

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิผลของ ทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง

## THE FACTORS AFFECTING THE TEAM COHESIVENESS AND THE EMERGENCY MEDICAL SERVICE TEAM EFFECTIVENESS IN THE MIDDLE OF THAILAND' HOSPITALS

เมทินี นองทิง<sup>1</sup>, ศยามล เอกกุลานันต์<sup>2</sup>

Metinee Tanongkit<sup>1</sup>, Sayamon Akakulanant<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>1</sup>Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

<sup>2</sup>ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup>Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาอิทธิพลของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบ ต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความเหนียวแน่นในทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในภาคกลาง จำนวน 146 ทีม การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลเบื้องต้นของทีมและสมาชิกทีม ประสิทธิภาพ ของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุของประสิทธิผลของทีมมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 1.15$ ,  $p\text{-value} = 0.28$ ,  $GFI = 1.00$ ,  $AGFI = 0.95$ ,  $SRMR = 0.01$ ,  $RMSEA = 0.03$ ) พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความเหนียวแน่นในทีมสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ร้อยละ 52 โดยความเหนียวแน่นในทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมมากที่สุด อิทธิพลทางตรงของพฤติกรรม ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความเหนียวแน่นในทีม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.23, 0.30 และ 0.30 ตามลำดับ และพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบ ต่อสังคม และความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.24, 0.22 และ 0.43 ตามลำดับ นอกจากนี้พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีม ผ่านความเหนียวแน่นในทีมด้วยขนาด อิทธิพล 0.08, 0.12 และ 0.10 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพของทีม พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับทีม การรับรู้ ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ความเหนียวแน่นในทีม

## Abstract

The purpose of the study were to find influence among interpersonal citizenship behavior, social responsibility, perceived organizational support, team cohesiveness, and team effectiveness in Emergency Medical Service Team. Samples were 146 teams from Hospital's Emergency Medical Service Team. The questionnaires used in collecting data were divided in to 3 parts: team and member data forms, team effectiveness in Emergency Medical Service Team, and factors affecting the team effectiveness. The data were analyzed by program for social-science research. The statistics analyzed were mean, S.D., Pearson's product moment correlation, and path analysis.

The results were as following: the proposed model was modified to fit the data ( $\chi^2 = 1.15$ ,  $p$ -value = 0.28, GFI = 1.00, AGFI = 0.95, SRMR = 0.01, RMSEA = 0.03) interpersonal citizenship behavior, social responsibility, perceived organizational support, and team cohesiveness accounted for 52 percent of the variance in team effectiveness and team cohesiveness had the highest influence on the team effectiveness. The direct influence of interpersonal citizenship behavior, social responsibility, and perceived organizational support on the team effectiveness with 0.23, 0.30 and 0.30. Interpersonal citizenship behavior, social responsibility, and team cohesiveness had direct influence on the team effectiveness with 0.24, 0.22 and 0.43. And addition, interpersonal citizenship behavior, social responsibility, and perceived organizational support had indirect influence on the team effectiveness with 0.08, 0.12 and 0.10.

**Keywords:** Team Effectiveness, Interpersonal Citizenship Behavior, Social Responsibility, Perceived Organizational support, Team cohesiveness

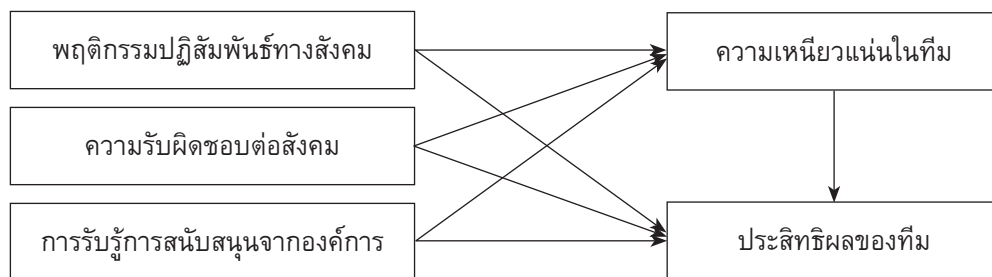
## บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยได้ให้ความสนใจกับการทำงานเป็นทีม เพราะต่างเล็งเห็นความสำคัญของการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายจากการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานตามลำพัง [1] เนื่องจากส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จในด้านปริมาณและคุณภาพ มีความพร้อมและความก้าวหน้าในการดำเนินงาน จนเกิดเป็นประโยชน์ต่อทีมงาน องค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง [2] ในทางการแพทย์ก็เช่นเดียวกัน การทำงานเป็นทีมจะเอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้การรักษา

