7 factors affect the effectiveness of customs officers' performance. In addition, the multiple regression analysis of this study is statistically significant at the 0.05 level.

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถของบุคคลากรในการทำงานร่วมกัน โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ผลงานหรือผลผลิตตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยเน้นการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังไว้ ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์กร นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรนั้นๆ จะประสบความสำเร็จ สามารถอยู่รอด และมีความมั่นคงหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร

ปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ซึ่งล้วนเป็นแรงผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ทั้งในเชิงรูปแบบวิธีการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรอยู่รอด เจริญเติบโตและพัฒนาสู่การแข่งขันได้ในระดับต่าง ๆ กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานจัดเก็บที่สำคัญอีกหนึ่งของหน่วยงานของกระทรวงการคลังที่ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทให้สอดคล้องกับสถานการณ์การค้าโลกที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง จากเดิมที่มุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้า – ส่งออกสินค้า เป็นการมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้าเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้มีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร เพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่าบทบาทของกรมศุลกากรมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบริหารงานของกรมศุลกากร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลากร จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ควรส่งเสริมหรือสนับสนุนหรือปัจจัยที่ควรพัฒนา อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลากรกรมศุลกากร

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีหลายประการ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ทักษะความสามารถ ค่านิยมในการทำงาน ประสิทธิภาพจากการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน (สมบัติ อ่ำสุด และสุพัตรา จุณณะปิยะ, 2561) บริบทองค์กร คุณลักษณะของทีม กระบวนการของทีม การทำงานเป็นทีม (ฉัฐธยาน์ บุญฤทธิ, 2565) เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีความสนใจในเรื่องของการทำงานเป็นทีม เนื่องจากภารกิจต่าง ๆ ของกรมศุลกากร จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และเกิดประสิทธิผลสูงสุด แต่ในทางปฏิบัติพบว่า บุคลากรยังไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุของปัญหามีอยู่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น 1) การที่บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนเก่ง และมีความมั่นใจในตนเองสูง ทำให้รู้สึกว่าการทำงานคนเดียวสามารถผลิตผลงานได้ดีกว่าการทำงานเป็นทีม 2) ไม่ยอมแบ่งปันข้อมูลหรือหวงความรู้เพราะกลัวจะสูญเสียความสำคัญและถูกลดบทบาท 3) ความไม่ไว้วางใจในความสามารถ ทำให้เกิดการมอบหมายงานอย่างไม่เท่าเทียม โดยบุคลากรที่มีความสามารถและได้รับความไว้วางใจ จะได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่น ส่งผลให้เกิดความรู้สึกหมกไฟและขาดแรงจูงใจในการทำงาน 4) นำเรื่องส่วนตัวเป็นข้ออ้างในการปฏิเสธงาน ทำให้เกิดการเอาเปรียบ 5) บุคลากรมีความหลากหลายของช่วงวัย ทำให้มีทัศนคติ ความคาดหวัง ความต้องการ และระดับการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีม อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทีมงาน และองค์กรในที่สุด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้สังเกตเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และสนใจที่จะศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการสร้างทีมงาน รวมถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรต่อไป

### คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรอยู่ในระดับใด
2. ลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมศุลกากรอยู่ในระดับใด
3. ลักษณะการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรหรือไม่อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

