

ทรัพยากรของทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
บริษัทเอกชนในประเทศไทย: ศึกษาบทบาทตัวแปรปรับ
ของนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร
THE INFLUENCE OF TEAM RESOURCES TO TEAM PERFORMANCE OF
EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANY IN THAILAND: THE MODERATOR
ROLE OF TEAM ORGANIZATION SUPPORT POLICY

อนันต์ วัชรดำรงกุล วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

Anan Watcharadamrongkun¹, Viroj Jadesadalug²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีขึ้นเพื่อทำการวิเคราะห์ ทรัพยากรของทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย และทำการศึกษามหาตัวแปรปรับของนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร การศึกษาเชิงปริมาณ ด้วยการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จากข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 460 คน ของจำนวน 460 บริษัท จากแผนกขาย และพนักงานในสำนักงาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทรัพยากรของทีม ด้านความคล้ายคลึงกัน ด้านความผูกพัน และด้านความคุ้นเคย มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย สรุปผลสัมฤทธิ์ค่า Beta ด้านความผูกพันของทีม มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมมากที่สุด รองลงมาเป็นความคุ้นเคยของทีม และลำดับสุดท้ายด้านความคล้ายคลึงกันของทีม ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ทรัพยากรของทีม และนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย

คำสำคัญ: ทรัพยากรของทีม ความคล้ายคลึงกันของทีม ความผูกพันของทีม ความคุ้นเคยของทีม ประสิทธิภาพของทีม นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร บริษัทเอกชน

Abstract

This research was done to study the influence of team resources to team performance of employees private company in Thailand: The moderator role of team organization support policy. A quantitative study was conducted by collecting questionnaires and collecting sample data from the private company employee 460 persons of 460 companies from sale department and office workers. The hypothesis test by multiple regression analysis. The results of the hypothesis test showed that team resources include team similarity, team cohesion, and team familiarity had positive effect to team performance of Private Employees in Thailand. The beta value of team cohesion had maximize positively influenced team performance. The second was team familiarity and the last was team similarity. The result show that team resource and organization support policy increase effect team performance of employees in private company in Thailand.

Keywords: Team Resources, Team Similarity, Team Cohesion, Team Familiarity, Team Performance, Team Organization Support Policy, Private Company

¹ The student of Business Administration Program Faculty of Management Science Silpakorn University, Corresponding Author. E-mail: Ananwatc1@gmail.com

² Assistant Professor. Dr. Faculty of Management Science Silpakorn University. E-mail Address: viroj_jade@hotmail.com

บทนำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 การปรับโครงสร้างจากอุตสาหกรรมดั้งเดิมสู่อุตสาหกรรมที่มีมูลค่า ต้องมีการทำงานเป็นทีมบูรณาการในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจ เพื่อแก้ปัญหาสถานการณ์ปัจจุบันที่ต้องมีการพัฒนานวัตกรรมด้วยทีมงานร่วมกัน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2560) การแข่งขันของบริษัทเอกชนในปัจจุบันในประเทศไทยมีการแข่งขันค่อนข้างสูง จึงเน้นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้ครอบคลุมทุกมิติ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12, 2560) การทำงานเป็นทีมโดยเล็งเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ในด้านการทำงานร่วมกันช่วยให้ทีมงานมีการทำงานที่มีประสิทธิผลมากกว่าการทำงานตามลำพังส่งผลต่อความสำเร็จของปริมาณ คุณภาพของงาน และความก้าวหน้าของทีมงาน

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลเป็นทีมที่สามารถทำงานได้บรรลุผลเป้าหมาย การทำงานที่มีประสิทธิผลต้องประกอบด้วยองค์ประกอบคือ สมาชิกรู้สึกมีความพึงพอใจในทีม เชื่อถือไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในทีมและผู้บริหาร การทำงานของทีมงานมีความขัดแย้งกันน้อย ทีมงานสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ ค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ องค์ประกอบของทีม มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม (รณกร สุวรรณกลาง, 2557)

การศึกษาการพัฒนาประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย โดยการเพิ่มประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทยส่งผลให้ต้นทุนการทำงาน และการพัฒนาของบริษัท และเป็นเครื่องมือในการเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิผล ส่งผลอย่างมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงทีมงานที่มีประสิทธิผล (Hobman, Boridia, & Gillois, 2003) การที่สมาชิกในทีมงาน ความคล้ายคลึงกันของทีม ความผูกพันของทีม และความคุ้นเคยของทีม การทำงานให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้เป็นตามวัตถุประสงค์ ลดความขัดแย้งและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในทีมงาน จะต้องเข้าใจในงานที่มีความคล้ายคลึงกันของงาน ทีมงานมีความผูกพัน และความคุ้นเคยที่ดีของทีมงาน มีการทำงานที่มีนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย การทำงานของทีมงานอย่างมีประสิทธิผลจะต้องอาศัยปัจจัยหลายประการประกอบกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย ความคล้ายคลึงกันของทีม ความผูกพันของทีม และความคุ้นเคยของทีม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทรัพยากรของทีม นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรของทีม และศึกษาอิทธิพลของนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาบทบาทตัวแปรปรับของนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรระหว่างวิธีการของทีม และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทรัพยากรของทีม (Team resources)

ทรัพยากรของทีม หมายถึง การเพิ่มคุณค่าของงานสู่ครอบครัวและเพิ่มคุณค่าครอบครัวสูงงานในความพึงพอใจในงานของวิธีการของทีมประกอบด้วย ความคล้ายคลึงกันของทีม ความผูกพันของทีม และความคุ้นเคยของทีม การบริหารทีมงานในการสร้างพลังด้านการเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของทีมงานมีองค์ประกอบวิธีการของทีมทางสังคม 3 ประการ ดังนี้ (พินิตา นิลอรุณ จีราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นารีน, 2560) ความคล้ายคลึงกันของทีม (Team Similarity) ทีมงานจะมีสมาชิกที่มีนิสัยคล้ายคลึงกัน ทำให้คนที่คล้ายคลึงกันดึงดูดเข้าหากัน

ความผูกพันของทีม (Team cohesion) คือ สมาชิกทีมเดียวกันจะผูกพันกัน ทีมและสมาชิกมีความผูกพันร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิผล

ความคุ้นเคยของทีม (Team familiarity) คือ สมาชิกในทีมสนิทสนมมีความคุ้นเคยที่ดีทำให้เกิดความเชื่อใจกันของทีมงาน

องค์กรให้นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร ทีมที่มีความสัมพันธ์อันดี มีบรรยากาศการทำงานที่ดีในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (Emily, Sara, Dawn, & Steven, 2010)

1.1 ความคล้ายคลึงกันของทีม (Team similarity)

ความคล้ายคลึงกันของทีม หมายถึง การทำงานที่ประกอบด้วย การสื่อสารที่มีความหมายตรงกันในการทำงานตามวัตถุประสงค์เพื่อให้ทีมงานมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Chiaburu, & Harrison, 2008)

Tsui, et al (1992) ผลการศึกษาที่ทีมงานที่มีความคล้ายคลึงกันมีแนวโน้มที่จะมีความขัดแย้งน้อยกว่าในทีมงานที่ไม่เหมือนกันและทีมงานที่คล้ายคลึงกันจะมีส่วนร่วมในการโต้ตอบอย่างเป็นมิตรและมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและน่าพอใจ

ผลการศึกษาของ ซลิตา ชาญวิจิตร และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยการทำงานของทีม ด้านความคล้ายคลึงกันต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพด้านการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งยังพบว่า การรับฟังความคิดเห็น การวางแผนการทำงานร่วมกัน กำหนดขั้นตอนการทำงานตามโครงสร้างงานที่ออกแบบ การมอบหมายงานตามมติของทีม และการแข่งขันการทำงานของทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

1.2 ความผูกพันของทีม (Team cohesion)

ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันของทีมคือ "กระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงเสมอที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่กลุ่มจะยึดติดกันและคงเป็นหนึ่งเดียวกันในการแสวงหาเป้าหมายและวัตถุประสงค์" (Ngve Lindsjorn, Dag I. K. Sjoberg, Torgeir Dingsoyr, Gunnar R. Bergersen, Tore Dyba, 2016)

Mudrack (1989) Mullen, & Copper (1994) แยกความแตกต่างระหว่างความผูกพันของทีม 1) ความมุ่งมั่นในการทำงานของทีม 2) การดึงดูดสมาชิกในทีมโดยเฉพาะในทีมและ 3) ความภาคภูมิใจของกลุ่ม/ทีม ในการสำรวจความคิดเห็นของทีมซอฟต์แวร์ 31 ทีม พบว่า ความผูกพันของทีม เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลของ ความผูกพันของทีม ประสบการณ์ของทีมและความสามารถในการปฏิบัติงานของทีม ทีมงานที่คล่องตัวสมาชิกอยู่ในตำแหน่งใกล้เคียงกัน ตามรูปแบบการพัฒนาที่คล่องตัวบุคคลและการโต้ตอบของพวกเขาคุณค่ามากกว่ากระบวนการและเครื่องมือ ซึ่งจะช่วยให้เห็นคุณค่าของความผูกพันของทีม

