

ปัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ
พนักงานเครือข่ายเดอะมอลล์กรุ๊ป

ปริญญาานิพนธ์
ของ
วันทนา วัฒนธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ธันวาคม 2557

ปัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ
พนักงานเครือข่ายเดอมอลล์กรุ๊ป

ปริญญาณิพนธ์
ของ
วันทนา วัฒนธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ธันวาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ
พนักงานเครือข่ายเดอมอลล์กรุ๊ป

บทคัดย่อ
ของ
วันทนา วัฒนธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ธันวาคม 2557

วันทนา วัฒนธรรม. (2557). *ปัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเครือข่ายเดอะมอลล์กรุ๊ป*. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินซ์นิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง

การวิจัยสหสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง จิตลักษณะเดิม และลักษณะสถานการณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และ ศึกษาปัจจัยสำคัญที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมของพนักงานเครือข่ายเดอะมอลล์กรุ๊ปจำนวน 332 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 9 ฉบับ แบบมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ และใช้สถิติวิเคราะห์ทดสอบค่าที่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น

ผลการวิจัยพบว่า 1) พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทาง สังคมจากหัวหน้าทีม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม ทั้งในกลุ่มรวม และทุกกลุ่มย่อยเกือบทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มเพศหญิง 2) ปัจจัยในกลุ่มจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตาม สถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 78.9 โดยมีตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความมุ่งมั่นในการทำงาน และการสนับสนุน ทางสังคมจากหัวหน้าทีม

PSYCHOLOGICAL AND SITUATION FACTOR RELATED TO EFFECTIVE TEAMWORK
BEHAVIOR OF EMPLOYEES OF THE MALL GROUP

AN ABSTRACT

BY

WANTANA WATTANATHAM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

December 2014

Wantana WattanaTham. (2014). *Psychological and Situation on Factor Related to Effective Teamwork Behavior of Employees of the Mall Group*. Master Thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok:Graduate School, Srinakharinwirot University. Thesis Committee: Assoc. Prof. Dr.Ungsinun Intarakamhang

The purposes of this comparative correlational research were to find the interaction between the situation factors and the psychological traits related to an effective teamwork behavior, and to study the main factors predicting an effective teamwork behavior. The samples were 332 employees of the Mall Group with the proportional stratified random sampling techniques. This research consisted of 9 instruments, which were in form of summated rating scales 6 levels. The data were analyzed by t-test independent, Pearson's sample correlation coefficient, two-way ANOVA and hierarchical multiple regression enter method.

The results were found that: 1) there was an interaction between the emotional quotient and the social support from a team leader influenced on overall effective teamwork behavior 2) the total factors could predict an effective teamwork behavior by 78.9%, and the variables influencing an effective teamwork behavior were an organizational commitment, a resilience of work, and a social support from the team leader.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ
พนักงานเครือข่ายเดอมอลส์กรุ๊ป

ของ

วันทนา วัฒนธรรม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2557

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง)

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.ตรีทิพ บุญเยี่ยม)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินธ์ ชูชม)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ท่านได้ให้คำแนะนำ ปรึกษาอันเป็นประโยชน์ยิ่งในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มพัฒนาโครงร่างงานวิจัยจนกระทั่งงานวิจัยนี้สำเร็จ ลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ศรัณย์ พิมพทอง อาจารย์ ดร.นริศรา พึ่งโพธิ์สภ และ อาจารย์ ดร.ตรีทิพ บุญแยม ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย รวมถึงให้ คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยให้มีคุณภาพ และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรอง ศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม และอาจารย์ ดร.ตรีทิพ บุญแยม ประธานและกรรมการสอบปาก เปลา ที่ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในปริญญานิพนธ์เล่มนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้เกี่ยวกับพฤกษศาสตร์และระเบียบวิธีการวิจัยให้กับผู้วิจัย รวมถึงขอขอบคุณรุ่นพี่และ เพื่อนๆร่วมสถาบันฯ ที่คอยให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานเครือข่ายเดอะมอลล์กรุ๊ปทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย จนทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี ตลอดจนหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทุกคนที่คอยช่วยเหลืออย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ ความหวังใฝ่ และให้การสนับสนุนข้าพเจ้ามาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้จากปริญญานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ พ่อ แม่ ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่คอยอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า ซึ่งข้าพเจ้าจะนำความรู้ที่ได้รับจาก สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์นี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมต่อไป

วันทนา วัฒนธรรม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	6
ตัวแปรที่ศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
นิยามเชิงปฏิบัติการ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
สมมติฐานการวิจัย	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บริบทของ บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด	13
พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	15
แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุการเกิดพฤติกรรม	22
จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	24
จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	31
ลักษณะสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	36
ลักษณะชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	41
สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การหาคุณภาพเครื่องมือ	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน.....	56
ผลการวิเคราะห์สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	61
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
กระบวนการวิจัยโดยสรุป.....	73
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	93
ภาคผนวก ก เครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย.....	94
ภาคผนวก ข ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ.....	104
ภาคผนวก ค ภาพประกอบต่างๆ.....	113
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	122
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	124

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
2 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง.....	57
4 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร.....	58
5 แสดงผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร.....	60
6 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม จำแนกตาม กลุ่มชีวิตสังคม.....	61
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพในด้านรวม เมื่อพิจารณาตามความฉลาดทางอารมณ์ และ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่แตกต่างกันในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	62
8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม ระหว่าง กลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของตัวแปรอิสระ.....	64
9 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดมะมอลล์กรุปทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย ตามข้อมูลลักษณะชีวิตสังคม.....	67

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมด้วยรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม.....	23
2 กรอบแนวคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆในการวิจัย.....	44
3 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในกลุ่มรวม เมื่อตัวแปรอิสระเป็นความฉลาดทางอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม....	64
4 ผลการทำนายและตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ.....	77

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประชาคมโลกกำลังเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก เห็นได้จากปัญหาเศรษฐกิจยุโรปในกลุ่มประเทศยูโรโซน ซึ่งเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและยากที่จะแก้ไข อีกทั้งเป็นปัจจัยเสี่ยงหลักต่อเศรษฐกิจโลก เป็นเหตุให้ทุกประเทศต่างเตรียมใช้มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐ การผ่อนคลายนโยบายการเงิน หรือมาตรการส่งเสริมธุรกิจอื่นๆ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประเทศของตนเอง (บัณฑิต นิจถาวร. 2556) ซึ่งประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้นั้นต่างให้ความสำคัญกับปัญหาเศรษฐกิจโลกมานานแล้ว เห็นได้จากการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community: AEC) รวม 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน เพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมร่วมกัน โดยมีหลักการสำคัญทางด้านเศรษฐกิจได้แก่ การดำเนินการลดภาษีภายใต้อาฟต้า การจัดตั้งเขตการลงทุนอาเซียน การเปิดเสรีบริการในสาขาต่างๆ การกำหนดให้อาเซียนเป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของโลก ตลอดจนการเสริมสร้างความเข้มแข็งในด้านต่างๆ เพื่อให้อาเซียนสามารถแข่งขันกับเขตเศรษฐกิจอื่นๆ ของโลกได้ เช่น ปรับปรุงด้านการคมนาคมขนส่งให้เชื่อมโยงกัน พัฒนาศักยภาพมนุษย์ ให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้ของประเทศอาเซียน ตลอดจนสนับสนุนภาคเอกชนให้สามารถแข่งขันด้านการค้าและการลงทุนกับเอกชนของประเทศในเขตเศรษฐกิจอื่นๆ เป็นต้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2012)

สำหรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศไทยนั้นควรเร่งพัฒนาขีดความสามารถในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาทักษะภาษา ฝีมือแรงงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่ การค้า และการลงทุน เป็นต้น (ชูศักดิ์ ประเสริฐ. 2555) ผลของการเปิดเสรีดังกล่าวทำให้มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกถือได้ว่าเป็นธุรกิจบริการที่แต่ละประเทศค่อนข้างให้ความสำคัญเพราะเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดที่สำคัญซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมั่งคั่งของประชาชนและความมั่นคงของประเทศ ธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยมีโอกาขยายตัวเพิ่มขึ้นจากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งนับว่าเป็นตลาดที่สำคัญของไทย ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า ในปี พ.ศ. 2558 จำนวนนักท่องเที่ยวอาเซียนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยน่าจะมีไม่ต่ำกว่า 8 ล้านคน (ค้าปลีกอาเซียนโอกาสไทยกระเป๋าทุง. 2554: ออนไลน์) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการค้าปลีกของไทยจะต้องพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพเพื่อรับมือกับสถานการณ์เศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันสูงเช่นนี้ได้

การพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จดังที่ตั้งเป้าหมายนั้นสิ่งสำคัญคือ การทำงานเป็นทีม เพราะหากขาดความสามารถในการทำงานเป็นทีมแล้ว ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีผู้มีความรู้สูงหรือมีทรัพยากรการเงินมากเพียงใด ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ (ทิตนา แชมมณี. 2545) มีนักบริหารและนักจิตวิทยาองค์การส่วนใหญ่ที่เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีมเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม และ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกัน โดยเฉพาะในการทำงานใหญ่ที่มีความสำคัญมาก หากมีการทำงานเป็นทีม ก็จะสามารถดูแลงานนั้นได้อย่างกว้างขวางและคิดอ่านได้รอบคอบขึ้นและเป็นที่ประจักษ์ชัดในหลายองค์กรที่เห็นว่าคุณลักษณะงานในองค์กรส่วนใหญ่พบว่า การทำงานเป็นทีมนั้นจะให้ผลงานที่ดีกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำ อีกทั้งช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้จากผู้อื่น เกิดความเจริญงอกงามแห่งตน และส่งผลให้ทีมงานเจริญงอกงามตามไปด้วย เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความจำกัดในเรื่องพลัง อีกทั้งมีความแตกต่างกันในเรื่องสติปัญญา ความสามารถ ดังนั้นการคิดจะทำการงานใดๆ เพียงคนเดียวย่อมเป็นการยาก และลักษณะของสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่ต้องมีการทำงานเป็นทีมหากเราไม่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมแล้วอาจจะก่อให้เกิดปัญหาในทุกระดับและทุกองค์กร เป็นอุปสรรคต่อความเป็นอยู่และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและประเทศต่อไปได้ (ธิดารัตน์ วงษ์พันธ์. 2551: 13) สอดคล้องกับ วรธรรม เนตรทิพย์ (2554) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมยังมีความสำคัญเป็นอย่างมากกับทั้งระดับทีมงานขนาดเล็กไปจนถึงระดับประเทศ เนื่องจากการทำงานเป็นทีมนี้ ได้มีการยอมรับมานานแล้วว่าทำให้องค์กรต่างๆ เจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และในปัจจุบันประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำรูปแบบการทำงานเป็นทีมมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ เช่น กรมอนามัย นำมาใช้ในการดำเนินโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงบริษัท เช่น ทรูพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธุรกิจพัฒนาและจัดการอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าปลีก ก็ได้มีคำกล่าวที่ว่า “ ความสำเร็จของเราเกิดจากความทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจของทีมงานที่มีคุณภาพและมากด้วยประสบการณ์ เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า คู่ค้าของธุรกิจและผู้เช่าพื้นที่ ให้เกิดความไว้วางใจสูงสุด ” (CPN Annual Report. 2012: ออนไลน์) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อเป้าหมายขององค์กร

การทำงานเป็นทีมนี้ควรประกอบด้วยลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นคุณลักษณะที่ทำให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2538: 2) โดยผลงานที่ได้จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ (วงเดือน จงไพบูลย์. 2543: 23) ดังเช่นในปี ค.ศ.1980 ผู้บริหารระดับสูงของฟอร์ตมอเตอร์ให้การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของทีมงานออกแบบรถยนต์ของตนอย่างเต็มที่ เพื่อแข่งขันทางการตลาดกับค่ายรถยนต์ญี่ปุ่น เช่นเดียวกับบริษัท พอร์คเกอร์แอนด์แกมเบิล บริษัทอสังหาริมทรัพย์ระดับโลก ที่ได้รณรงค์จัดตั้งทีมงานเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนให้ทันสมัย และเมื่อทั้งสองบริษัทนั้นได้ให้การสนับสนุนและพัฒนาทีมงานของตนให้มีประสิทธิภาพ ก็ส่งผลให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจซึ่งมีการแข่งขันกันสูงในขณะนั้นได้ (Drucker. 1995) รวมถึงบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป

จำกัด ซึ่งเป็นอีกหนึ่งบริษัทที่ประกอบธุรกิจเพื่อการค้าปลีกก็ได้ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม โดยเล็งเห็นว่าการทำงานเป็นทีมของพนักงานนั้นถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนานและมีการขยายกิจการมาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกันได้ และจากการศึกษานโยบายของบริษัทฯ พบว่า มีนโยบายสนับสนุนการทำงานเป็นทีมในทุกภาคส่วน เช่น การให้รางวัลกับทีมงานดีเด่นประจำปี ซึ่งระบบการให้รางวัลนั้นถือเป็นแนวทางในการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2535: 1-5) และในปี พ.ศ.2555 ได้จัดให้มีโครงการ มอลล์ลิมปิก 2012 ซึ่งเป็นโครงการแข่งขันกีฬาโดยให้พนักงานและผู้บริหารทุกคนได้มีส่วนร่วมและจัดดำเนินการทุกสาขา โดยหลักการและเหตุผลของโครงการนี้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน สร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้กับพนักงาน ทำให้ทีมงานต่างๆ ในบริษัทเกิดการประสานงานที่ดี มีความร่วมมือร่วมใจ มีความสามัคคีและมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย (วรัญญา ธีรธรรมากร, 2528: อ้างอิงจาก Woodcock, 1989: 13)

จากความสำคัญในข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับ 2-6 ที่ปฏิบัติงานตามแผนกต่างๆ ในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป โดยแต่ละแผนก ประกอบไปด้วย พนักงาน เจ้าหน้าที่ หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก และผู้จัดการแผนก ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะมีหน้าที่ประจำของตนเองและในขณะที่ปฏิบัติงานนั้นก็จะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน สนับสนุนกันในการทำงาน และมีจุดมุ่งหมายเดียวกันในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการทำงานเป็นทีมที่ว่า เป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ (Robbins, 2001: 258) และเป็นการที่บุคคลกลุ่มหรือคณะหนึ่งมาทำงานร่วมกัน โดยมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างกัน ช่วยกันทำงานและมีขั้นตอนการทำงานที่ประสานสัมพันธ์ สนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (วิวรรธน์ โตเหมือน, 2549: 22)

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น พบในงานของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546) ที่ศึกษาลักษณะทั่วไปของพนักงาน บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยทางสังคม และองค์ประกอบทางการบริหาร ที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ส่วนในงานวิจัยของ พันธุ์ศักดิ์ จันทรแก้ว (2545) และงานวิจัย ของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546) ศึกษาเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม และพบว่ามีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และวิธีจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่พบในงานวิจัยของ ธิดา รัตน์ วงษ์พันธุ์ (2546) ซึ่งผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยตรงนั้นมีน้อย อีกทั้งยังไม่พบการศึกษาไปพร้อมๆ กันในหลายปัจจัยหรือในลักษณะสหวิทยาการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการวิเคราะห์

หาปัจจัยการเกิดพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) นั้น เสนอว่า สาเหตุสำคัญของการเกิดพฤติกรรมมี 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) จิตลักษณะเดิม 2) จิตลักษณะตามสถานการณ์ 3) ลักษณะสถานการณ์ 4) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิมกับลักษณะสถานการณ์ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2541 อ้างอิงจาก Endler & Magnusson.1997)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ทั้ง 4 กลุ่ม ดังที่กล่าวมาข้างต้น โดยประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยคาดว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเช่นกัน ในกลุ่มจิตลักษณะเดิมนั้น มีการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ ในงานของ ริตาร์ดน์ วงศ์พันธ์ (2551: 49) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ นั้นมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดย์และแครร์โรล (Day; & Carroll. 2004: 1443 – 1458) ที่ได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ส่วนบุคคล (Emotional Perception) กับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคคล ($p < .01$) และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในงานวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($r = .60, p < .01$) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วม ($r = .31, p < .01$) รวมถึงงานวิจัยของ สุณีย์ เจริญภูมิการกิจ (2551) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานการให้คำปรึกษา ($r = .48, p < .01$) ในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์นั้น มีงานวิจัยของ สุณีย์ เจริญภูมิการกิจ (2551) ที่พบว่า เจตคติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยเจตคติต่อการทำงานให้คำปรึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานการให้คำปรึกษา ($r = .53, p < .01$) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สิริลักษณ์ ตรียตริงศรีคุณ (2550) พบว่า เจตคติต่อการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก ($r = .68, p < .01$) และ ความผูกพันต่อองค์กร ในงานวิจัยของ ประพิณพร ขจรบุญ (2546) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ($r = .27, p < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ จเร นาคว (2544: 15) ที่กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้มีความตั้งใจและเต็มใจในการใช้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และในเรื่องของความหยุนตัว ในงานวิจัยของ ไชเบิร์ต (Siebert. 2005: 192-193) นั้น ที่ได้บันทึกสิ่งที่สังเกตเห็น พบว่าบุคคลที่มีความหยุนตัวในระดับสูงมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตที่มีประสิทธิภาพน้อยไปสู่วิถีชีวิตแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นอาทิเช่น มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน มีการตอบสนองที่มีความซับซ้อนและโต้แย้งโต้แย้งด้วยเหตุผล ถ้อยที่ถ้อยอาศัย กระทำสิ่งต่างๆที่ส่งผลดี การมีส่วนร่วมทางสังคม (ตันติมา ด้วงโยธา. 2553: 55-56) เห็นได้ว่าวิถีชีวิตแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสอดคล้องกับลักษณะของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และความหยุนตัวนั้นอาจได้รับการอธิบายในด้านการทำงานได้อีก

ด้วย (Tusaie; Puskar; & Sereike. 2007: Online) ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ความหย่นตัวในการ ทำงาน และจัดให้เป็นตัวแปรอยู่ในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์อีกหนึ่งตัวแปร โดยคาดหวังว่าผู้ที่มีความหย่นตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพสูง ด้วยเช่นกัน ในกลุ่มสถานการณ์ทางสังคม มีงานวิจัยของ อภิรดี โสภางค์ (2547) พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม การทำงานมุ่งอนาคตสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่รับรู้การ สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก เป็นผู้มีพฤติกรรมพฤติกรรมตามค่านิยมกล้ายืนหยัดทำในสิ่ง ที่ถูกต้องพฤติกรรมตามค่านิยมซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบและพฤติกรรมตามค่านิยมโปร่งใส ตรวจสอบได้หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาก รวมถึง วัฒนธรรมองค์การแบบ สร้างสรรค์ ในงานวิจัยของ แพตเตอร์สัน (พร ภิเศก. 2546: 54 ; อ้างอิงจาก Petterson. 1999: 2739-A) ที่ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย The University of Southern Mississippi โดยใช้กรอบการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของค็อกและลาฟเพอร์ตี พบว่า ผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ อย่างมาก โดยวัฒนธรรมเฉพาะบางประเภทจะทำให้เกิดผลงานเฉพาะขึ้นมา ซึ่งสนับสนุนงานวิจัย อื่น ๆ ว่าวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็น ทีมที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป โดยใช้แนววิเคราะห์ สาเหตุการเกิดพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) โดยกำหนดตัวแปร เชิงสาเหตุจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวมาข้างต้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมในกลุ่มที่มี ลักษณะชีวสังคมต่างกัน
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง จิตลักษณะเดิมกับลักษณะสถานการณ์ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือเดอะมอลล์กรุ๊ปทั้งในกลุ่ม รวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมต่างกัน
3. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตาม สถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

ได้ทราบว่ามีปัจจัยสำคัญกลุ่มใด ในกลุ่มจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์และลักษณะสถานการณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในพนักงานกลุ่มใดและพบน้อยที่สุดในพนักงานกลุ่มใดเพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาคเอกชน โดยเน้นให้บริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัดได้ใช้จัดลำดับในการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป 6 สาขา ได้แก่ สาขารามคำแหง สาขาท่าพระ สาขาบางแค สาขาบางกะปิ และสาขานครราชสีมา โดยปฏิบัติงานอยู่ในแผนกต่างๆในสังกัดของฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1 และฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2 จำนวน 1,323 คน และปฏิบัติงานมาอย่างน้อย 6 เดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1967: 886) ที่มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ตามเกณฑ์ขั้นต่ำเท่ากับ 307 คน โดยผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 332 คน ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ และเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ 3 กลุ่ม ได้แก่
 - 1.1 กลุ่มจิตลักษณะเดิม
 - 1.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 1.2 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ได้แก่
 - 1.2.1 เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
 - 1.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2.3 ความหย่นตัวในการทำงาน
 - 1.3 กลุ่มลักษณะสถานการณ์ได้แก่
 - 1.3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม
 - 1.3.2 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์
 - 1.4 กลุ่มลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน

2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานแผนกต่างๆ ที่อยู่ในสังกัดของฝ่ายปฏิบัติการตีพาร์ท 1 และฝ่ายปฏิบัติการตีพาร์ท 2 ที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป 6 สาขา ได้แก่ รามคำแหง ท่าพระ งามวงศ์วาน บางแค บางกะปิ และนครราชสีมา จำนวน 1,323 คน และปฏิบัติงานมาอย่างน้อย 6 เดือน

ฝ่ายปฏิบัติการตีพาร์ท 1 หมายถึง พนักงานในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ที่ปฏิบัติงานในแผนกดังนี้ แผนกเครื่องแก้ว-เครื่องครัว (Kitchen & Glasswares) ประดับบ้าน (Home Decorative) แผนกกีฬา-กระเป๋าเดินทาง (Sport & Luggages) แผนกกอล์ฟ (Golf) แผนกอุปกรณ์สื่อสาร (Communication) แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า (Electric Appliance) อุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้าน (Home Appliance) แผนกเครื่องเสียง (Audio Visual), แผนกอุปกรณ์ประดับยนต์/ อุปกรณ์ประดับยนต์ (D.I.Y., Car Accessories) แผนกหัตถกรรม/ เย็บปักถักร้อย/ ดอกไม้ประดิษฐ์ (Handy Craft)

ฝ่ายปฏิบัติการตีพาร์ท 2 หมายถึง พนักงานในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ที่ปฏิบัติงานในแผนกดังนี้ แผนกเครื่องสำอาง/ น้ำหอม (Beauty Hall) เครื่องหนังสตรี (Shoes & Bags Salon) แผนกแต่งกายชาย/ เครื่องหนังชาย/ ยีนส์ (Men's Wear), แผนกยีนส์ (Jeans) แผนกเครื่องประดับสตรี (Accessories Bazaar) แผนกเครื่องแต่งกายหญิง (Ladies' Boutique) แผนกชุดชั้นในสตรี/ ชุดว่ายน้ำ (lingeries Salon) แผนกเครื่องเขียน (Be Stationeries) แผนกหนังสือ/ นิตยสาร (Be Book) แผนกอุปกรณ์ไอที (Be Gadget), แผนกอุปกรณ์สำนักงาน (Be Office) แผนกกิฟท์ช็อป (Gift) แผนกของเล่น (Toys) แผนกเสื้อผ้าเด็ก (Children's Wear)

นิยามเชิงปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การที่พนักงานแผนกเดียวกันมาปฏิบัติงานร่วมกัน โดยพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน และในขณะที่ปฏิบัติงานนั้นมีปฏิสัมพันธ์กัน สนับสนุนกันในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องแคล่ว ทันเวลา ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน อันประกอบด้วยลักษณะดังนี้