และผู้เจ็บป่วย โดยเฉพาะกับทีมกู้ชีพหรือทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ได้รับแจ้งเหตุและให้การรักษาพยาบาล ณ ที่เกิดเหตุ อีกทั้งทำการเคลื่อนย้ายและส่งต่อผู้เจ็บป่วยให้แก่โรงพยาบาลที่มีความเหมาะสมอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง [3] ซึ่งเป็นการทำงานในสภาวะการณ์ที่เร่งรีบและกดดัน เรื่องความมีประสิทธิภาพในการทำงานของทีมจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยลักษณะของความสำเร็จของทีม นั้น คือ ระดับของความสำเร็จจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกทีมที่ประกอบด้วยผลการปฏิบัติงานของทีมและความพึงพอใจของสมาชิกในทีม [4]

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า แนวทางที่จะช่วยให้การทำงานของทีมเกิดประสิทธิผลในด้านผลงานและความพึงพอใจของสมาชิกนั้น เป็นผลมาจากการที่สมาชิกในทีมแสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือ สนับสนุน และให้ความร่วมมือระหว่างกันของสมาชิกในทีม ให้ความสนใจในความคิด ความรู้สึกและให้การยอมรับในความสามารถของเพื่อนร่วมทีม ซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Interpersonal Citizenship Behavior) ที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลงาน และความรู้สึกที่ดีระหว่างสมาชิก [5] ในขณะที่เดียวกันด้วยลักษณะการทำงานของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ต้องทำการรักษาตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานทางจริยธรรม กฎหมาย การพาณิชย์ และความคาดหวังของสาธารณชน ทำให้เรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทีมทั้งรูปธรรม (เช่น เป็นทีมที่มีภาพลักษณ์ดี มีเสถียรภาพ) และนามธรรม (เช่น สมาชิกมี

ความภาคภูมิใจในทีม ได้รับความไว้วางใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง) [6] นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของสมาชิกทีมเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือ และห่วงใยในความเป็นอยู่ก็มีส่วนทำให้ทีมมีประสิทธิผลด้วยเช่นกัน โดยเมื่อสมาชิกเล็งเห็นถึงความยุติธรรมจากองค์กร ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และมีการให้รางวัลและเงื่อนไขงานอย่างเหมาะสม จะทำให้สมาชิกตั้งใจทำงานและต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป [7] อย่างไรก็ตามบ่อยครั้งที่พบว่า ประสิทธิภาพของทีมนั้นไม่ได้เกิดจากปัจจัยข้างต้นโดยตรง แต่ส่งผลผ่านความเหนียวแน่นในทีม ด้วยเหตุผลที่ว่าทีมที่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันสูงเกิดจากการที่สมาชิกได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขทั้งในด้านสังคมและการทำงาน จะก่อให้เกิดความสอดคล้องกัน จนกระทั่งสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการดำเนินงานและประสบความสำเร็จในที่สุด [8] ดังภาพประกอบ



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินตามสมมติฐาน

จะเห็นได้ว่าทั้งพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเหนียวแน่นในทีมล้วนแล้วแต่ทำให้ทีมสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าว เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎีและการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับสมาชิกทีม ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นทีม อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมให้ทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ของโรงพยาบาลในเขตภาคกลางมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยเริ่มพัฒนาปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของทีม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความเหนียวแน่น

ในทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อค้นหาอิทธิพลของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อความเหนียวแน่นในทีม และประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