กัญญา มนุศิลป์ (2016) ความผูกพันของทีม หมายถึง ระดับการจงใจให้สมาชิกทำงานร่วมกันเพื่อรักษาทีม ถ้าสมาชิกเห็นวามแน่นกันยอมก่อให้เกิดการช่วยเหลือกันภายในทีมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีความสำคัญในการนำไปสู่ความพึงพอใจในทีม การสร้างความเชื่อมั่นในการเสียสละของสมาชิกเป็นที่รับรู้ของสมาชิกคนอื่นในทีม เกิดความภาคภูมิใจและการร่วมมือในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

1.3 ความคุ้นเคยของทีม (Team Familiarity)

ความคุ้นเคยของทีม หมายถึง ประสบการณ์สะสมของทีมมีผลกับความสัมพันธ์ของทีมและการทำงานร่วมกันในเวลาที่ผ่านมาในอดีตย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพและเสถียรภาพการทำงานสามารถวัดระดับความคุ้นเคยได้จากประสบการณ์สะสมเรียกว่า ทีมคุ้นเคย Cohen and Bailey (1997) การศึกษาความคุ้นเคยและประสบการณ์สะสมของทีมอาจให้ผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่าสามารถแบ่งออกเป็นสองชั้น 1) การประสานงานและ 2) ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานของทีม Reagans, et al (2005) ความคุ้นเคยอาจเพิ่มความสามารถของกลุ่มที่จะทำหน้าที่ในลักษณะการทำงานของทีมงานที่มีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ (Moreland, et al 1998)

แสดงให้เห็นว่าทีมงานความคุ้นเคย สามารถนำไปสู่ความปลอดภัยทางด้านจิตใจ ความคุ้นเคยของการทำงานเป็นทีมได้แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ร่วมกันสามารถนำไปสู่ความไว้วางใจ ซึ่งจะเป็นการเกิดการเพิ่มจำนวนของผลงานและคุณภาพข้อมูลที่ใช้ร่วมกันของสมาชิกในทีม (Mc Evily, et al 2003) ทางผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นสมมติฐานการวิจัย

2. ประสิทธิภาพของทีมงาน (Team Performance)

ประสิทธิผลของทีมงาน หมายถึง ประสิทธิภาพของทีมงานในการบริหารความหลากหลายเพื่อตั้งศักยภาพของสมาชิกในทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความต้องการร่วมกันของสมาชิกในทีมเพื่อผลของประสิทธิผลของทีมงาน พินดา และคนอื่นๆ (2560) ประสิทธิภาพผลของทีมในการกำหนดโดย "ขอบเขตที่ทีมสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพต้นทุนและเวลา" (Hoegl and Gemuenden 2001) โมเดลประสิทธิผลของทีม และประสิทธิภาพของทีม ส่วนใหญ่มาจากการจัดการด้านวิทยาศาสตร์และจิตวิทยา Salas, et al (2007) ประสิทธิภาพหมายถึง ระดับที่ทีมตอบสนองต่อความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และรวมถึงความชำนาญ เช่น ความสามารถในการทำงาน

ความทนทาน ความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพการทำงาน ความสามารถในการทำงานหมายถึง ระดับที่ทีมคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของโครงการ

การร่วมกันในการทำงานนอกจากการอาศัยความชำนาญของสมาชิกในทีมที่มีความแตกต่างกัน ความสำเร็จของกระบวนการทำงานของทีมที่มีประสิทธิภาพเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ภายในทีมเป็นไปด้วยดีและการสร้างความเข้าใจมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกในทีม ทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นทีมเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน (Edward C. S. Ku, Fei-Hung, Chen, & Steve Hsu, 2013) ทางผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทรัพยากรของทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 1.1 ทรัพยากรของทีมด้านความคล้อยคลึงกันของทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 1.2 ทรัพยากรของทีมด้านความผูกพันของทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 1.3 ทรัพยากรของทีมด้านความคุ้นเคยของทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

3. นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร (Team organization support policy)

