

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

## กรณีศึกษา ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

ธัญญพัฒน์ อารมย์ปลื้ม<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ข้าราชการที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน 3) การสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม โดยการสื่อสารองค์กร ด้านการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร ด้านการสื่อสารในแนวนอน วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ และภาวะผู้นำ ด้านภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน ด้านภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ยกเว้น วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล และภาวะผู้นำ ด้านภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

**คำสำคัญ:** การสื่อสารองค์กร, วัฒนธรรมองค์กร, ภาวะผู้นำ, ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

# Factors Affecting Teamwork Efficiency

## Case Study: The officers under the Customs Department Bangkok

Thanyaphat Arrompluem<sup>2\*</sup>

### Abstract

The purpose of this research is to study the efficiency of working as a team. Classified according to personal factors and to study Organizational Communication factors, Organization Culture factors and Leadership factors that affecting Teamwork Efficiency of the officers under the Customs Department in Bangkok. Data were collected using questionnaires from a sample of 341 people. Data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. and use inferential statistics such as t-test, F-test, and one-way ANOVA and multiple regression analysis

The research results found that 1) The overall Teamwork efficiency of the officers is at a high level. 2) The officers with different ages, status, positions, and years' experience in the Customs Department have different efficiency in working as a team, except the gender is different. Efficiency in working as a team is no different. 3) Organization communications, Organization culture and Leadership affecting Teamwork efficiency. Organization communication in the field of Diagonal Communication, Horizontal Communication. Organization culture in the field of Leader Culture and Leadership in the field of Relationship-Oriented Behavior. All of that are a positive impact on Teamwork efficiency except Organization culture in the field of Existential culture and Leadership in the field of Task-Oriented Behavior. It has a negative effect on Teamwork efficiency.

**Keywords:** Organization Communication, Organization Culture, Leadership, Team Work Efficiency

---

<sup>2</sup> Master of Business Administration Program for Excellence, Ramkhamhaeng University

## บทนำ

สถานการณ์ของโลกในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลให้เกิดการแข่งขันรุนแรงมากขึ้นในทางธุรกิจ บางธุรกิจที่ปรับตัวไม่ทันก็ต้องล้มหายตายจากกันไป การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้นี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ แต่เพียงอย่างเดียว ภาครัฐเองก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน หากหน่วยภาครัฐไม่ปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมเข้ากับยุคเข้ากับสมัย ก็อาจจะส่งผลให้เกิดปัญหาในอนาคตได้ เช่นเดียวกัน ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายนั้น องค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาและหาวิธีการดำเนินงานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

การทำงานในทุกองค์กร สิ่งหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นก็คือ “การทำงานเป็นทีม” การทำงานเป็นทีมนี้ เป็นการทำงานที่ทุกคนในทีมต้องมีเป้าหมายเดียวกัน ในการทำงาน มีการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบกัน โดยทุกคนในทีมต้อง มีความร่วมมือ ประสานงานกันในส่วนต่าง ๆ มีการเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็น เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา อีกทั้งการทำงานเป็นทีมยังเป็นการรวมกลุ่มคนที่มีความสามารถที่หลากหลายเข้ามาอยู่ด้วยกัน การนำความสามารถของทุกคนมารวมกัน จึงก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเมื่อมีการทำงานร่วมกันจะเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีไอเดียใหม่ ๆ เกิดขึ้น

ในทุกองค์กรจะมีการทำงานเป็นทีมนำมาประยุกต์ใช้ ไม่ว่าจะทำงานตำแหน่งไหน ก็ต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับคนอื่น ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันไป แต่ก็ต้องมีการประสานงานในการทำงานร่วมกัน หรือร่วมกันทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และจากปัจจุบันที่สังคมและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กร หรือพนักงานก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งทางด้านการทำงานร่วมกัน ความรู้ความสามารถ ความคิดต่าง ๆ ซึ่งการที่มีทีมในการทำงานที่ดี ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อองค์กรในที่สุด

ทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถเติบโตภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงได้ แต่ก็ไม่ใช่ทุกองค์กรที่จะเติบโตจากการนำรูปแบบทีมที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ อาจด้วยพื้นฐานของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกัน ทั้งด้านค่านิยมหรือวัฒนธรรม (รณกร สุวรรณกลาง, 2557)