2. เพื่อค้นหาอิทธิพลของความเหนียวแน่นในทีมที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

3. เพื่อค้นหาอิทธิพลของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยผ่านความเหนียวแน่นในทีม

### อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับปฏิบัติการช่วยเหลือเชิงรุกประจำโรงพยาบาล (Advance Life Support-ALS) ในเขตภาคกลาง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 262 ทีม จาก 262 โรงพยาบาล (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตาราง Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 156 หน่วย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2553 ด้วยวิธีการส่งไปรษณีย์ ทั้งนี้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืน 146 ทีม (146 โรงพยาบาล) คิดเป็นร้อยละ 93.59 ซึ่งแต่ละทีมมีสมาชิก 3-4 คน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับสมาชิกทั้งหมดในทีม และรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของทีมและสมาชิกทีม จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบวัดประสิทธิผลของทีมซึ่งเป็นระดับความสำเร็จจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกทีม ประกอบด้วย

ผลการปฏิบัติงานของทีมและความพึงพอใจของสมาชิกทีม จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 และตอนที่ 3 แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม ได้แก่ 1) ตัวแปรพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมคือ การที่สมาชิกทีมแสดงให้เห็นถึงความช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมมือระหว่างกัน ประกอบด้วย พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่มุ่งเน้นคนและพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่มุ่งเน้นงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 2) ตัวแปรความรับผิดชอบต่อสังคมคือ พฤติกรรมในการดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจของทีม ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใกล้และความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับไกล จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 3) ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือ ความเชื่อหรือความเห็นของสมาชิกทีมเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือและห่วงใยในความเป็นอยู่จากองค์การ ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้การให้รางวัลและเงื่อนไขในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 และ 4) ตัวแปรความเหนียวแน่นในทีมคือ ระดับความต้องการของสมาชิกในการได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม ประกอบด้วย ความเหนียวแน่นด้านสังคมและความเหนียวแน่นด้านงาน จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามดังกล่าวได้ให้สมาชิกทีมเป็นผู้ตอบแบบสอบถามตามการรับรู้เกี่ยวกับทีม และคำนวณคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากสมาชิกทีมในแต่ละทีมกำหนดเป็นข้อมูลของทีมโดยภาพรวม ทั้งนี้แบบวัดต่างๆ ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านและการทดลองใช้ใน 30 ทีม การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) ด้วยโปรแกรม LISREL 8.80 (student)

## ผลการวิจัย

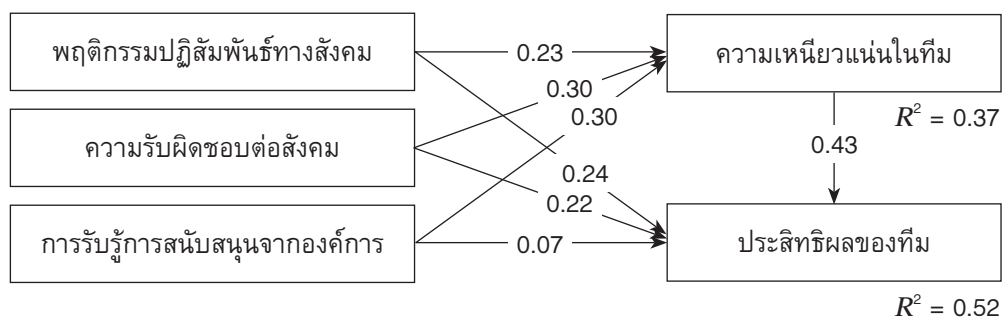
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของทีมและสมาชิกทีมพบว่า ทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตภาคกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิก 3 คน จำนวน 114 ทีม คิดเป็นร้อยละ 78.08 โดยสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 78.89 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 55.53 มีระดับศึกษาดำกว่าปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 58.63 โดยทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่กู้ชีพขั้นพื้นฐาน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 36.28 และทำงานร่วมกับทีมในช่วง