การวัดผลความสำเร็จของการบริหารตามกลยุทธ์และนโยบาย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกการบริหารตามนโยบายส่งผลให้กระบวนการทำงานหรือระเบียบต่างๆ ของบริษัทเป็นระบบมากขึ้น ส่วนที่สองการตั้งเป้าหมายและระบบภายในทำให้การบริหารตามนโยบายดำเนินการได้อย่างเต็มที่ คุณภาพของผลงานเป็นอีกตัวหนึ่งของตัวชี้วัดการบริหารตามกลยุทธ์และนโยบาย สมาชิกในทีมสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ผลงานและผลตอบแทนเป็นที่ยอมรับของทีมและองค์กร (ณูวรา ชยามฤต, 2555)

แนวทางการบริหารความหลากหลายกับประสิทธิภาพของทีมงาน การสนับสนุนขององค์กร (Organization support) องค์กรต้องพร้อมในการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อทีมงาน เพื่อให้การสนับสนุนการปฏิบัติกรอย่างราบรื่น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานบรรลุตามเป้าหมาย (พนิดา นิลอรุณ จิรวรรณ คงคล้ายและเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2560)

เมทีนี ทะนงกิจ, ศยามล เอกะกุลานันต์. (2554) ศึกษาผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิภาพของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของทีม ผ่านความเหนียวแน่นในทีม ทางผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นสมมติฐานการวิจัย

จากการรวบรวมวรรณกรรมจึงนำ นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร มาเป็นตัวแปรเนื่องจากตัวแปรนโยบายไม่ใช่เป้าหมายหลักของการศึกษา แต่มีการศึกษาที่แสดงว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยตัวแปรนโยบายมีปฏิสัมพันธ์กับวิธีการของทีมที่ผู้วิจัยศึกษา และส่งผลร่วมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ศึกษาตัวแปรนโยบายส่งผลต่อระดับและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการของทีมที่ผู้วิจัยศึกษา และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

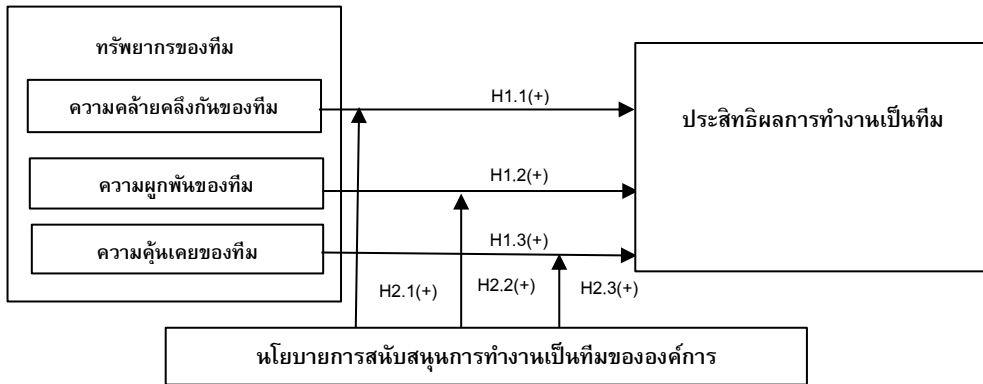
การทบทวนวรรณกรรมทำให้สรุปเป็นแนวทางการวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลแนวคิดของวรรณกรรมตามแนวทางความสอดคล้องของปัจจัยและผลวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัยเรื่องทรัพยากรของทีม และนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรเป็นตัวแปรปรับข้อทรัพยากรของทีมและประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 2.1 นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ขององค์กร และทรัพยากรของทีมด้านความคล้อยคลึงกันของทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 2.2 นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ขององค์กร และทรัพยากรของทีมด้านความผูกพันของทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 2.3 นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ขององค์กร และทรัพยากรของทีมด้านความคุ้นเคยของทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับตัวแทนทีมของพนักงานบริษัทเอกชน 1 คนต่อทีม ทำการเก็บข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชนโดยใช้ตัวแทนทีม จากสถิติสถานประกอบการในราชอาณาจักรรายปี 2560 มีจำนวน 2,254,809 แห่ง (รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2560 สำนักงานสถิติแห่งชาติ) ทำการเก็บข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 460 คน จากจำนวน 460 บริษัท ของแผนกขาย และพนักงานในสำนักงาน เขตกรุงเทพและปริมณฑล ขนาดตัวอย่างตามแนว Yamane โดยทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามระหว่างวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2561 ถึง 30 มกราคม พ.ศ. 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรของทีม ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ส่วนที่ 4 นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยในส่วนที่ 2 – 4 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน กำหนดตาม วิธีลิเคิร์ท (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ วัดจากระดับตั้งแต่น้อยที่สุด 1) ไปถึงมากที่สุด 5) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