- 1) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม หมายถึง การที่สมาชิกในทีมสามารถจับใจความสำคัญของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น
- 2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน หมายถึง การที่สมาชิกทีมปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยวิธีการที่ถูกต้องโดยเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 3) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน หมายถึง เมื่อเกิดปัญหาขึ้น สมาชิกในทีมมีการเสนอความคิดเห็นและยอมรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันเพื่อนำไปอภิปรายหาข้อสรุป
- 4) การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน หมายถึง การที่สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและเป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมถึงการเสริมสร้าง

ทักษะในการทำงานให้แก่งาน และ 5) การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย หมายถึง การที่สมาชิกทีมให้ความไว้วางใจกันโดยยอมที่จะพูดจากันอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังความรู้สึก

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยใช้แบบวัดที่สร้างขึ้นจากนิยามปฏิบัติการของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มี 17 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” โดยผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำ

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ เข้าใจ จัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นกรอบหรือแนวทางในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างในลักษณะพฤติกรรมของบุคคล แบ่งได้ 2 ด้าน คือ 1) ความสามารถส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเองได้อย่างดี ได้แก่ 1.1) การตระหนักรู้ตนเอง เป็นการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเองและสามารถหยั่งรู้ถึงความเป็นไปได้ของตนเอง ได้แก่ การตระหนักรู้ทางอารมณ์ การประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง และความมั่นใจในตนเอง 1.2) การจัดการตนเอง เป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์ แรงกระตุ้นและแหล่งทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การควบคุมตนเอง ความไว้วางใจ การปรับตัว และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ 1.3) การสนใจ เป็นแนวโน้มทางอารมณ์ที่ชี้นำหรือเอื้อต่อการไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความผูกพัน ความคิดริเริ่ม และการมองโลกในแง่ดี และ 2) ความสามารถทางสังคม เป็นความสามารถในการจัดการกับความสัมพันธ์ต่างๆ คือ 2.1) ความเข้าอกเข้าใจ เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่ การพัฒนาผู้อื่น การมีจิตใจใฝ่บริการ การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล และการตระหนักรู้ทางการเมือง 2.2) ทักษะทางสังคม เป็นความสามารถให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการโดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ได้แก่ ความมีอิทธิพลการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง ความเป็นผู้นำ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างพันธมิตรผูกพัน การร่วมมือร่วมใจ และการสร้างทีมงาน

ผู้วิจัยนำแบบวัดของ ขวัญใจ เฟื่องศรี (2550) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน (Goleman, 1995) อันเป็นแนวคิดที่มีองค์ประกอบที่ชัดเจน ซึ่งองค์ประกอบในแต่ละด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้ตนเอง การจัดการตนเอง การสนใจ ความเข้าอกเข้าใจ และทักษะทางสังคม มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับจำนวน 20 ข้อคำถาม จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความตั้งใจและความเพียรพยายาม ของพนักงานที่จะพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว การรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตน ความอดทนต่อความยากลำบากในการทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน และการมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาใช้แก้ปัญหาอยู่เสมอ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ใช้ข้อคำถามวัดความตั้งใจที่จะทำงานมีความเพียรพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว รู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนอดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานานและมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ๆมาใช้แก้ปัญหาอยู่เสมอ มีลักษณะเป็นประโยคคำถามประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 6 ระดับจำนวน 7 ข้อคำถาม จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม 2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน 3) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน 4) การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน และ 5) การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย อาจเป็นไปในทิศทางพอใจ หรือไม่พอใจ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างแบบวัดเจตคติต่อการทำงานเป็นทีมขึ้นเอง โดยวัดองค์ประกอบด้านเดียวคือ อารมณ์ ความรู้สึก อาจเป็นในทิศทางพอใจ หรือไม่พอใจ ที่มีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 5 ด้าน ในช่วงต้น มีลักษณะของประโยคคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 6 ระดับจำนวน 11 ข้อจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ โดยข้อคำถามมีเนื้อหาที่เหมาะสมกับกับนิยามปฏิบัติการของเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การกระทำความรู้สึกที่ดีของพนักงานมีต่อองค์กร มีความหวังใยในความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยแสดงออกใน 3 ด้าน ได้แก่ ความศรัทธา ความทุ่มเท และความภักดี

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ ประพินพร ขจรบุญ (2546) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป โดยวัดใน 3 ด้าน ได้แก่ ความศรัทธา ความทุ่มเท และความภักดีมี 11 ข้อคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

ความหย่อนตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคล 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านกายภาพ ความสามารถด้านสัมพันธภาพ ความสามารถด้านอารมณ์ ความสามารถด้านคุณธรรม ความสามารถด้านการรู้จัก และความสามารถด้านจิตวิญญาณ ที่ทำให้พนักงานกลับคืนสู่สภาพปกติและดำเนินชีวิตได้เหมือนเดิมหลังจากเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากในขณะที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รายละเอียดดังนี้

1) ความสามารถด้านกายภาพ เป็นความสามารถของบุคคลในการทำให้ตนมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ 2) ความสามารถด้านสัมพันธภาพ เป็นความสามารถของบุคคลในการติดต่อสื่อสาร ด้วยคำพูด ภาษาท่าทาง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจกัน ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น 3) ความสามารถด้านอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการยับยั้งการตอบสนองทางด้านอารมณ์ด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคคลอื่นและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา 4) ความสามารถด้านคุณธรรม เป็นความสามารถของบุคคลในการอุทิศตนมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม ละเอียดยรอบคอบ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย รวมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น 5) ความสามารถด้านการรู้จักคิด เป็นความสามารถของบุคคลในการระบุนิยาม และเลือกใช้แนวทางในการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และ 6) ความสามารถด้านจิตวิญญาณ เป็นความสามารถของบุคคลในการค้นหาความหมายในชีวิต ความหวัง ความเชื่อ หรือการตระหนักถึงสิ่งต่างๆที่ทำให้ตนมีความสุข และทำให้มีความอดทนต่อความยากลำบาก

ผู้วิจัยนำแบบวัดความหย่อนตัวของ ดันติมา ดั่งโยธา (2553) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความหย่อนตัวในการทำงาน ซึ่งแบบวัดนี้พัฒนามาจากแนวคิดของ เดวิส (Davis. 1999) มีการวัดองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านกายภาพ ความสามารถด้านสัมพันธภาพ ความสามารถด้านอารมณ์ ความสามารถด้านคุณธรรม ความสามารถด้านการรู้จักคิด และความสามารถด้านจิตวิญญาณ มี 21 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด - ไม่จริงที่สุด ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีความหย่อนตัวในการทำงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม หมายถึง การที่พนักงานรับรู้หัวหน้าทีมให้การสนับสนุนใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอารมณ์เช่น การพูดให้กำลังใจ การยอมรับและยินดีในความสำเร็จ เป็นต้น 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้คำแนะนำในการทำงาน การให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา เป็นต้น และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเช่นการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดหางบประมาณที่จำเป็น เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) มาปรับปรุงใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหัวหน้าทีมให้การสนับสนุนใน 3 ด้าน ดังที่กล่าวมาข้างต้นประกอบด้วยประโยคคำถามจำนวน 12 ข้อประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบ แต่ละข้อมีมาตรวัดประมาณค่า 6 หน่วยตั้งแต่“จริงที่สุด” ถึง“ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้หัวหน้าทีมให้การสนับสนุนสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ หมายถึง วัฒนธรรมที่ให้ความสมดุลอย่างพอเหมาะระหว่างคนกับงาน ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและการบรรลุเป้าหมายของ