กรมศุลกากรในฐานะเป็นองค์กรในภาครัฐองค์กรหนึ่ง ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้า และส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยกรมศุลกากรมีการพัฒนาทั้งระบบงาน การจัดองค์กร การนำเทคโนโลยีมาใช้ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถ และมีสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การทำงานในกรมศุลกากรส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานเป็นทีม แบ่งงานกันรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

เนื่องจากลักษณะงานของกรมศุลกากรมีความหลากหลายและมีการแบ่งหน้าที่กันในส่วนงาน ส่งผลให้บางครั้งต้องเจอกับปัญหาในการทำงานเป็นทีมเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการประสานงานกับภายในหน่วยงานกันเองหรือกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ลักษณะงานภายในส่วนกลางนั้นส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านวิชาการ ซึ่งจะต้องมีการประสานข้อมูลส่งต่อให้กับด่านศุลกากรตามพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาคปฏิบัติหน้าด่าน ทำให้ต้องมีการสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลให้การทำงานนั้นเป็นไปได้ด้วยดี โดยที่การสื่อสารนั้นก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับและผู้ส่งสารที่อาจจะมีประสบการณ์ความรู้ความสามารถที่ไม่เท่ากันส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน อีกทั้งงานแต่ละหน้าที่อาจจะมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันอยู่บ่อย ๆ ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานต่อเนื่องระหว่างเจ้าหน้าที่คนใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานและยังมีรูปแบบการทำงานและวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน เช่น บางที่อาจมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเวรในการปฏิบัติงานกัน ทำให้งานที่ทำต่อกัน ต้องเริ่มต้นประสานกันใหม่ จึงทำให้เกิดปัญหาและความล่าช้าในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม เพื่อที่จะเห็นผลการวิจัยว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากที่สุด และได้นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและการทำงานเป็นทีมของ กรมศุลกากรต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของข้าราชการในสังกัด กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล ของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารและวัฒนธรรมองค์กร ของข้าราชการ ในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

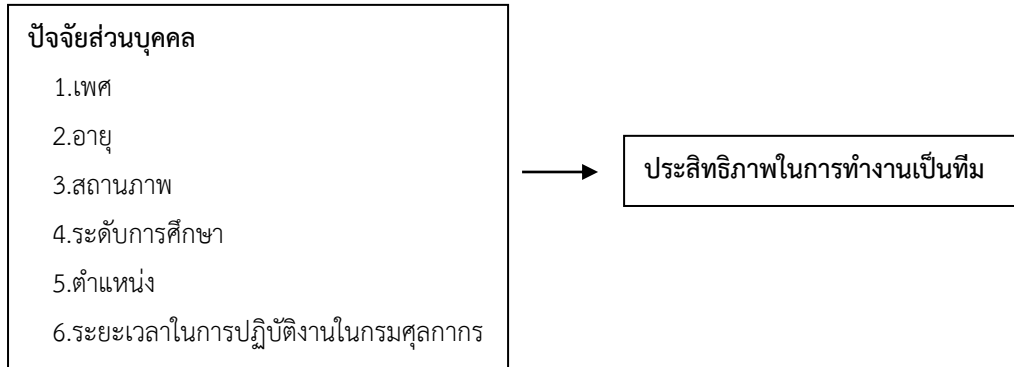
### สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน
2. อิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