จากข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดประกอบกับข้อมูลนำมารวบรวมวิเคราะห์ร่วมกันในการหาทรัพยากรของทีม และนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม โดยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับเงื่อนไขในการใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลอันประกอบด้วย ตัวแปรอิสระต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามเป็นเส้นตรงด้วยการทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งตรวจสอบค่าของ VIF (Variance Inflation Factors) และสรุปด้วยการใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรตาม

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามด้วยค่า IOC มีจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีความเชี่ยวชาญในสาขาดังกล่าวค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิได้ค่า มากกว่า 0.5 (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายใน (Reliability) ทางผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามความเชื่อมั่นจำนวน 20 ชุด การค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ($\alpha = 0.05$) และมีระดับนัยสำคัญที่ 0.5 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ตามแนะนำของ Nunnally (1978) ใช้ความเชื่อมั่นที่ 0.7 ผลจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายในระดับที่มากกว่า 0.7

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรม SPSS โดยตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ตัวแปรอิสระต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม เป็นเส้นตรงด้วยการทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งตรวจสอบค่าของ VIF (Variance Inflation Factors)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานบริษัทเอกชน 1 คนต่อทีมในประเทศไทย จำนวน 460 คน เป็นเพศชาย 151 คน และเพศหญิง 309 คน มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 61 คน ช่วงอายุ 20 - 30 ปี 113 คน ช่วงอายุ 31-40 ปี 192 คน ช่วงอายุ 41 – 50 ปี 63 คน และ 50 ปีขึ้นไป 31 คน ระดับการศึกษา เริ่มจากระดับประถมศึกษา 67 คน ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช 99 คน ระดับปริญญาตรี 236 คน ระดับปริญญาโท 45 คนและระดับปริญญาเอก 13 คน พนักงานระดับหัวหน้างาน 144 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 316 คน

สัญลักษณ์ของตัวแปร

TR แทน ทรัพยากรของทีม (Team resources), TS แทน ความคล้ายคลึงกันของทีม (Team similarity),

TC แทน ความผูกพันของทีม (Team cohesion), TF แทน ความคุ้นเคยของทีม (Team familiarity),

TOP แทน นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร (Team organization support policy),

TP แทน ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม (Team performance)

สรุปรวมพบว่า ด้านความคล้ายคลึงกันของทีม (Mean = 3.9364, S.D. = 0.60760) ความผูกพันของทีม (Mean = 3.9712, S.D. = 0.61314) ความคุ้นเคยของทีม (Mean = 3.9842, S.D. = 0.60804) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม (Mean = 3.9591, S.D. = 0.50261) นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร (Mean = 3.9761, S.D. = 0.54505)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทรัพยากรของทีมและนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

ตัวแปร	TS	TC	TF	TP	TOP	VIF
Mean	3.9364	3.9712	3.9842	3.9591	3.9761	
S. D.	0.60760	0.61314	0.60804	0.50261	0.54505	
TS						1.584
TC	0.561**					1.853
TF	0.530**	0.621**				1.766
TP	0.424**	0.490**	0.479**			
TOP	0.352**	0.469**	0.473**	0.546**		

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.352 – 0.621 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ระหว่าง 1.584 – 1.853 มีค่าน้อยกว่า 20 ผลที่ได้ไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) $p < 0.05$ (ภายนอกวงเล็บ คือตัวเลขแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) และภายในวงเล็บ คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (e))

ตารางที่ 2 จากการผลวิเคราะห์วิธีการของทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมและนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรด้วยการทดสอบ การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Backward) ทำให้ได้ผลสรุป ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลทดสอบความสัมพันธ์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม (TP)	ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม (TP)
ความคล้ายคลึงกันของทีม (TS)	0.128 (0.041)	0.102 (0.035)
ความผูกพันของทีม (TC)	0.209 (0.044)	0.039 (0.298)
ความคุ้นเคยของทีม (TF)	0.197 (0.043)	0.032 (0.199)
นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร (TOP)		0.100 (0.069)
TS X TOP		0.027 (0.009)
TC X TOP		0.038 (0.008)
TF X TOP		0.036 (0.009)
Adjust R²	0.300	0.391