ตนเอง มีความผสมผสานกลมกลืนระหว่างการบรรลุเป้าหมายขององค์การพร้อม ๆ กับการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ทำให้บุคคลกลุ่ม และองค์การเกิดประสิทธิผล ความเจริญรุ่งเรือง และคุณภาพ ประกอบด้วยลักษณะการปฏิบัติ 4 ลักษณะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ สมาชิกจะได้รับการกระตุ้นให้มุ่งสู่มาตรฐานของความยอดเยี่ยม กำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุอย่างท้าทายและเป็นไปได้ ทำงานอย่างกระตือรือร้นเพื่อบรรลุเป้าหมายพร้อมทั้งมีแผนและทางเลือกที่ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ 2) การมุ่งพัฒนาบุคลากร คือ ลักษณะที่องค์การให้คุณค่ากับความคิดสร้างสรรค์ เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ ใส่ใจกับทั้งผลสัมฤทธิ์ของงานและความก้าวหน้าของบุคคล สมาชิกได้รับการกระตุ้นให้มีความสุขในการทำงาน พัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมใหม่ ๆ ที่หลากหลาย 3) การมุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากร ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่น มุ่งการมีส่วนร่วม การบริหารโดยยึดคนเป็นศูนย์กลางโดยถือว่าคนมีความสำคัญยิ่งสมาชิกจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการพัฒนาและสนับสนุนให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และ 4) การมุ่งผูกพันฉันท์พี่น้อง ให้ความสำคัญสูงกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสมาชิกมีความเป็นมิตร เปิดเผย และใส่ใจกับความพึงพอใจของกลุ่มทำงาน

ผู้วิจัยนำแบบวัดวัฒนธรรมองค์การ ของ มาริซา สก็อต (2548) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ แบบสอบถาม มี 9 ข้อคำถาม แต่ละข้อมีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เป็นกรอบในการประมวลเอกสารและกำหนดตัวแปรเชิงสาเหตุที่จะอธิบายพฤติกรรมการทำงานสามารถแบ่งสาเหตุสำคัญของการเกิดพฤติกรรมไว้ 4 กลุ่มสาเหตุได้แก่ 1) สาเหตุจากลักษณะสถานการณ์ทางสังคมปัจจุบันที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่เป็นสาเหตุที่อยู่ภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล 2) สาเหตุจากจิตลักษณะเดิมเป็นสาเหตุทางจิตภายในตัวบุคคลที่มีการพัฒนาสั่งสมมาตั้งแต่วัยเด็กซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ไม่แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์โดยง่าย เป็นต้น 3) สาเหตุจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิมกับลักษณะสถานการณ์ที่เรียกว่าปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม และ 4) สาเหตุจากจิตลักษณะตามสถานการณ์หรือที่เรียกว่าปฏิสัมพันธ์แบบในตน (Organismic Interaction) ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิมของบุคคลภายใต้สถานการณ์ที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญอยู่ทำให้เกิดจิตลักษณะตามสถานการณ์ซึ่งเป็นจิตลักษณะประเภทที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์หรืออยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2541 อ้างอิงจาก Magnusson; & Endler. 1977) ประกอบกับทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรมของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543) มาเป็นกรอบในการกำหนดปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ซึ่งทฤษฎีนี้สรุปมาจากผลการวิจัยหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง ซึ่งหมายถึง คนที่ไม่เบียดเบียนตนเอง คนที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น คนที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ และคนที่อาสาพัฒนา ผู้อื่นและสังคมจนได้ข้อสรุปที่สอดคล้องตรงกันว่าคนที่บุคคลจะมีพฤติกรรมคนดีและคนเก่งซึ่งเปรียบได้กับดอกและผลของต้นไม้ นั้นเกิดจากสาเหตุสำคัญทางจิตใจ 2 ส่วน คือ จิตลักษณะ 3 ประการในส่วนราก ได้แก่ การเป็นบุคคลที่มีสติปัญญาดี สุขภาพจิตดี และประสบการณ์ทางสังคมสูง และจิตลักษณะ 5 ประการในส่วนลำต้น ได้แก่ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติคุณธรรมและค่านิยม

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของคนดีคนเก่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำจิตลักษณะบางประการจากทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมมาเป็นตัวแปรเชิงเหตุด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติ และตัวแปรสาเหตุเพิ่มเติมที่ได้มาจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่เคยมีผู้ศึกษาในอดีตที่ผ่านมา

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ปที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ
3. ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม 2 ตัวแปร (ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ 2 ตัวแปร (ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์) และตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 3 ตัวแปร (ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์การ และความหยวนตัวในการทำงาน) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม มากกว่าตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษابัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามหัวข้อแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 บริบทของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ: ความหมายและการวัด

ตอนที่ 3 แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุการเกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3.1 จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3.2 จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3.3 ลักษณะสถานการณ์ในทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3.4 ลักษณะชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 4 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา: กรอบแนวคิด สมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 บริบทของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

ปัจจุบัน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีพนักงานและผู้บริหารในระดับตำแหน่งต่าง ๆ รวมกันประมาณ 12, 000 คน กระจายกันอยู่ในสาขาต่าง ๆ สาขาละประมาณ 1,100 – 1,300 คน และมีจำนวน 8 สาขาโดยมีประวัติความเป็นมาดังนี้

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ได้เริ่มดำเนินการศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าโดยเปิดสาขาแรกเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2524 คือ เดอะมอลล์ สาขาราชดำริ ซึ่งภายหลังได้ให้ บริษัท นารายณ์ภักดิ์พาวิลเลียน จำกัด เข้าดำเนินการ เป็นศูนย์ศิลปหัตถกรรม จากนั้นคณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯได้ริเริ่มการเปิดศูนย์การค้าชานเมืองคือ เดอะมอลล์รามคำแหงหรือเดอะมอลล์ 2 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2526 เดอะมอลล์ 2 เป็นที่รู้จักและได้รับความไว้วางใจ จากผู้มาใช้บริการอย่างมากภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว บริษัทฯ จึงได้ตัดสินใจขยายกิจการศูนย์การค้าบนฝั่งถนนตรงข้ามในเวลาต่อมาโดยการเปิดเดอะมอลล์ช้อปปิ้งเซ็นเตอร์ หรือ เดอะมอลล์ 3 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2529ซึ่งต่อเชื่อมกับเดอะมอลล์ 2 ด้วยสะพานเลื่อนลอยฟ้า และในวันที่ 18 ตุลาคม 2529 บริษัทฯก็ได้เปิดศูนย์ความบันเทิง และศูนย์รวมร้านอาหารนานาชาติที่ทันสมัย คือ เดอะมอลล์ 4 เพื่อให้กลายเป็นศูนย์การค้าที่ครบวงจรในย่านรามคำแหงจากนั้นบริษัทฯได้ขยายกิจการ

อย่างต่อเนื่อง โดยในวันที่ 11 สิงหาคม 2532 เดอะมอลล์ได้เปิดตัวเดอะมอลล์ท่าพระหรือเดอะมอลล์ 5 บนพื้นที่กว่า 150,000 ตารางเมตรและในวันที่ 22 ธันวาคม 2534 เดอะมอลล์งามวงศ์วาน หรือ เดอะมอลล์ 6 ก็ได้เปิดตัวขึ้นบนพื้นที่กว่า 250,000 ตารางเมตรในย่านงามวงศ์วาน ต่อมาวันที่ 5 สิงหาคม 2537 เดอะมอลล์บางแค (เดอะมอลล์ 7) และ เดอะมอลล์บางกะปิ (เดอะมอลล์ 8) ก็ได้เปิดตัวขึ้นพร้อมกัน ซึ่งทั้ง 2 แห่ง มีพื้นที่รวมกัน กว่า 600,000 ตารางเมตรซึ่งเป็นศูนย์การค้าครบวงจรที่ใหญ่ที่สุดของเดอะมอลล์ โดยแต่ละแห่งมีสวนน้ำ-สวนสนุก ที่เรียกว่า “FANTASIA LAGOON” ขนาดใหญ่ และ THE MALL CONVENTION CENTER ซึ่งเป็น MULTIPURPOSE HALL หรือ ห้องอเนกประสงค์ขนาดใหญ่ โดยมีเทคโนโลยีทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สำหรับการเปิดงานแสดงใหญ่ๆ หรือคอนเสิร์ตระดับนานาชาติ หลังจากนั้นในวันที่ 27 กรกฎาคม 2540 บริษัทได้เปิดตัว ดิ เอ็มโพเรียม ตั้งอยู่พื้นที่ใจกลางเมือง แถวสุขุมวิท ซึ่งเป็นจุดที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเป็นศูนย์ไอ-เอ็นด์ แห่งแรกในประเทศไทย มีสินค้าแบรนด์เนมระดับโลกพร้อมทั้งมีทีมงานของ ดิ เอ็มโพเรียมที่จัดกิจกรรมและแคมเปญต่างๆอยู่เสมอ ดิ เอ็มโพเรียม ประสบความสำเร็จอย่างมากและสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัทเป็นอย่างยิ่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากนั้นในวันที่ 10 สิงหาคม 2543 บริษัท ได้เปิดศูนย์การค้าที่ให้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ใจกลางเมืองนครราชสีมา คือเดอะมอลล์นครราชสีมาเป็นศูนย์การค้าครบวงจร บนพื้นที่ 52 ไร่