ระหว่าง 2-7 ปี จำนวน 306 คนคิดเป็นร้อยละ 67.70

ผลการทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุของประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินหลังจากการปรับรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์พบว่า ค่าการทดสอบความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ทุกค่า กล่าวคือ  $\chi^2 = 1.15$ ,  $df = 1$ ,  $p\text{-value} = 0.28$ , ค่า RMSEA = 0.03, ค่า SRMR = 0.01, ค่า GFI = 1.00, ค่า AGFI = 0.95, และค่า CN = 836.80 แสดงว่ารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผล

รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผล	$\chi^2$	df	p-value	GFI	AGFI	SRMR	RMSEA	CN
เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ไม่มีนัยสำคัญ		>.05	>.90	>.90	<.05	<.08	$\geq 200$
ตามสมมติฐาน	1.15	1	0.28	1.00	0.95	0.01	0.03	836.80



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่า 1) พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนียวแน่นในทีม ได้ร้อยละ 37 ( $R^2=0.37$ ) กล่าวคือ พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลโดยตรงต่อความเหนียวแน่นในทีม และ 2) พฤติกรรม

ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเหนียวแน่นในทีม สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของทีม ได้ร้อยละ 52 ( $R^2 = 0.52$ ) กล่าวคือ พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเหนียวแน่นในทีม ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลของทีม

และเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อประสิทธิผลของทีมบริการ

การแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลางพบว่า พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.24 ( $t = 3.47$ ) 0.22 ( $t = 3.23$ ) และ 0.43 ( $t = 6.20$ ) ตามลำดับ นอกจากนี้พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านความเหนียวแน่นในทีมด้วยขนาดอิทธิพล 0.08 ( $t = 2.74$ ) 0.12 ( $t = 3.44$ ) และ 0.10 ( $t = 3.50$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผล

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล		
	อิทธิพล	ความเหนียวแน่นในทีม	ประสิทธิผลของทีม
พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	ทางตรง	0.23	0.24
	ทางอ้อม	-	0.08
	รวม	0.23	0.32
ความรับผิดชอบต่อสังคม	ทางตรง	0.30	0.22
	ทางอ้อม	-	0.12
	รวม	0.30	0.34
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ทางตรง	0.30	-
	ทางอ้อม	-	0.10
	รวม	0.30	0.10
ความเหนียวแน่นในทีม	ทางตรง	-	0.43
	ทางอ้อม	-	-
	รวม	-	0.43
<b><math>R^2</math></b>		<b>0.37</b>	<b>0.52</b>

### สรุปและอภิปรายผล

1. รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุของประสิทธิผลของทีมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตัวแปรพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเหนียวแน่นในทีมสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ร้อยละ 52

2. ความเหนียวแน่นในทีมมีค่าน้ำหนักอิทธิพลรวมมากที่สุด (0.43) ต่อประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อ

สังคม พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าน้ำหนักอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.34 0.32 และ 0.10 ตามลำดับ

3. อิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลพบว่า

3.1 พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิผลของทีม และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านความเหนียวแน่นในทีม

พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิผลของทีมอาจเป็นผลจากลักษณะการทำงานของทีม



บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีเป้าหมายเพื่อป้องกันการเสียชีวิตหรือความรุนแรงขึ้นของอาการป่วยหรือบาดเจ็บของผู้ป่วยฉุกเฉิน [9] จึงต้องประกอบไปด้วยบุคคลจากหลายหน่วยงาน มีการพึ่งพาอาศัย ติดต่อประสานงานระหว่างสมาชิกด้วยกัน และระหว่างทีมที่เกี่ยวข้อง ทำให้สมาชิกในทีมมีโอกาสได้แสดงออกถึงการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และแลกเปลี่ยนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงานร่วมกัน เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมที่มีงานล้นมือ เต็มใจทำงานแทนเพื่อนร่วมทีมที่ขาดงาน หรือเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้ปัญหาของทีมคลี่คลายลง เพื่อให้สามารถไปถึงที่เกิดเหตุได้ภายในเวลาที่กำหนด และให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม อันจะทำให้การทำงานของทีมนั้นบรรลุผลสำเร็จ โดยผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดที่ว่า ทีมที่มีประสิทธิผลสูงเกิดจากการที่สมาชิกในทีมมีโอกาสแสดงพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พึ่งพาอาศัยกัน รวมทั้งใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ [4] สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Qiu; et al.[10] ที่พบว่า ประสิทธิภาพของทีมในด้านผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของสมาชิกทีมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพจะสูงขึ้นเมื่อสมาชิกทีมแสดงพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันในการทำงาน โดยพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันของสมาชิกในทีม

สำหรับอิทธิพลของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมทางอ้อมผ่านความเหนียวแน่นในทีมนั้นอาจเกิดจากช่วงเวลาการเข้าเวรของแต่ละทีม ทำให้บางเวร (เวรป่วย เวรตึก) สมาชิกทีมอาจมีโอกาสดูแลแลกเปลี่ยนความเห็นปรึกษาหารือ รับฟังเรื่องราวซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นการรับฟังปัญหาหรือความกังวลใจของเพื่อนร่วมทีม การให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมทีมเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ทำให้สมาชิกในทีมเข้าใจกันและสนิทสนมกัน

มากขึ้น อีกทั้งยังมีขวัญและกำลังใจในการอยู่ร่วมกัน และทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากรู้สึกพึงพอใจที่ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้สึกซึ่งกัน อีกทั้งรู้สึกได้รับความเข้าใจและการยอมรับจากเพื่อนร่วมทีม ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้สมาชิกที่ร่วมงานกันมีขวัญกำลังใจในการทำงานและช่วยเพิ่มความเหนียวแน่นให้เกิดขึ้นในทีมและส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมต่อไป [11] สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Rozell and Gundersen [12] ที่พบว่า พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนียวแน่นในทีมก่อนส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมทั้งในระดับหัวหน้ากับสมาชิกทีมและระดับสมาชิกด้วยกัน

3.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนียวแน่นในทีมและประสิทธิผลของทีม และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านความเหนียวแน่นในทีม

ผลการวิจัยที่พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินอาจเป็นผลมาจากลักษณะการทำงานของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มุ่งหวังให้มีระบบการแพทย์ฉุกเฉินที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากลที่เข้าถึงทุกคนอย่างเท่าเทียม ด้วยการพัฒนาเครือข่ายและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน [9] ทำให้สมาชิกในทีมต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติฉุกเฉินที่กำหนดขึ้น มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนกับคนในชุมชน อีกทั้งชี้แจงข้อเท็จจริงที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ผู้ทำงานและบุคคลใกล้เคียง เพื่อให้ทีมมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ต้องการร่วมงานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกันสมาชิกทีมต้องสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นๆ บนพื้นฐานของความสามัคคีและการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของทีม เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิผล โดยผลการวิจัยนี้เป็นไปตามแนวคิดที่ว่าความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขและใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความสำเร็จอย่างถูกต้องตามหลักกฎหมายและหลักศีลธรรม จึงทำให้ผลการดำเนินงานของทีมมีความเป็นธรรม เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ และแบ่งปันสิ่งดี ๆ คืนให้กับสังคม [6] สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Pedersen and Neergaard [13] ที่พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยช่วยสนับสนุนให้ผลงานของทีมมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น และกลายเป็นทีมที่เหนือความคาดหมาย

ทั้งนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินผ่านความเหนียวแน่นในทีม อาจเกิดจากความภาคภูมิใจของสมาชิกทีมที่ได้ร่วมงานกับทีมหรือหน่วยงานที่มีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้สมาชิกทีมต้องการทำงานร่วมกับทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินต่อไปด้วยความเต็มใจและตั้งใจที่จะใช้กำลังความสามารถ เพื่อให้ทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินสามารถจัดให้ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับความช่วยเหลือ และการรักษาอย่างทั่วถึงและเหมาะสม ซึ่งถือเป็นความมีประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีลักษณะของความเหนียวแน่นในทีมเป็นตัวแปรสื่อกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Shaw [14] ที่พบว่า การที่สมาชิกในทีมรับรู้ว่ามีทีมมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อความเหนียวแน่นก่อนส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมทั้งในระดับบุคคล ทีมและองค์การ