ตารางที่ 2 จากผลวิเคราะห์วิธีการของทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมและนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรด้วยการ ทดสอบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Backward) ทำให้ได้ผลสรุป

ทรัพยากรของทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมมีค่า Adjust R² เท่ากับ 0.300 มีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 30 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านดังนี้

ทรัพยากรของทีมด้านความคล้ายคลึงกันของทีม ($\beta = 0.128, p < 0.05$) ด้านความผูกพันของทีม ($\beta = 0.209, p < 0.05$) ด้านความคุ้นเคยของทีม ($\beta = 0.197, p < 0.05$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.1, 1.2, และ 1.3 สรุปผลลัพธ์ค่า Beta ด้านความผูกพันของทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมมากที่สุด รองลงมาเป็นความคุ้นเคยของทีม และด้านความคล้ายคลึงกันของทีมตามลำดับ

ผลการวิจัยตารางที่ 2 นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ($\beta = 0.100, p < 0.05$) นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร เป็นตัวแปรปรับของทรัพยากรของทีม และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมมีค่า Adjust R² เท่ากับ 0.391 มีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 39.1 จากการวิเคราะห์เป็นรายด้านยอมรับสมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านดังนี้

เกิดปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรของทีมด้านความคล้ายคลึงกันของทีม ($\beta = 0.027, p < 0.05$) ด้านความผูกพันของทีม ($\beta = 0.038, p < 0.05$) ด้านความคุ้นเคยของทีม ($\beta = 0.036, p < 0.05$) กับนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรแสดงว่าวิธีการของทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ขึ้นอยู่กับระดับของนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรหรือการผันแปรของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมขึ้นอยู่กับการผันแปรร่วมกัน ของลักษณะการทำงานเป็นทีมและนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร หมายถึง ทรัพยากรของทีม และนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร เป็นเหตุปัจจัยร่วมของประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน 2.1, 2.2, และ 2.3

จากการวิเคราะห์นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรเป็นตัวแปรปรับของทรัพยากรของทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม จากการใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเพื่อทดสอบผลปฏิสัมพันธ์ (Moderator Regression Analysis) นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรเป็นตัวแปรปรับของวิธีการของทีม และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมมีค่า Adjust R² เท่ากับ 0.391 จึงสรุปว่า นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรเป็นตัวแปรปรับ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษานี้สนับสนุน ลักษณะทรัพยากรของทีม ทางสังคมทั้ง 3 ประการ ความคล้ายคลึงกันของทีม (Team Similarity) ความผูกพันของทีม (Team Cohesion) และความคุ้นเคยของทีม (Team Familiarity) ส่งผลถึงการดำเนินงานของทีมงานอย่างมีความสุข สร้างพลังงานทางบวกให้กับพนักงานบริษัทเอกชน นำมาใช้สร้างสรรค์ประสิทธิผลของ

การทำงานเป็นทีมงาน โดยมีแนวทางการบริหารความหลากหลายกับประสิทธิผลของทีมงานอย่างหนึ่งที่นำมาศึกษาคือ นโยบายสนับสนุนขององค์กร มีผลสนับสนุนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สอดคล้องกับการรวบรวมวรรณกรรมของ พนิดา นิลอรุณ จีราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2560)

Tsui, et al (1992) ผลการศึกษาที่ทีมงานที่มีความคล้ายคลึงกันมีแนวโน้มที่จะความขัดแย้งน้อยกว่าในทีมงานที่ไม่เหมือนกันและทีมงานที่คล้ายคลึงกันจะมีส่วนร่วมในการโต้ตอบอย่างเป็นมิตรและมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำพอใจ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ซลิดา ชาญวิจิตร และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยการทำงานของทีม ด้านความคล้ายคลึงกันต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพด้านการแก้ไขปัญหา การวางแผน การทำงานร่วมกัน การมอบหมายงาน ตามมติของทีม และการแข่งขันการทำงานของทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

Mudrack (1989) Mullen, & Copper (1994) แยกความแตกต่างระหว่างความผูกพันของทีม: 1) ความมุ่งมั่นในการทำงานของทีม 2) การดึงดูดสมาชิกในทีมโดยเฉพาะในทีมและ 3) ความภาคภูมิใจของกลุ่ม/ ทีม พบว่า ความผูกพันของทีมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลของความผูกพันของทีม ประสบการณ์ของทีมและความสามารถในการปฏิบัติงานของทีม