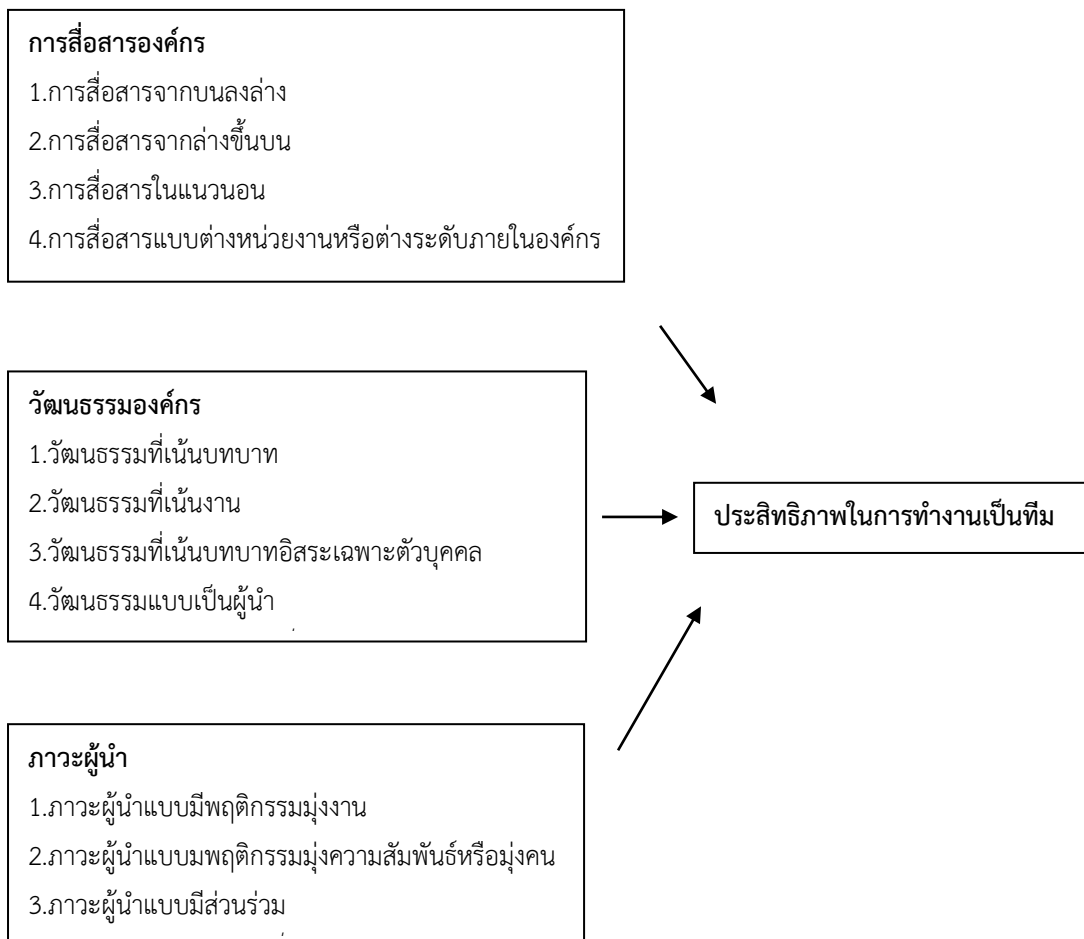
ตัวแปรตาม



## กรอบแนวคิดในการวิจัย(ต่อ)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

Woodcock Mike (1989) เป็นแนวคิดเรื่องลักษณะการทำงานเป็นทีมได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญ 11 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

1. บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles)
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goals)
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหา (Openness and Confrontation)
4. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust)
5. ความร่วมมือและความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Co-operation and Conflict)
6. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedures)
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership)
8. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน (Regular Review)
9. การพัฒนาตนเอง (Individual Development)
10. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Intergroup Relation)
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะพิจารณายุทธศาสตร์ของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 5 ด้านได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ และด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยประเมินประสิทธิภาพของทีมมาจากเกณฑ์ความพึงพอใจของทีมงาน

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

ลักษณะหรือประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น สามารถจำแนกรูปแบบได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งเน้นพิจารณาในประเด็นใด เมื่อพิจารณารูปแบบกระบวนการสื่อสารตามทิศทางการสื่อสารสามารถจำแนกรูปแบบได้ 4 ทิศทางดังนี้ (โชติรัตน์ ศรีสุข, 2554)

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)
3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication)
4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication)

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Handy (1995) กล่าวว่า ทฤษฎีแบบแผนทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม (The Theory of Cultural Propriety) เป็นรูปแบบวัฒนธรรมซึ่งเกิดจากวิถีชีวิตและพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะต่างๆของเทพเจ้ากรีกโบราณ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture)
2. วัฒนธรรมเน้นที่งาน (Athena หรือ Task Oriented Culture)
3. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential)
4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture)

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

Likert (1961) กล่าวว่า การศึกษาภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม โดยพิจารณาถึงความแตกต่างของพฤติกรรมระหว่างผู้นำที่ประสบความสำเร็จกับผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จ หนึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่จะกล่าวถึงคือ การศึกษาภาวะผู้นำที่สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของผู้นำกับกระบวนการกลุ่ม และผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม โดยใช้เครื่องมือประกอบด้วย ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย แรงจูงใจ การตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์และการใช้อิทธิพลการควบคุมคุณภาพและสมรรถนะของเป้าหมาย ซึ่งผลงานของกลุ่มจะใช้เป็นเกณฑ์ในการแยกผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิภาพน้อย