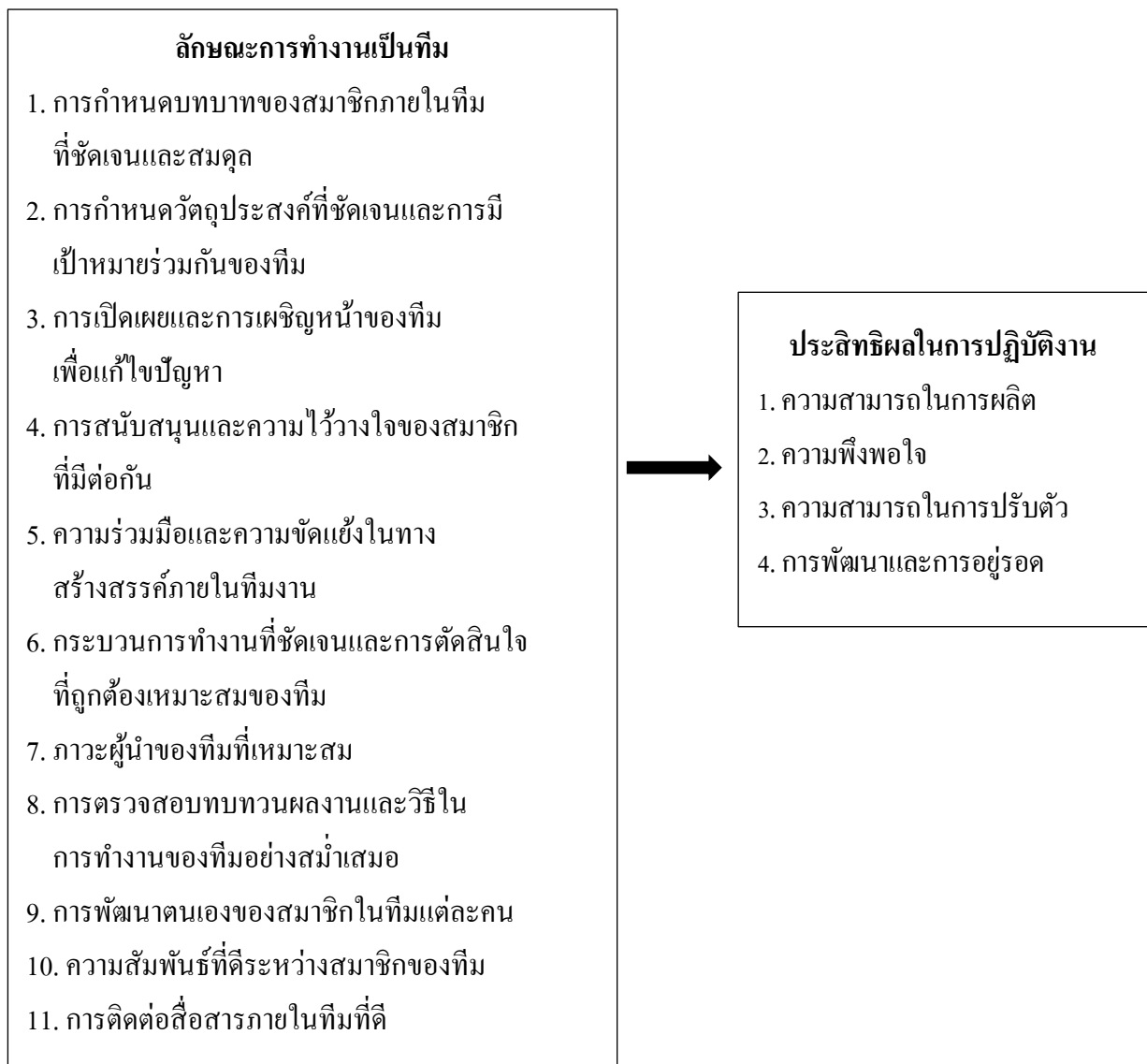
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมศุลกากร
3. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมศุลกากรให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมศุลกากร มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรในสังกัดกรมศุลกากร ประกอบด้วย ข้าราชการ 4,774 คน พนักงานราชการ 1,001 คน ลูกจ้างประจำ 121 คน ลูกจ้างชั่วคราว 868 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 6,764 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2566 : กองบริหารทรัพยากรบุคคล)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ คือ บุคลากรในสังกัดกรมศุลกากรที่คิดสัดส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 378 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยลักษณะการทำงานเป็น แบ่งออกเป็น 11 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) การกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุล
- (2) การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการมีเป้าหมายร่วมกันของทีม
- (3) การเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีมเพื่อแก้ไขปัญหา
- (4) การสนับสนุนและความไว้วางใจของสมาชิกที่มีต่อกัน
- (5) ความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในทีมงาน
- (6) กระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม
- (7) ภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม
- (8) การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ
- (9) การพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน
- (10) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกของทีม
- (11) การติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ด้านความสามารถในการผลิต
- (2) ด้านความพึงพอใจ
- (3) ด้านความสามารถในการปรับตัว
- (4) ด้านการพัฒนาและการอยู่รอด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลตัวอย่างที่ได้จากการศึกษาและรวบรวมจากข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ การค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี ตำรา แนวคิด การทบทวนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับประยุกต์ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวนคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรกรมศุลกากร โดยแบ่งออกเป็น 11 ด้าน จำนวน 44 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม และแนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกรมศุลกากร

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีม

ลักษณะการทำงานเป็นทีม	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. การกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุล	0.827	4
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการมีเป้าหมายร่วมกันของทีม	0.903	4
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีมเพื่อแก้ไขปัญหา	0.923	4
4. การสนับสนุนและความไว้วางใจของสมาชิกที่มีต่อกัน	0.920	4
5. ความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในทีมงาน	0.840	4
6. กระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม	0.940	4
7. ภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม	0.933	4
8. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ	0.906	4
9. การพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน	0.938	4
10. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกของทีม	0.890	4
11. การติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี	0.844	4