Reagans, et al (2005) ความคุ้นเคยของทีม การศึกษาความคุ้นเคยและประสบการณ์สะสมของทีมอาจให้ผล การปฏิบัติงานที่เหนือกว่าสามารถแบ่งออกเป็นสองชั้น 1) การประสานงานและ 2) ความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานของทีม

ผลการวิจัยที่ตีพิมพ์ของของทีม ด้านคล้ายคลึงกันของทีม ด้านความผูกพันของทีม และด้านความคุ้นเคยของทีม เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับการวิจัยของ Edward C. S. Ku, Fei-Hung Chen, & Steve Hsu. (2013) การร่วมกันในการทำงานนอกจากการอาศัยความชำนาญของสมาชิกในทีมที่มีความแตกต่างกัน ความสำเร็จของกระบวนการทำงานของทีมที่มีประสิทธิภาพเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ภายในทีมเป็นไปด้วยดีและการสร้างความเข้าใจ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกในทีม ทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นทีมเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน

จากการวิเคราะห์นโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรเป็นตัวแปรปรับของทรัพยากรของทีม ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยของ เมทินี ทะเนงกิจ, ศยามล เอกะกุลานันต์ (2554) ศึกษาผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิภาพของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีม ผ่านความเหนียวแน่นในทีม

สรุปผลจากการวิจัยได้จากผลการวิเคราะห์ ทรัพยากรของทีม 3 ประการ สมาชิกในทีมสนิทสนมมีความคุ้นเคยที่ดีทำให้เกิดความเชื่อใจกันของทีมงานเกิดขึ้น องค์กรเห็นนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กร ทีมที่มีความคุ้นเคยอันดี มีบรรยากาศการทำงานที่ดีในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (Emily, Sara, Dawn, & Steven, 2010)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากงานวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการ ประโยชน์เชิงการจัดการคือ ทำให้การบริหารจัดการที่ดีขึ้น โดยผู้ประกอบการ รวมถึงผู้บริหารจัดการในทุกระดับ ของบริษัทเอกชนในประเทศไทย สามารถใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมขององค์กร พบว่า ในทรัพยากรของทีมทั้ง 3 ประการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเชิงบวกตามลำดับอิทธิพลคือ ด้านความผูกพันของทีม มากที่สุด รองลงมาเป็นความคุ้นเคยของทีม และด้านความคล้ายคลึงกันของทีมตามลำดับ โดยมีนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรของทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในลักษณะเพิ่มขึ้น จากผลการวิจัยเชิงประจักษ์นี้ สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ในการดำเนินงานทางธุรกิจซึ่งจะช่วยให้การแข่งขัน และความสำเร็จของบริษัทดีขึ้นในอนาคต

ประโยชน์เชิงทฤษฎี การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้นเกี่ยวกับทรัพยากรของทีม ทางสังคมทั้ง 3 ประการ โดยทำให้ทราบถึงทรัพยากรของทีมที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม โดยมีนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมขององค์กรเป็นตัวแปรปรับส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในลักษณะเพิ่มขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมในระดับองค์กรและเชื่อมโยงกับผลการวิจัย พบประโยชน์เชิงทฤษฎีของผลการวิจัยครั้งนี้