การเปรียบเทียบระหว่างผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพนั้นมีผลจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) ทำให้สามารถแยกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมมุ่งงาน (Task-Oriented Behavior)
2. พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน (Relationship-Oriented Behavior)
3. ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership)

### วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,304 คน (รายงานประจำปี 2565 กรมศุลกากร, 30 กันยายน 2565) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 341 คน โดยเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีกร้อยละ 5 ประมาณ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งสิ้น 359 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการสื่อสารองค์กร ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลภาวะผู้นำ และข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีลักษณะของ

คำถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการทดสอบความเที่ยงตรง (Valudity) โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาระหว่างข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยพบว่ามีความมากกว่า 0.6 นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง โดยพบว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Independent sample t-test, One-way analysis of variance โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

## ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.8 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.2 ส่วนใหญ่ข้าราชการมีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 26.1 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 89.7 รองลงมาคือตำแหน่งประเภททั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือระยะเวลาตั้งแต่ 10ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.8

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 4.063 จัดได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน มีค่าเฉลี่ย 4.111 ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.100 ด้านกระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.038 ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน มีค่าเฉลี่ย 4.036 ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 4.031 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การสื่อสารองค์กร พบว่า การสื่อสารองค์กร ของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 4.126 จัดได้ว่า การสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสื่อสารในแนวนอน มีค่าเฉลี่ย 4.431 และการสื่อสารองค์กรด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ย 4.352 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.867 และการสื่อสารองค์กรด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ย 3.831 อยู่ในระดับมาก



4. ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 3.902 จัดได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยวัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 4.058 วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท มีค่าเฉลี่ย 4.007 วัฒนธรรมเน้นทีมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.769 และวัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระ เฉพาะตัวบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.720 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำ พบว่า ภาวะผู้นำของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย 3.914 จัดได้ว่าภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน มีค่าเฉลี่ย 4.000 ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน มีค่าเฉลี่ย 3.888 และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 3.862 ตามลำดับ

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม พบว่า

6.1 ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

6.2 ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยข้าราชการที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากกว่าข้าราชการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และข้าราชการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

6.3 ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยข้าราชการที่มีสถานภาพโสดมี ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพอื่นๆ ข้าราชการที่มี สถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพอื่นๆ

6.4 ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยข้าราชการที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากกว่าข้าราชการที่ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

6.5 ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพใน การทำงานเป็นทีม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยข้าราชการที่มีตำแหน่งประเภททั่วไปมี ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภท อำนวยการ ข้าราชการที่มีตำแหน่งประเภทวิชาการมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากกว่าข้าราชการที่มี ตำแหน่งประเภทอำนวยการ

6.6 ข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี, 4 – 6 ปี, 7 – 9 ปี และตั้งแต่ 10ปีขึ้นไป

ตาราง 1.1 สรุปผลการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	Independent sample t-test	-1.618	.107	ปฏิเสธ
อายุ	One way ANOVA	3.305	.020*	ยอมรับ
สถานภาพ	One way ANOVA	31.760	.000*	ยอมรับ
ระดับการศึกษา	One way ANOVA	26.077	.000*	ยอมรับ
ตำแหน่ง	One way ANOVA	21.615	.000*	ยอมรับ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	One way ANOVA	13.673	.000*	ยอมรับ

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร พบว่า วัฒนธรรมแบบเน้นผู้นำ(LEA) ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์(REL) การสื่อสารแบบต่างหน่วยงาน(DIF) การสื่อสารในแนวนอน(HOR) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน(UP) และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม(PAR) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน(TAS) และวัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล(HUM) ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม โดยภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์(REL) มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารในแนวนอน(HOR) ซึ่งสามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$EFF = .581 + .450(REL) + .213(HOR) + .159(DIF) + .155(LEA) + .120(PAR) + .101(Up) - .056(HUM) - .274(TAS)$$

และสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$EFF = .625(REL) + .212(HOR) + .215(DIF) + .175(LEA) + .162(PAR) + .134(Up) - .089(HUM) - .340(TAS)$$

ตาราง 1.2 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากรกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	.581	.154		3.771	.000*
วัฒนธรรมแบบเน้นผู้นำ (LEA)	.155	.055	.175	2.839	.005*
ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์ (REL)	.450	.053	.625	8.548	.000*
การสื่อสารแบบต่างหน่วยงาน (DIF)	.159	.025	.215	6.330	.000*
การสื่อสารในแนวนอน(HOR)	.213	.035	.212	6.022	.000*
ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งงาน (TAS)	-.274	.056	-.340	-4.933	.000*
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน(Up)	.101	.028	.134	3.592	.000*
ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม(PAR)	.120	.040	.162	3.002	.003*
วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (HUM)	-.056	.028	-.089	-2.026	.044*