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. ความสามารถในการผลิต	0.825	4
2. ความพึงพอใจ	0.856	4
3. ความสามารถในการปรับตัว	0.902	4
4. การพัฒนาและการอยู่รอด	0.868	4

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการนำแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรกรมศุลกากร จำนวน 378 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google form) โดยทำการรวบรวมจนครบจำนวน 378 คน และผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 378 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน เป็นทีม และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและ การวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

#### 6.1 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

(2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม ทั้ง 11 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(3) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(4) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมา บรรยายเชิงพรรณนา

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ย ดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนค่าตาม ที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้น แบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

#### 6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนด ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร



## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.7 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ร้อยละ 51.90 สถานภาพโสด ร้อยละ 63.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.50 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 44.70

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ด้านความพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและการอยู่รอด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสามารถในการผลิต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านความสามารถในการปรับตัว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจของสมาชิกที่มีต่อกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการมีเป้าหมายร่วมกันของทีม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีมเพื่อแก้ไขปัญหา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์ที่ีระหว่างสมาชิกของทีม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร พบว่า ปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีม 7 ปัจจัย จากทั้งหมด 11 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุล 2) ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม 3) ด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน 4) ด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร 5) ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในทีมงาน 6) ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจ

ของสมาชิกที่มีต่อกัน และ 7) ด้านภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ได้ร้อยละ 85.00 ( $R^2 \text{ adj} = 0.85$ )

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของปัจจัย สามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $Beta = 0.272$ ) หมายความว่า ถ้าปัจจัยปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร เพิ่มขึ้น 0.272 หน่วย

2. ปัจจัยด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $Beta = 0.185$ ) หมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร เพิ่มขึ้น 0.185 หน่วย

3. ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $Beta = 0.149$ ) หมายความว่า ถ้าปัจจัยปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น 0.149 หน่วย

4. ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $Beta = 0.145$ ) หมายความว่า ถ้าปัจจัยปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น 0.145 หน่วย

5. ปัจจัยด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในทีมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $Beta = 0.113$ ) หมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในทีมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น 0.113 หน่วย

6. ปัจจัยด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจของสมาชิกที่มีต่อกัน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $Beta = 0.081$ ) หมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจของสมาชิกที่มีต่อกัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น 0.081 หน่วย

7. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $Beta = 0.081$ ) หมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น 81 หน่วย

ทั้งนี้ ปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมอีก 4 ปัจจัยที่เหลือ ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรได้ ประกอบด้วย 1) ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการมีเป้าหมายร่วมกันของทีม 2) ด้านการเปิดเผยและการเผชิญหน้าของทีมเพื่อแก้ไขปัญหา 3) ด้านการตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ และ 4) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกของทีม

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และประยุกต์ใช้ไว้ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีม 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกภายในทีมที่ชัดเจนและสมดุล ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจของสมาชิกที่มีต่อกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ภายในทีมงาน ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม ด้านภาวะผู้นำของทีมที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน และด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น ผู้บริหารกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับลักษณะการทำงานเป็นทีมทั้ง 7 ด้านในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร โดยกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อมอบหมายให้ทุกหน่วยงานในสังกัดปฏิบัติตาม พร้อมทั้งส่งเสริมการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม รวมทั้งสร้างระบบการทำงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรเน้นส่งเสริมและสนับสนุนด้านที่สำคัญ 3 อันดับแรก ดังนี้

อันดับแรก : ด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี

อันดับสอง : ด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน

อันดับสาม : ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม เนื่องจากเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด แต่ค่าเฉลี่ยของลักษณะการทำงานเป็นทีมด้านดังกล่าวยังค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ดี ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารที่ดี และส่งเสริมการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและทุกทิศทางให้มากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรระดับล่าง เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง ได้เห็นและสัมผัสกับปัญหาและอุปสรรคโดยตรง สามารถบอกถึงปัญหาและอุปสรรคได้ดีที่สุด จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการสื่อสารต่าง ๆ ไปถึงระดับผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการ พร้อมทั้งนำเอาข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารนี้ไปประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

