

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร และ 2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติแบบ t - test for independent samples และสถิติแบบ One – way ANOVA เมื่อพบความต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Fisher' Least Significant Difference (LSD)

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.00 และสังกัดกลุ่มงานรับชำระและคืนภาษี คิดเป็นร้อยละ 48.00 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

### 5.1.1 สรุปผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร

ผลการวิเคราะห์ห้ระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .474 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบทบาทที่สมดุล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .679 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 3 มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในทีมอย่างชัดเจนและเป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .627

ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .550 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 1 ทีมงานมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และข้อคำถามที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายการปฏิบัติงานของทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.44 เท่ากัน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .651 และ .583 ตามลำดับ

ด้านการเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .688 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 3 พนักงานเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกปลอดภัยและปราศจากความกลัวในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือปัญหาต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .678

ด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .589 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่มีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .586

ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .500 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 1 พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถรับฟังความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และข้อคำถามที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถยอมรับการตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกันของทีมและปฏิบัติงานตามการตัดสินใจนั้นได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .500 เท่ากัน

ด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .593 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 3 สมาชิกในทีมมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .569

ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .720 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 1 พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .645

ด้านการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .600 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 2 มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .748

ด้านการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .629 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือสมาชิกในทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .653

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .438 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 2 พนักงานเจ้าหน้าที่มีความยินดีและเต็มใจที่จะช่วยเหลือทีมงานอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .500

ด้านการสื่อสารที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .461 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ 2 สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน และข้อคำถามที่ 3 พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับสมาชิกในทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .586 และ .510 ตามลำดับ

### 5.1.2 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักรกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน โดยภาพรวมพบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีช่วยอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่สังกัดกลุ่มงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ( $F = 4.432, Sig = .024$ ) และด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ( $F = 7.363, Sig = .004$ ) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 อภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือและใช้ความขัดแย้ง และด้านการสื่อสารที่ดี ตามลำดับ จะสามารถสังเกตเห็นว่า คุณลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสามลำดับแรกนี้มีความเกี่ยวข้องที่ส่งเสริมกัน กล่าวคือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีมจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการทำงาน สมาชิกในทีมมีความกล้าแสดงความคิดเห็นต่าง ด้วยวิธีการสื่อสารสองทางอย่างไม่เป็นทางการ เกิดบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง และส่งผล

ย้อนกลับไปสู่การเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา รัตน์ บุรณ์กุล (2559) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมกับ ประสิทธิภาพของการทำงานของทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 9 และภาค 10 พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง ส่วนด้านการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในเชิงบวกมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ยังมีการสื่อสารสองทางอย่างไม่เป็นทางการยิ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมมากกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการด้วยลายลักษณ์อักษร และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อรวรรณ คงมัน (2556) ที่ศึกษาแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ของทีมกำกับดูแลและทีมกำกับดูแลพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สังกัดสรรพากรภาค 5 พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสรรพากรภาค 5 ให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเป็นทีมด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมากที่สุด เนื่องจากการทำงาน เป็นทีมต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในทีมจึงทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน และใน ขณะเดียวกัน พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร กรุงเทพมหานคร มี ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสมน้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีโอกาสแสดงออกทางภาวะผู้นำน้อยกว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิภา งามวุฒิมวงส์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็น ทีมมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ที่ได้โอกาสแสดงออก ทางภาวะผู้นำมากกว่า แต่ในทางตรงข้าม กลับมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสาร น้อยที่สุด เนื่องจากการทำงานของคณะกรรมการใช้การติดต่อสื่อสารทางเดียวอย่างเป็นทางการมากกว่า กล่าวคือ การสื่อสารสองทางอย่างไม่เป็นทางการจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานเป็นทีมมากกว่า

### 5.2.2 อภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักรที่ปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน โดยผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.00 และมีประสบการณ์การ

ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ คงมัน (2556) ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีม กำกับดูแลพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สังกัดสรรพากรภาค 5 และงานวิจัยของ สายชล ศิริพงษ์ (2560) ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ที่พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของกรมสรรพากรเป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

2. พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิภา งามวุฒิวงศ์ (2559) ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ รวมถึงงานวิจัยของ พัณศา คดีพิศาล (2553) ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ และงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความแตกต่างทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวม เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสำเร็จของหน่วยงานเป็นที่ตั้งมากกว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีมจึงเป็นการให้ความสำคัญที่ความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมที่แตกต่างกัน และเป็นการมอบหมายบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม มีความเท่าเทียมกันทางเพศในการปฏิบัติงาน ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม

3. พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้านที่มีความต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน และด้านภาวะผู้นำทีมที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณพิตรา เสริมศรี (2559) ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาข้าราชการสำนักกรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการสำนักกรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีระดับการศึกษา

สูงสุดต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ในการทำงานเป็นทีม สมาชิกทีมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานและได้รับมอบหมายงานมากกว่า โอกาสสับสนในความชัดเจนและการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายมีมากกว่า การปฏิบัติงานมากขึ้นในเวลาจำกัด ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ซึ่งพบว่า การมีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานส่งผลต่อความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อปริมาณงานของแต่ละบุคคลมีความเหมาะสม

3.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสมต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า สมาชิกทีมที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี อาจไม่ได้รับโอกาสหรือไม่กล้าแสดงออกทางภาวะผู้นำ สะท้อนให้เห็นว่า สมาชิกทีมที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จะสามารถแสดงภาวะผู้นำได้มากกว่า การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มโอกาสมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณพิตรรา เสริมศรี (2559) ที่พบว่าระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมต่างกันในด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม เนื่องจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีมุมมองและได้รับความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำทีมมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารินทร์ เฉลยสะท้าน (2557) ที่พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีภาวะผู้นำต่างกัน เนื่องจากการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จะได้รับความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้กับประสบการณ์การทำงานเดิมที่มี จึงมีภาวะผู้นำที่ชัดเจนและได้รับโอกาสเป็นผู้นำมากกว่า

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร และใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมต่อหน่วยงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป ดังนี้

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักรต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกันต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีได้รับการคาดหวังในผลการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จึงได้รับมอบหมายภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบในกลุ่มงานอื่นด้วย ในบางครั้งมากเกินไปกว่าความรู้ความสามารถที่จำกัด และไม่ค่อยมีโอกาสในการเรียนรู้ก่อนการปฏิบัติงานจริง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง จึงควรให้โอกาสพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบใหม่ก่อนการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน สามารถปรับตัวเข้ากับทีม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักรต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ยังมีโอกาสและการแสดงออกทางภาวะผู้นำที่เหมาะสมน้อย จึงควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง และเพิ่มโอกาสในการได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้นำทีม หรือผู้นำหน่วยงานในอนาคตต่อไป

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทีมเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากเดิมที่ใช้รูปแบบการประเมินรายบุคคลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไปสู่รูปแบบการประเมินโดยใช้ผลการปฏิบัติงานของทีม และการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือสมาชิกทีมอื่นมาประกอบการพิจารณา จะช่วยเพิ่มโอกาสการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทีมมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้เกิดการเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ตามสถานการณ์ และเป็นการเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการทำงานเป็นทีมอีกทางหนึ่ง

4. ในการทำงานเป็นทีม การสื่อสารสองทางอย่างไม่เป็นทางการเป็นสิ่งสำคัญองค์กรควรให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมนอกเวลางานร่วมกันของพนักงานเจ้าหน้าที่ เพราะเป็นอีกวิธีที่ช่วยกระชับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง เกิดการสื่อสารสองทางอย่างไม่เป็นทางการที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี



### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ เช่น คุณภาพชีวิตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

2. ควรมีการนำวิจัยไปใช้กับการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอื่น ๆ เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในแต่ละพื้นที่ สาขา และในภาพรวมขององค์กรต่อไป

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกในแนวคิดและความคิดเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่ในแต่ละบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเฉพาะบุคคลต่อไป