R = .850 R Square = .722 Adjusted R Square = .715 SEE = .274 Durbin-Watson = 2.171

F = 107.826 Sig. of F = .000 \* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร) ของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน พบว่า ข้าราชการที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและความพร้อมในการทำงานร่วมกันหรือมีความสามารถในการทำงานระดับเดียวกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงคริต จันทรวงศ์ (2565) ที่ทำการศึกษาศักยภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้าราชการที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรม ศุลกากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่า อาจจะมีจากรูปแบบงานที่ แตกต่างกันของแต่ละตำแหน่ง โดยตำแหน่งข้าราชการกรมศุลกากร จะประกอบด้วยตำแหน่งประเภทวิชาการ (ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ) และประเภททั่วไป (ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน) ตำแหน่งประเภท อำนวยการ (ชำนาญการพิเศษ/ผู้อำนวยการ) ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบจะมีความแตกต่างกัน โดยตำแหน่ง ประเภทวิชาการและประเภทอำนวยการจะเน้นไปที่การตัดสินใจและการสั่งการมากกว่า จึงส่งผลให้ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมที่เกิดขึ้น ต่ำกว่าตำแหน่งประเภททั่วไปที่อาจต้องใช้การร่วมมือ ช่วยกัน ปฏิบัติมากกว่าตัดสินใจจะทำหรือไม่ทำอะไร และประกอบกับเมื่อมีอายุงานที่เพิ่มขึ้นก็มาพร้อมความ รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นด้วย โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ พนมพร วงษ์เหมือน (2564) ที่ทำการศึกษาค้นคว้า อิทธิพล ของแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็น ทีมของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาของ ดิษรินทร์ ไทยประกอบ (2563) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่ บ้าน (Work From Home) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุ ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร พบว่า การสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากที่สุดได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรม มุ่งความสัมพันธ์ รองลงมาคือ การสื่อสารในแนวนอน สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการทำงานเป็นทีม นั้น จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือกันของคนในทีม ปัจจัยด้านภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์ อาจจะเป็นปัจจัยที่ผู้นำสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสมในการที่ทีมจะสามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ โดยผู้นำยึดความสัมพันธ์ของคนในทีมเป็นที่ตั้ง สนับสนุนช่วยให้เกิด บรรยากาศที่เหมาะสมในการประสานงานกันระหว่างคนในทีม รองลงมาคือการสื่อสารในแนวนอนก็คือการ สื่อสารกันระหว่างข้าราชการระดับเดียวกันในทีม ซึ่งถ้ามีการสื่อสารกับคนในทีมได้เป็นอย่างดีก็ย่อมส่งผลให้ การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้นไป ส่วนปัจจัยที่ส่งผลในทางลบนั้น ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมีพฤติกรรม มุ่งงาน อธิบายได้ว่า เนื่องจากถ้าผู้นำมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งเน้นแต่เนื้องานเป็นหลักโดยไม่ สนใจสมาชิกในทีมว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใดก็จะส่งผลให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพในการ ทำงานเป็นทีมเกิดขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ นิธิพร ลิ้มประเสริฐ (2559) ที่ทำการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยด้านภาวะ ผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และ

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ มนตรี ประชากรธัญญกิจ (2559) ที่ทำการศึกษา การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอก-โคมิตซูเซลส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม แต่ด้านมนุษยสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ บริษัทบางกอกโคมิตซูเซลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร เพิ่มมากขึ้น

2. ในการศึกษาจะเห็นได้ว่าข้าราชการในสังกัดกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานกรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสามัคคี และความ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันระหว่างข้าราชการด้วยกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของกรมศุลกากรไปในทิศทาง เดียวกัน เพื่อที่จะให้กรมศุลกากรพัฒนาและต่อยอดไปสู่เป้าหมายในอนาคตได้ต่อไป

3. ในการศึกษาการสื่อสารองค์กร ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จะเห็นว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความ คิดเห็นน้อยที่สุด หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานจริงในหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไป

4. ในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านภาวะผู้นำแบบ มีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารและ ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกในทีมรู้สึกถึงสภาพแวดล้อมที่ดี ในการทำงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับ หน่วยงาน

### ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากร เฉพาะในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถนำไปต่อยอดกับจังหวัดอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยที่ข้อความมาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ไม่ได้เน้นเฉพาะหน่วยงานของกรมศุลกากรโดยตรง อาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลนอกเหนือจากงานวิจัยก่อนๆ ซึ่งในการวิจัยในครั้งต่อไปควรเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมปัจจัยในมิติอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

3. ในครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียจากภาคส่วนต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น หน่วยงานภาครัฐใกล้เคียง หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2566). ประวัติกรมศุลกากร. <http://bit.ly/3x1zwUA>

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กัลยพัชร์ ชากร. (2557). การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักพระราชเลขานุการศึกษากรณีช่องทางสื่อสาร (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ : สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.

กัลยภรณ์ ดารากร ณ อยุธยา. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาลิทธิ. (2556). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กาญจนา เกสร. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กุลนิษฐ์ ฐัญญู, อรรณพ จินะวัฒน์ และประสิทธิ์ เขียวศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของการ. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย.

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร :กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). กลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรูปแบบ โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ดิชรินทร์ ไทยประกอบ (2563) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home)

ทิมมิกา เครือเนตร. (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ธรรมบุญ ธรรมวงศ์. (2554). วัฒนธรรมองค์กร ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคลองตัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

นิรันดร์ ชันธวิธิ. (2556). การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของคอบีเอ็มในการบริหารมัลติเนชันนัลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

นীরนุช นรนาถตระกูล. (2556). คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อองค์การแห่ง การเรียนรู้: กรณีศึกษาบริษัทซอฟต์แวร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปิยานุช ช่างเหล็ก และกฤษ จรินทร์. (2554). การศึกษาผลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานของร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี:มหาวิทยาลัยบูรพา.

พนมพร วงษ์เหมือน (2564). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พรรณทิภา นิลโสภณ. (2551). วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยที่กำหนด : ศึกษากรณีหน่วยงานภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณพิตรรา เสริมศรี. (2559). การศึกษาความคิดเห็นลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักกรมมาธิการ 3 สำนักงาน เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มนตรี ประชากรธัญญกิจ (2559). การติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกคอมพิวเตอร์ซิสเต็ม จำกัด

ยุพาพร ทองอินทร์. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานโรงแรมโมเวนพิค รีสอร์ท แอนด์สปา กระบี่ภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รุจารินทร์ จิตต์แก้ว และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2555). อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 102-120.

ธนากร สุวรรณกลาง. (2557). การพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิภาพจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วุฒิชัย ใจสงค์. (2556). ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เวณิกา ชัยยิม. (2558). การติดต่อสื่อสารในองค์กร. สืบค้นจาก  
<https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsana/sara-na-ru/585>.
- วาสนา เกอแผละ, ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, และสุรี พงษ์ทวีศักดิ์. (2561). การทำงานเป็นทีมที่มี อิทธิพล ต่อ  
ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมยานยนต์.  
วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 29(3), 132-142.
- ศศิวิมล สุขทนารักษ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับสมรรถนะการ  
บริหารงานวิชาการของโรงเรียนในเขตอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษาปทุมธานีเขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ธัญบุรี.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร:กรณีศึกษา  
รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สัมมนา สีหม่วย. (2553). การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลใน  
เขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุร  
นารี.
- สุชาลีณี อาภาศิริกุล. (2556). ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพานี สถฤษฎ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพร โทบุตร. (2559). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร  
ภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2555). การวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร. สืบค้นจาก  
<http://km.opsmoac.go.th/>.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักสารนิเทศ. (2557). คู่มือองค์ความรู้ เรื่องการสื่อสารภายในองค์กร.  
กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- อิงครัต จันทรวงศ์ (2565). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กรมศุลกากร จังหวัดสงขลา
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (1982). Corporate culture: The rites and rituals of corporate life.  
Reading, Mass: Addison- Wesley.



- Denison, D. R. (1990). Corporate culture and organizational effectiveness. New York: John Wiley & Sons.
- Handy, C. (1995). Gods of Management: The changing work of organizations. Oxford University.
- Likert, R. (1961). New patterns of management. New York: McGraw-Hill.
- 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)
- Woodcock, Mike (1989). Team Development manual (2nd ed.). Worcester: Great Britain by Billing & Son.