นี้ซึ่งมีส่วนสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับมุมมองของฐานการทำงานเป็นทีม ในการอธิบายถึงผลของ การสร้างทีมด้วยทรัพยากรของทีม และมีนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการจัดการให้มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีม ดังนั้น เอกสารฉบับนี้จึงใช้อ้างอิงในการประยุกต์ใช้มุมมองทางทฤษฎีไปสู่ปรากฏการณ์ที่ยังไม่ได้สำรวจ เพื่อศึกษาวิจัยในอนาคต และพฤติกรรมที่จำเป็นต้องมีการบูรณาการด้านการทำงานเป็นทีมของบริษัทเกี่ยวกับทรัพยากรของทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการทำงานโดยมีการวางแผนนโยบายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เพิ่มในการวิจัยเชิงลึกหรือการวิจัยเชิงคุณภาพของวิธีการของทีมงาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิผลงานของทีม
2. ศึกษาตัวแปรปรับอื่นที่มีผลเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาข้อมูลของปัจจัยบางตัวในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม
3. การวิจัยในอนาคตอาจมุ่งเน้นไปที่อุตสาหกรรมอื่นๆ เนื่องจากการศึกษารั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากแผนกขายและพนักงานในสำนักงาน การศึกษาเพิ่มเติมในอุตสาหกรรมอื่นๆ อาจทำให้เกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างจากการค้นพบนี้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ของ ผศ.ดร.วิโรจน์ เจริญลักษณ์ ในการแนะนำ และให้คำปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนาไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) กระทรวงอุตสาหกรรม*, น. 1 – 32.
- ชลิดา ชาญวิจิตร และวิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทีม ด้านความคล้ายคลึงกันต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษา. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(2), 95 – 106.
- ณูวรา ชยามฤต. (2555). กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านนโยบายของ บริษัทเวิร์คพอยท์ เอ็นเทอร์เทนเมนท์ จำกัด (มหาชน). *JC Journal. คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 4(3), มิถุนายน – ธันวาคม 2555, 241 – 248.
- บุญชม ศรีสะอาด (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ. สุวีริยาสาส์น.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ. บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด, น. 244.
- พนิดา นิลอรุณ จีราวรรณ คงคล้ายและเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2560). การบริหารความหลากหลายกับประสิทธิผลของทีมงาน. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(1), 234 – 245
- ภิญโญ มนูญศิลป์. (2559). ปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 10(1), 1 – 28.
- เมทินี เทนงกิจ, ตยامل เอกกุลานันต์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิภาพของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 3(6), 62 – 73.
- รณกร สุวรรณกลาง. (2557). *การพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิผลจากองค์การที่ได้รับรางวัล. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)*, น. 1 - 5.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2560). *รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2560 สำนักงานสถิติแห่งชาติ*, น. 335
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance, *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082 – 1103.
- Cohen, S. G. & D. E. Bailey. (1997). What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite. *Journal of Management*, 23(3), 239-290.

- Edward C. S. Ku, Fei-Hung Chen, & Steve Hsu. (2013). Team Efficacy of Flight Attendants: The Effect of Shared Leadership. *International Proceedings of Economics Development and Research*, 59, 36-39.
- Emily M. Hunter, Sara Jansen, Dawn S. Carson, Steven A. Smith. (2010) Linking team resources to work-family enrichment and satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*. 77, 304 – 312.
- Hobman, E.V., Bordia, P., & Gallois. (2003). Consequences of feeling dissimilar from others in a work team. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 301 – 325.
- Hoegl, M., Gemuenden, H.G. (2001). Teamwork quality and the success of innovative projects: a theoretical concept and empirical evidence. *Organ. Sci.* 12 (4), 435–449.
- McEvily, B., V. Perrone, & A. Zaheer (2003). Trust as an organizing principle. *Organization Science*, 14(1): 91-103.
- Moreland, R., L. Argote, & R. Krishnan (1998). Training people to work in groups. in *Theory and Research on Small Groups: Social Psychological Applications to Social Issues*. Eds. R. Tindale and L. Heath. New York, Plenum Press: 37-60.
- Mudrack, P. E. (1989). Defining group cohesiveness. a legacy of confusion. *Small Group Res*, 20(1), 37 – 49.
- Mullen. B., Copper. C. (1994). The relation between group cohesiveness and performance: an integration. *Psychol. Bull* 115(2). 210 – 277.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. New York. McGraw-Hill Book Company.
- Ngve Lindsjorn, Dag I.K. Sjoberg, Torgeir Dingsoyr, Gunnar R. Bergersen, Tore Dyba. (2016). Teamwork quality and project success in software development: A survey of agile development teams. *The Journal of System and Software*, 122, 274 – 286.
- Reagans, R., L. Argote and D. Brooks (2005). Individual experience and experience working together: Predicting learning rates from knowing who knows what and knowing how to work together. *Management Science* 51(6), 869-881.
- Robert S. Huckman, Bradley R. Staats, & David M. Upton. (2008). Team Familiarity, Role Experience, and Performance: Evidence from Indian Software Services. *Management Science*, 55(1), 85 – 100.
- Salas, E., Stagl, K. C., Burke, C. S., Goodwin, G.F., 2007. *Fostering team effectiveness in organizations: Toward an integrative theoretical framework*. *Nebr. Symp. Motiv.* 52, 185 - 243.
- Tsui, A. S., Egan, T. D., & O'Reilly, C. A. (1992). Being different: Relational demography and organization attachment. *Administrative Science Quarterly*, 37. 549 – 579.