

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม.....	16
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม.....	47
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม.....	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการศึกษา.....	69
อภิปรายผลการศึกษา.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	90

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานเจ้าหน้าที่.....	46
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านบทบาทที่สมดุล.....	47
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน.....	48
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้า.....	49
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน.....	50
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง.....	51
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน.....	52
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม.....	53
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ.....	54
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาตนเอง.....	55
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม.....	56
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารที่ดี.....	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่.....	58
4.14	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ.....	59
4.15	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ.....	60
4.16	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	62
4.17	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด.....	64
4.18	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	64
4.19	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	65
4.20	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ พนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกตามกลุ่มงาน.....	67

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
2.1 โครงสร้างภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา.....	37