3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนียวแน่นในทีม และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านความเหนียวแน่นในทีม แต่ไม่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีม ผลการวิจัยกรณีที่พบอิทธิพลทางอ้อม

ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อประสิทธิผลของทีม อาจเป็นผลมาจากลักษณะการทำงานของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ต้องทำงานบนพื้นฐานของความรวดเร็ว ความกดดันและความเสี่ยงต่างๆ ทั้งของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินและผู้ปฏิบัติหน้าที่ จึงต้องอาศัยความรู้สึกของการเป็นเจ้าของงานเจ้าของทีมของสมาชิกในการแสดงความพยายามที่จะให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและรับผิดชอบต่อสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ซึ่งความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เกิดจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในด้านการสื่อสารทรัพยากรและกำลังใจ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลได้จัดสรรอุปกรณ์ทางการแพทย์และสวัสดิการอย่างเพียงพอและยุติธรรม จึงเป็นการเอาใจใส่จากหัวหน้างานและโรงพยาบาลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของสมาชิกทีม จึงมีส่วนช่วยสนับสนุนให้สมาชิกทีมเกิดเป็นความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล หัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน จึงมีความเหนียวแน่นระหว่างผู้เกี่ยวข้องในทีม และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและได้มาตรฐาน เป็นไปตามแนวคิดที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำให้สมาชิกทีมเกิดความผูกพันและความสัมพันธ์ในงาน ซึ่ง是一切ความเหนียวแน่นในทีมด้านงานและด้านสังคม ก่อนที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม [15] สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศยามล เอกะกุลานันต์ [16] ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลโดยตรงต่อความเหนียวแน่นในทีมก่อนส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม

ส่วนผลการวิจัยกรณีที่ไม่พบอิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อประสิทธิผลของทีมนั้น อาจเป็นผลมาจากการที่ทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีสมาชิกทีมที่มีความแตกต่างกันในเรื่องตำแหน่งงานในทีม ระดับการศึกษา วิทยุฒิและอายุงาน อีกทั้งทีมแต่ละทีมยังมีความแตกต่างกันทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมท้องถิ่น



อาจทำให้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากโรงพยาบาลแตกต่างกันไป แม้จะได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกัน รวมทั้งระบบการประเมินผลงานของโรงพยาบาลยังไม่มีผลการนำผลการปฏิบัติงานในระดับทีมมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความก้าวหน้าของสมาชิกทีมอย่างชัดเจน แม้จะมีนโยบายหรือการรณรงค์ให้ทำงานเป็นทีมก็ตาม [17] จึงส่งผลให้การรับรู้ถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพลดลง ด้วยเหตุนี้จึงอาจส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในภาคกลาง นอกจากนี้อาจเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นได้รับอิทธิพลจากตัวแปรสื่อกลาง เช่น ความพึงพอใจในทีม [17] หรือความเหนียวแน่นในทีม [16] เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลทางบวกต่อสมาชิกทีม โดยเฉพาะในด้านอารมณ์ ความรู้สึก เนื่องจากสมาชิกทีมได้รับรู้ถึงความยุติธรรม ความห่วงใยและการเห็นคุณค่าจากองค์กร จึงเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กร หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ก่อนที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และเลือกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยของ Rhoades and Eisenberger [15] ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานอาจแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคล จึงอาจเป็นผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพของทีม

### 3.4 ความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพของทีม

ความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินอาจเป็นผลมาจากระยะเวลาที่สมาชิกทีมทำงานร่วมกันซึ่งส่วนใหญ่มากกว่า 2 ปีขึ้นไป จึงมีความผูกพันกับทีมและสมาชิกในทีมมาก อีกทั้งลักษณะของทีม

บริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นทีมที่มีสมาชิกระหว่าง 3-4 คน ซึ่งถือเป็นทีมขนาดเล็กที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กันใกล้ชิดและทั่วถึงจากการออกปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันและการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมทีม อีกทั้งสมาชิกในทีมยังต้องใช้เวลาร่วมกันเต็มเวลาเวร แม้จะไม่ได้ออกปฏิบัติภารกิจที่นอกโรงพยาบาล นอกจากนี้สมาชิกในทีมต้องทำงานร่วมกันและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ในเหตุการณ์วิกฤตทางการแพทย์อยู่บ่อยครั้ง ต้องพบกับความสำเร็จและความล้มเหลวจากการให้ความช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกที่จะร่วมรับผิดชอบและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันเมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ทำให้สมาชิกทีมเกิดความผูกพัน พึงพอใจ มีแรงจูงใจที่จะคงอยู่กับทีมและทำงานร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมอย่างมีความสุข จนกระทั่งมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน ด้วยเหตุนี้จึงอาจส่งผลให้ความเหนียวแน่นในทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในภาคกลาง โดยผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดที่ว่าประสิทธิภาพของทีมเกิดจากความเหนียวแน่นในทีม ซึ่งเป็นกระบวนการที่คอยเชื่อมโยงความหลากหลายทั้งความรู้ ความสามารถและทัศนคติของสมาชิกในทีมให้สามารถดำเนินงานและกิจกรรมทางสังคมได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และมีประสิทธิภาพ [17] สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ McCoun and Belkin [18] ที่พบว่า ความเหนียวแน่นในทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีม โดยเฉพาะความเหนียวแน่นทางสังคมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันของสมาชิกในทีม

จุดที่น่าสนใจของผลการวิจัยในครั้งนี้คือ ข้อค้นพบที่ว่าหลังจากการปรับรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว ตัวแปรสาเหตุอย่างการรับรู้

การสนับสนุนจากองค์การไม่ส่งผลโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพของทีมตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ส่งผล ผ่านตัวแปรความเหนียวแน่นในทีมก่อนส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของทีม และยังพบว่าตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ในรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุก็ส่งผล ต่อประสิทธิภาพของทีมโดยผ่านความเหนียวแน่นในทีม เช่นเดียวกัน จึงทำให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนมากขึ้นว่า ความเหนียวแน่นในทีมมีความสำคัญอย่างมากต่อ ประสิทธิภาพของทีม

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยนำไปสู่การพัฒนาให้ทีม บริการการแพทย์ฉุกเฉินมีประสิทธิภาพได้จากส่งเสริม ให้สมาชิกมีความเหนียวแน่นในทีม ซึ่งการจะเพิ่ม หรือพัฒนาความเหนียวแน่นในทีมนั้น ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้สมาชิกในทีม เล็งเห็นว่าการทำงานเป็นทีมมีความน่าสนใจ และเป็นสิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล ผ่าน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม เช่น การจัดพื้นที่ทำงานให้สามารถประชุมหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดให้ทีมมีข้อมูล อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานของ ทีม การมีนโยบายให้รางวัลในลักษณะของทีมมากกว่า รายบุคคล เป็นต้น

2. โรงพยาบาลควรใช้การสื่อสารที่แสดงถึง ความเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็น ทางการ เช่น การกล่าวด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นถึง ความเชื่อว่าความสามารถของทุกคนในทีมรวมกัน จะทำให้ทีมมีศักยภาพเพียงพอต่อการทำงานที่ได้รับ มอบหมาย การให้สมาชิกทีมใช้สัญลักษณ์อย่าง เข้มงวดหรือการแต่งกายแบบเดียวกัน การจัดบอร์ด