2. ด้านการพัฒนาตนเองของสมาชิกในทีมแต่ละคน ควรจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับความต้องการของบุคลากร มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกันทำเพื่อก่อให้เกิดทักษะที่หลากหลาย มีการทบทวนความรู้และประเมินความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการหลงลืมในส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติมานาน ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติได้ทุกเมื่อ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์เหล่านี้ให้กับสมาชิกคนอื่นหรือบุคลากรรุ่นต่อไปได้ นอกจากนี้ องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร เป็นองค์ความรู้ที่มีความเป็นเอกลักษณ์และมีความจำเพาะเจาะจง ไม่ว่าจะเป็น องค์ความรู้ด้านกฎหมายบุคลากร พักด้อตราบุคลากร ราคาบุคลากร วิธีการทางบุคลากร ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะค้นหาวิทยากรที่มากด้วยความรู้ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากร ได้ในคน ๆ เดียวกัน จึงควรมีการสร้างวิทยากรฝึกอบรมมืออาชีพให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอยู่เสมอ เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมของทีม ในการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างรอบด้าน เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่การตัดสินใจนั้นมีผลกระทบต่อบุคคลหลายฝ่าย ควรส่งเสริมให้ทีมมีการตรวจสอบทางเลือกในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เกิดประโยชน์สูงสุด ถูกต้อง และเหมาะสมมากที่สุด ทำให้งานมีความราบรื่น คล่องตัว และควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทีมร่วมวางแผนตัดสินใจก่อนปฏิบัติงานจริงร่วมกัน ไม่ใช่เพียงหัวหน้าหรือผู้บริหารเป็นผู้กำหนดเท่านั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการหรือกระบวนการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการทำการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลเชิงลึกมากกว่าการสรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เช่น การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ อันส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกัน โดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้งานวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคาร บริษัทเอกชน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีมในด้านอื่น ๆ เนื่องจากประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอาจเกิดจากการทำงานเป็นทีมในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย

4. ควรศึกษาเจาะลึกปัจจัยลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะทั้งในเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาองค์การต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2566). ประวัติกรมศุลกากร. <http://bit.ly/3x1zwUA>
- กาญจนา มังคละศิริ. (2552). องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนครพนม
- กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2558). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- จารุมล พันภัยพาล. 2548. การสร้างทีมงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปฐมฐานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา,
- เขาว์ เกษมกุล. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาสโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ณัฐธยาน์ บุญฤทธิ. 2565. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรีระยอง. การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นิรนุช นรนาถตระกูล. (2556). คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาบริษัทซอฟต์แวร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุตรี จารุโรจน์. (2549). ภาวะผู้นำและการพัฒนาทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไพโรจน์ บาลัน. (2551). ทักษะการบริหารทีม. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์จำกัด.
- พิชชาภา เกาะเต็น. (2563). ผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยด้านนครชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัลลิกา วิชุกรองครัด. (2553). การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาล สังกัด เทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- เรณู เชื้อสะอาด. (2551). การทำงานเป็นทีมด้านวิชาการของพนักงานครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรารณณ์ ตระกูลสฤณี. (2550). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สิทธิศักดิ์ เพ็ชรยิ้ม และคณะ. (2564). การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22. วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 9 ฉบับที่ 34 มกราคม-มีนาคม 2564

- สุนันทา เลานันท์. (2549). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพฯ: แอนด์เมคสติกเกอร์แอนด์ดีไซน์.
- สุภาพร โทบุตร. (2559). **ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุวรรณหงส์ วิจิตร ไสริยา สุภาพล เพ็ญพิชชา โพธากุล. (2564). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลสุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี**. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- สำนักงาน ก.พ. (2559). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2017-eb01.pdf>
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2554). **ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (พิมพ์ครั้งที่ 11 ed.)**. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์จี กราฟฟิค
- อิงครัด จันทร์วงศ์. (2566). **ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Herrenkohl, R.C. (2004). **Becoming a Team : Achieving a Goal**. Ohio: Thomson South-Western.
- Levi, D. (2007). **Group Dynamic for Teams. 2 nd ed**. Los Angeles: Sage Publications, Inc
- Parker, G.M. (1990). **Teampayers and Team work: The New Competitive Business Strategy**. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Trent, A. S. (2007). **Team Cognition in Intelligence Analysis Training** [Dissertation M.S., The Ohio State University] [https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws\\_etd/send\\_file/send?accession=osu1187034524&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/apexprod/rws_etd/send_file/send?accession=osu1187034524&disposition=inline)
- Yeatts, D.E. & Hyten, C. (1998). **High-Performing Self-Managing Work Teams A Comparison of Theory to Practice**. California: Sage Publication, Inc
- Woodcock, M. & Francis. D., (1994). **Team Management: Leadership by Consensus**. Hampshire: Gower.
- WoodCock, Mike. (1989). **Team development manual**. Worcester : Billing and Sons.