ต่อมาในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2548 สยามพารากอนได้เปิดให้บริการครั้งแรก ทั้งนี้ "สยามพารากอน" เกิดจากการ ร่วมทุนของสองบริษัทผู้พัฒนาและบริหารโครงการธุรกิจศูนย์การค้า และห้างสรรพสินค้า ได้แก่ บริษัท สยามพิวรรธน์ จำกัด และ บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ร่วมกันจัดตั้ง บริษัท สยามพารากอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด และ บริษัท สยามพารากอน รีเทล จำกัด เพื่อให้เป็นโครงการแห่งความภูมิใจของคนไทย มีความสง่างามและมาตรฐานสูงสมศักดิ์ศรีของที่ดินอันเป็นส่วนหนึ่งของ วังสระปทุม มุ่งหมายให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิถีชีวิตของคนไทย ช่วยยกระดับกรุงเทพมหานครให้เป็น “World-class Shopping Destination” อันมีส่วนช่วยสร้างเสริมเศรษฐกิจของชาติ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนสยามพารากอน เป็นโครงการที่ถูกสร้างขึ้นด้วยงบประมาณกว่า 15,000 ล้านบาท มีพื้นที่กว่า 500,000 ตารางเมตร ประกอบด้วยร้านค้าชั้นนำของไทยและอินเตอร์เนชั่นแนลแบรนด์ชั้นนำระดับโลกกว่า 250 ร้านค้า ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าและนักท่องเที่ยวทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นศูนย์รวมแฟชั่น ความงาม ศูนย์รวมอัญมณีและนาฬิกา ร้านอาหาร ภัตตาคาร ศูนย์รวมความบันเทิง ศูนย์รวมศิลปะและวัฒนธรรมทั้งของไทย และนานาชาติ ศูนย์การศึกษา และศูนย์รวมเทคโนโลยีอันทันสมัย

นอกจากนี้ยังมี พารากอน ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ ซุปเปอร์มาเก็ต ภูเก็ต มาร์เก็ต ศูนย์ประชุม และการแสดงนิทรรศการระดับนานาชาติ รอยัล พารากอน ฮอลล์ รวมถึงแหล่งบันเทิงและท่องเที่ยวชั้นนำ อาทิ โรงภาพยนตร์มาตรฐานระดับโลก พารากอน ซีเนเพล็กซ์ และ สยาม โอเชียน เวิลด์ซึ่งเป็นอควอเรียมแห่งแรกที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง

สรุปได้ว่าบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ได้ดำเนินกิจการอย่างมั่นคง และยาวนาน โดยมีการขยายกิจการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยสำคัญของการเติบโตของธุรกิจและทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกันได้ ส่วนหนึ่งมาจากการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ: ความหมาย และการวัด

ความหมายพฤติกรรม

ประทีป จินี่ (2540: 5-6) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้า ที่บุคคลสามารถสังเกตได้ วัดได้ตรงกัน ส่วน สุพิชญา อรุณวงษ์ (2550 : 26) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม คือ กิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือ ต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได้นักจิตวิทยานั้นได้จำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 แบบคือ 1) พฤติกรรมเปิดเผย เป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ 2) พฤติกรรมปกปิด เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้แต่สามารถใช้เครื่องมือช่วยวัดได้ เช่น ความคิด อารมณ์ การรับรู้ เป็นต้น (ชุตตา จิตพิทักษ์. 2525: 26)

สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทั้งที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การกิน การเดิน การพูดคุย เป็นต้น และการแสดงออกที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้แต่สามารถใช้เครื่องมือช่วยวัดได้ เช่น ความคิด อารมณ์ การรับรู้ เป็นต้น

ความหมายพฤติกรรมการทำงาน

พรพรรณ อุณจันทร์ (2543: 7) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงาน ว่า หมายถึง ลักษณะการทำงานในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามนโยบายขององค์การประกอบด้วย การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง รับผิดชอบต่อหน้าที่ การมีส่วนร่วม ความคิดริเริ่ม การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ ส่วน วรณทนี สุวิบูลย์ (2548: 8) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์และการประสานงาน การปฏิบัติต่างๆ เพื่อดำเนินการกิจต่างๆ ให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และในมุมมองของ วิชาวิ ลีเมเนตร (2546: 5) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยรวมถึงกระบวนการในการตัดสินใจก่อนและหลังจากการเกิดกิจกรรมนั้นๆ ด้วย ขณะที่ วรณช แสงฉัตรกร (2547: 5) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรในขณะปฏิบัติหน้าที่การทำงานซึ่งให้เห็นว่าบุคลากรนั้นมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด ส่วน น้ำฝน

เพ็ชรดี (2547: 27) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล หรือของกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถสังเกตได้จากลักษณะของพฤติกรรม การทำงานดีและลักษณะของพฤติกรรมการทำงานเลื่อมถอย สำหรับ เบญจวรรณ โทประเสริฐ (2551: 4) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ หมายถึง การที่พนักงานได้ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จโดยเร็วโดยสามารถทำงานได้ผลผลิต และคุณภาพตามแผนการผลิตของบริษัทได้อย่างถูกต้องและตรงตามเวลา รวมถึงพนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในองค์กร และ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553: 28) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกของบุคคลเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งการ ประพฤติปฏิบัติ การกระทำหรือการแสดงออกในกิจกรรมต่างๆของบุคคลจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการ ปฏิบัติงานไม่ว่าการกระทำจะกระทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ในขณะปฏิบัติงาน เพื่อผลสัมฤทธิ์ใน วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ความหมายการทำงานเป็นทีม

วูดค็อก (Woodcock. 1989: 8) ให้ความหมายว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่ แต่ละบุคคลมาร่วมกันทำงานเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จมากกว่าการที่พวกเขาจะทำงานเพียงลำพัง และยังทำให้เกิดความกระตือรือร้น ความพึงพอใจและความสนุกสนานในการทำงานร่วมกันสอดคล้อง กับ

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่พนักงานมาทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างกันในการสนับสนุนกันทำงาน เพื่อให้การทำงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน

มิลเลท (Millet. 1954: 4) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติ หน้าที่ ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น สำหรับ ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อ สังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการซึ่งเป็นที่พอใจ ต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และในความหมายของ รพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชฎ (2510: 5) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ส่วนความหมายในพจนานุกรม ของ ออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary. 1994: 174) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความ พร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จดังที่ ตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับ วงเดือน จงไพบุลย์ (2543: 23) ที่ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความ พร้อมและความพยายามรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินผล ประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรงไป

เช่น เงิน ความพยายาม แรงงาน นั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งนั่นหมายถึงการวัดค่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วทันเวลา ทำให้การทำงานนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดย ศิริศักดิ์ ศุภมนตรี (2540: 41-43) กล่าวว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมีดังนี้

1. ต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และที่สำคัญสมาชิกทุกคนในทีมจะต้องรับรู้ถึงเป้าหมายนั้น ๆ เป็นอย่างดี
2. บทบาท ภาระหน้าที่ในการทำงานนั้นจะต้องกำหนดกันไว้ให้ชัดเจนว่าใครมีหน้าที่ในส่วนใด
3. วิธีการทำงาน ขั้นตอนต่าง ๆ อันพึงเกิดขึ้นในการทำงานด้วยกันทั้งทีมนั้นจะกำหนดกันไว้อย่างไร
4. สัมพันธภาพระหว่างสมาชิก เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง ซึ่งสมาชิกของทีมงานจะต้องช่วยกันเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีอย่างสม่ำเสมอ
5. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นสิ่งที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในด้านของการเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน

และ สุเมธ แสงนิมนวล (2544: 73) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ 1) มีผู้นำทีมที่ดี 2) มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน 3) มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 4) มีการชี้แนะแนวทางปฏิบัติ 5) มีการสื่อสารแบบเปิด 6) มีการเสียสละของสมาชิกทีมงาน 7) มีการให้ผลตอบแทนเป็นกลุ่ม 8) สร้างค่านิยมให้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของกลุ่ม 9) มีการประสานงานที่ดี

สำหรับทิสนา แคมมณี (2545: 10) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. การมีเป้าหมายร่วมกัน กล่าวคือ บุคคลที่จะมาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการมาร่วมกันคือจะต้องมีการรับรู้และเข้าใจเป้าหมายร่วมกันว่าจะทำอะไรให้เป็นผลสำเร็จ
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานของกลุ่มในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง
3. การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่ม กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีการสื่อความหมายต่อกันและกันเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน

4. การร่วมมือประสานงานกันในกลุ่ม กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้น จะต้องมีการประสานงานกันเพื่อให้งานของกลุ่มดำเนินไปสู่ความสำเร็จ

5. การตัดสินใจร่วมกัน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องมีโอกาส ร่วมกันที่จะตัดสินใจในงานที่ทำในระดับใดระดับหนึ่ง

6. การมีผลประโยชน์ร่วมกัน กล่าวคือ บุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นจะต้องได้รับการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนจากผลที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน

ส่วน วิตค็อก (Woodcock. 1989: 13) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. มีความสมดุลในบทบาท คือ มีการผสมผสานกันในความแตกต่างของ ความสามารถของแต่ละบุคคล โดยใช้ความแตกต่างได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2. มีเป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นด้วยกับเป้าหมาย โดยเต็มใจที่จะยอมรับและ ผูกพันกับเป้าหมายนั้นอย่างแท้จริง

3. มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย มีการเผชิญหน้ากันอย่างเปิดเผย และมีความ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน พูดกันอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจตนเองเป็นอย่างดี และเข้าใจผู้อื่นภายในทีม ด้วยเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต้องแก้ปัญหาด้วยการเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน

4. มีการสนับสนุนและจริงใจต่อกันของสมาชิกในทีม ซึ่งสมาชิกในทีมจะ สนับสนุนซึ่งกันและกัน คอยให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง ให้โอกาสพูดถึง ปัญหาต่างๆ ได้อย่างอิสระ

5. มีความร่วมมือและการขัดแย้งกัน เพื่อให้การทำงานของทีมบรรลุ วัตถุประสงค์สมาชิกในทีมต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการใช้ประโยชน์และประสาน ประโยชน์ซึ่งกันและกัน การวางแผนในการดำเนินงานต้องให้สมาชิกมีส่วนร่วมด้วย ความขัดแย้ง ภายในทีมเป็นไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย

6. มีวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว การทำงานของทีมนั้นจะมีลักษณะยืดหยุ่น การ ตัดสินใจจะอาศัยข้อมูลและข้อเท็จจริงเป็นหลัก

7. มีผู้นำ ทีมที่เหมาะสม ผู้นำ ภายในทีมควรจะกระจายไปทั่วทั้งทีมได้ตาม สถานการณ์และจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

8. มีการทบทวนบทบาทการทำงานของทีมนั้นสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องได้ ทันทีการทบทวนนี้อาจจะทำในระหว่างปฏิบัติงานหรือภายหลังงานเสร็จก็ได้

9. มีการพัฒนาบุคลากร มีแผนการในการพัฒนาสมาชิกในทีม เพื่อจะได้ นำ ความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงาน

10. มีสัมพันธภาพในระหว่างทีมดี การทำงานระหว่างกลุ่มเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธภาพที่ดี ฟังความคิดเห็นและทำความเข้าใจแนวคิดหรือปัญหาของผู้อื่น พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

11. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีนับเป็นสิ่งจำเป็นในทุกระดับขององค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยสมาชิกทุกคนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ

สำหรับ ปาร์คเกอร์ (Parker.1990: 170) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1. ต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมายงาน และการวางแผนการปฏิบัติงานซึ่งสมาชิกต่างยอมรับ

2. มีความไม่เป็นทางการ มีลักษณะสะดวกสบาย และผ่อนคลาย

3. สมาชิกมีส่วนร่วม ซึ่งสมาชิกจะถูกกระตุ้นให้เข้าไปมีส่วนร่วมใน การอภิปรายให้มากขึ้น

4. การเกิดความไม่ลงรอยกันเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทีม ให้การสนับสนุนความไม่ลงรอยกัน ไม่เห็นพ้องต้องกัน จะไม่หลีกเลี่ยง หรือมีความรู้สึกขัดแย้ง

5. ยึดมติความเป็นเอกฉันท์ในการตัดสินใจ และการตัดสินใจจะอยู่บนความเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกทั้งหมด หลีกเลี่ยงการลงคะแนนเสียง

6. มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยไม่ซ่อนเร้น

7. มีการมอบหมายงาน บทบาท มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน

8. แลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องภาวะผู้นำ ในขณะที่มีผู้นำอย่างเป็นทางการ สมาชิกทุกคนในทีมต้องแลกเปลี่ยนทัศนะเรื่องพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผล

9. ความสัมพันธ์กับภายนอก ทีมต้องให้ความสนใจที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ทรัพยากรความน่าเชื่อถือจากองค์กรภายนอก

10. มีความหลากหลาย ทีมต้องมีมุมมองที่กว้าง มีความหลากหลายทั้งกระบวนการทำงานและทักษะในการทำงาน

11. มีการประเมินตนเอง ทีมต้องยุติการตรวจสอบว่าสิ่งที่ดีเป็นอย่างไร แต่ควรให้มีการประเมินตนเองว่าได้มีการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่

สอดคล้องกับ เซน (Schein.1990: 522) ที่กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม สมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วม แสดงความเห็นอกเห็นใจกัน รับฟังกันและกัน

2. มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนรู้สึกว่าจะตนมีส่วนกำหนดเป้าหมายนั้น

3. ต้องหาสาเหตุของปัญหาอย่างถ่วงถือนี่ ในสถานการณ์ที่มีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องหาสาเหตุอย่างถี่ถ้วนก่อนจะนำเสนอวิธีปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหา

4. การยอมรับ ความจำเป็นของการมีผู้นำ เมื่อสมาชิกทั้งหลายประชุมกันจะต้องมีอาสาสมัครคนใดคนหนึ่งที่เป็นสมาชิกที่มียอมรับให้เป็นผู้นำ

5. ความเห็นพ้องต้องกัน เป็นสิ่งที่พึงประสงค์และพิสูจน์ให้เกิดขึ้น อย่างกรณีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะต้องได้รับแรงสนับสนุนอย่างเต็มที่

6. ความไว้วางใจ เชื่อใจ สมาชิกทั้งหลายจะต้องไว้วางใจกัน กล่าวคือ พวกเขาสามารถเปิดเผยสิ่งที่เขาไม่สู้เต็มใจให้คนภายนอกได้ทราบ ให้สมาชิกในทีมได้รับรู้

7. การมีความยืดหยุ่น ลักษณะของความยืดหยุ่นจะสามารถแสวงหาเส้นทางปฏิบัติใหม่และดีกว่าเดิม เพื่อให้แต่ละคนได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาอยู่เสมอ

และ แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1990: 1921) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. บรรยากาศการทำงานของทีมไม่ตึงเครียด มีความสะดวกสบาย และมีลักษณะไม่มีพิธีรีตอง

2. สมาชิกมีความเข้าใจและยอมรับภารกิจของทีม

3. สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และต่างก็ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน

4. สมาชิกได้มีโอกาสแสดงออกและใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมของทีม

5. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับเฉพาะเรื่องงานไม่ได้เอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

6. ทีมงานมีความตระหนักรู้เสมอเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทีม

7. การตัดสินใจของกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่ได้ฉันทานุมัติจากทุกฝ่ายไม่ใช่ตัดสินใจโดยเสียงส่วนใหญ่