หรือติดข้อความที่เกี่ยวข้องกับความสามัคคี เป็นต้น

3. โรงพยาบาลควรคัดเลือกหัวหน้าทีมที่เป็น แบบอย่างที่ดีในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีอุดมการณ์ และวิสัยทัศน์ในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม มีการวางตัวเป็นกลางในการจัดการปัญหาความ ขัดแย้ง เปิดโอกาสให้สมาชิกทีมมีส่วนร่วมในการ แก้ปัญหาของทีมและปัญหาของเพื่อนร่วมทีม อีกทั้ง เปิดโอกาสให้สมาชิกได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ให้อิสระในการทำงานและชี้ให้เห็นคุณค่าของความ เป็นปัจเจกบุคคลของสมาชิกทีม

อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปร ต่างๆ ที่นำมาร่วมอธิบายประสิทธิภาพของทีมสามารถ อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพของทีมบริการ การแพทย์ฉุกเฉินได้ร้อยละ 52 แสดงว่ายังอาจ มีตัวแปรอื่นที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพของทีมได้ เช่น ลักษณะของสมาชิกทีม ความหลากหลายของสมาชิกทีม กระบวนการกลุ่ม ความไว้วางใจ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมเพิ่มเติม และอาจ นำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับทีมมากขึ้น โดยการ สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของ ทีมบริการทางการแพทย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เช่น สมาชิกทีม หัวหน้าทีม หัวหน้าฝ่ายงานการพยาบาล เป็นต้น

#### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บางเขน)

## เอกสารอ้างอิง

- [1] ณีจรรยาพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- [2] สุนันทา เลहनันท์. (2549). *การสร้างทีม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติคเกอร์แอนด์ดีไซน์.
- [3] ศูนย์เรนทร โรงพยาบาลราชวิถี. (2550). *ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน*. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2552, จาก <http://www.narenthorn.or.th>
- [4] Dubrin, A.J. (2005). *Fundamentals of Organizational Behavior*. 3rd ed. Canada: Thomson South-Western.
- [5] Settoon, P.R.; & W.K. Mossholder. (2002). Relationship Context as Antecedents of Person- and Task-Forced Interpersonal Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 87(2): 255-267.
- [6] สถาบันไทยพัฒนา. (2551). *Corporate Social Responsibility*. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2552, จาก <http://thaicsr.blogspot.com>
- [7] Eder, P.; & R. Eisenberger. (2008). Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*. 30(1): 55-68.
- [8] MacCoun, R.J. (1993). Unit Cohesion and Military Performance. In *The National Defense Research Institute, Sexual Orientation and U.S. Military Personnel Policy: Policy Options and Assessment*. Santa Monica: CA:RAND.
- [9] สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2552). *ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน*. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2552, จาก <http://www.niems.go.th>
- [10] Qiu, T.; et al. (2009). *The Effect of Interactional Fairness on the Performance of Cross-Functional Product Development Teams: A Multilevel Mediated Model*. Illinois: University of Illinois at Urbana-Champaign.
- [11] Pandey, K.S.; E.B.Wright; & P.D. Moynihan. (2007). *Public Service Motivation and Interpersonal Citizenship Behavior in Public Organizations: Testing a Preliminary Model*. Wisconsin-Madison: La Follette School Working Paper.
- [12] Rozell, J.E.; & E.D. Gundersen. (2003). The Effects of Leader Impression Management on Group Perceptions of Cohesion, Consensus, and Communication. *Small Group Research*. 34(2): 197-222.
- [13] Pedersen, R.E.; & P. Neergaard. (2008) . From Periphery to Center: how CSR is Intergrated in Mainstream Performance Management Frameworks. *Corporate Governance*. 12(1): 4-12.
- [14] Shaw, J.E. (2006). CSR: Where is the Love?. *Social Responsibility Journal*. 2(1): 112-119.
- [15] Rhoades, L.; & R. Eisenberger. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*. 47(4): 698-714.

- [16] ศยามล เอกะกุลานันต์. (2550). *สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทีมและกระบวนการทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมข้ามสายงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์*. ปริญญาโท วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- [17] Forsyth, D.R. (2006). *Group Dynamics*. 4th ed. USA: Thomson Wadsworth.
- [18] MacCoun, R.; E. Kier; & Belkin, A. (2006). Does Social Cohesion Determine Motivation in Combat? An Old Question with an Old Answer. *Armed Forces and Society*. 32(4): 646-654.