8. เมื่อมีการมอบหมายงานให้สมาชิก สมาชิกจะได้รับคำชี้แจงเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจนและยอมรับปฏิบัติตามเหล่านั้นด้วยความเต็มใจ

9. บรรดาสมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังเหตุผลของกันและกัน

10. การวิจารณ์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย มีการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน

11. กลุ่มมีอิสระภาพในการทำงานของเขาเอง จะมีการตรวจสอบผลงานเป็นระยะ ๆ ว่าทำงานให้ดีขึ้นได้อย่างไร

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การที่พนักงานมาปฏิบัติงานร่วมกัน โดยแต่ละคนปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน และในขณะที่ปฏิบัติงานนั้น

มีการปฏิสัมพันธ์กัน มีการสนับสนุนกันในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องแคล่วทันเวลา ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน อันประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม หมายถึง การที่สมาชิกในทีมสามารถจับใจความสำคัญของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น
2. ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน หมายถึง การที่สมาชิกทีมปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยวิธีการที่ถูกต้องโดยเสร็จตามเวลาที่กำหนด
3. การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน หมายถึง เมื่อเกิดปัญหาขึ้น สมาชิกในทีมมีการเสนอความคิดเห็นและยอมรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันเพื่อนำไปอภิปรายหาข้อสรุป
4. การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน หมายถึง การที่สมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและเป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมถึงการเสริมสร้างทักษะในการทำงานให้แก่กัน
5. การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย หมายถึง การที่สมาชิกทีมให้ความไว้วางใจกัน โดยยอมที่จะพูดจากันอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังความรู้สึก

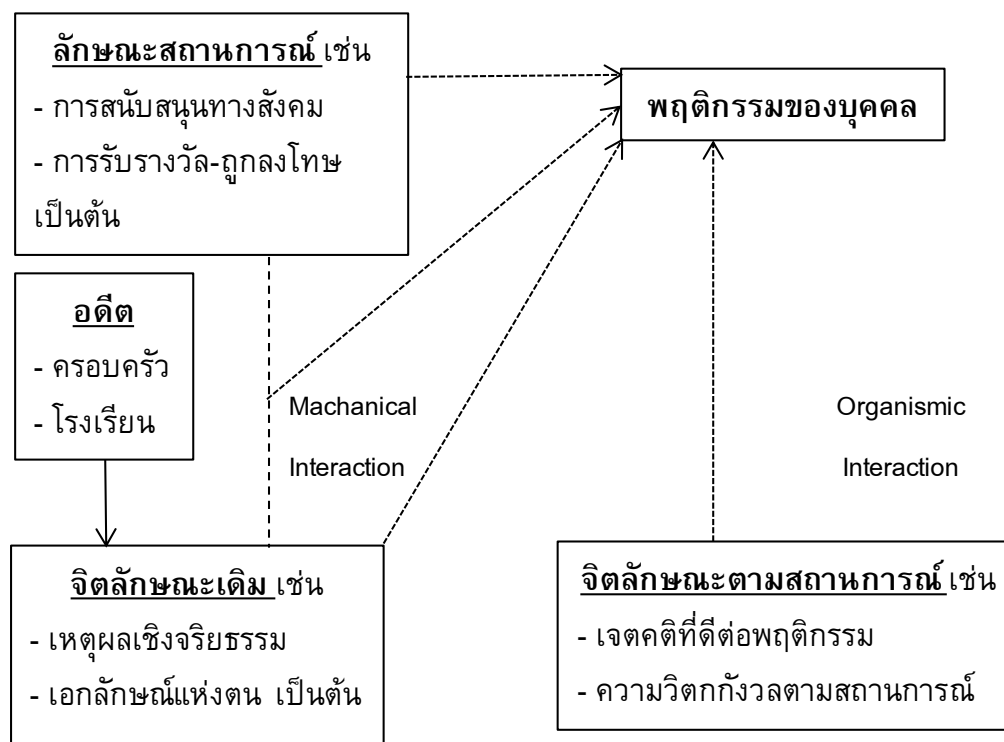
การวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546) นั้นได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ได้สร้างแบบวัดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบดังนี้ 1) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายเป็นที่ยอมรับ 2) การเปิดเผยและเผชิญหน้า 3) การสนับสนุนและไว้วางใจซึ่งกันและกัน 4) ความร่วมมือและความขัดแย้ง 5) กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ มี 25 ข้อคำถามลักษณะเป็นมาตรประเมินรวมค่า 5 ระดับตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” และในงานวิจัยของธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์ (2551) นั้นศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรีได้สร้างแบบวัดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) ความเป็นผู้นำ 2) การเป็นสมาชิกที่ดี 3) กระบวนการทีม มี 10 ข้อคำถามลักษณะเป็นมาตรประเมินรวมค่า 5 ระดับตั้งแต่ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .929 ส่วน รัฐพล ประดับเวทย์ (2551) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเสริมความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนิสิตในระดับอุดมศึกษา ได้สร้างแบบวัดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน 2) การกำหนดบทบาทภาระหน้าที่ในการทำงาน 3) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก 4) ความไว้วางใจและสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 5) การตัดสินใจร่วมกัน 6) การประเมินและทบทวนการทำงาน มี 17 ข้อคำถามลักษณะเป็นมาตรประเมินรวมค่า 5 ระดับตั้งแต่ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ค่าความเชื่อมั่น 0.85

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยใช้แบบวัดที่สร้างขึ้นจากนิยามปฏิบัติการของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยวัดจาก 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม 2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน 3) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน 4) การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน 5) การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย แบบวัดมี 17 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นมาตราประเมินรวมค่า 6 ระดับตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยผู้ที่คะแนนรวมสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่า

ตอนที่ 3 แนวทางการวิเคราะห์สาเหตุพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การวิจัยนี้ใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เป็นกรอบในการประมวลเอกสารและกำหนดตัวแปรเชิงสาเหตุที่จะอธิบายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นรูปแบบที่วิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมในหลายๆแง่มุมโดยรูปแบบดังกล่าว (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2541: 105-109 อ้างอิงจาก Magnusson & Endler. 1977) ได้เสนอว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากสาเหตุที่สำคัญ 4 ประการ ดังภาพประกอบ 1 คือ *กลุ่มที่ 1* จิตลักษณะเดิมเป็นลักษณะทางจิตที่ติดตัวบุคคล มีลักษณะคงที่ไม่แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์โดยง่าย เช่น จิตลักษณะต่าง ๆ ในทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2543) เป็นจิตลักษณะพื้นฐานของคนไทยที่สำคัญ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น *กลุ่มที่ 2* ลักษณะสถานการณ์ คือ สาเหตุภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ๆ เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ เป็นต้น *กลุ่มที่ 3* จิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นจิตลักษณะของบุคคลที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์แบบภายในตน (Organismic Interaction) ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมบุคคลและจิตลักษณะนี้ของแต่ละบุคคลมีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ เช่น เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์การ ความหยวนตัวในการทำงาน เป็นต้น และ *กลุ่มที่ 4* อิทธิพลร่วมระหว่างสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิมหรือการปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) ระหว่างลักษณะสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิมเป็นการปฏิสัมพันธ์ภายนอกจิตลักษณะเดิมที่ติดตัวมากับสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่และส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม เช่น อิทธิพลร่วมระหว่าง การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม (ลักษณะสถานการณ์) กับ ความฉลาดทางอารมณ์ (จิตลักษณะเดิม) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 การวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมด้วยรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม

ที่มา: ดวงเดือน พันธุนาวัน (2541: 105 อ้างอิงจาก Magnusson; & Endler. 1997)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) คือ 1) จิตลักษณะเดิม ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) จิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความมุ่งมั่นในการทำงาน 3) ลักษณะสถานการณ์ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และ วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ 4) จิตลักษณะเดิมมีอิทธิพลร่วมกับสถานการณ์ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ (จิตลักษณะเดิม) ส่งผลต่อการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม (ลักษณะสถานการณ์) เป็นต้น โดยมีการพิจารณาถึงลักษณะทางชีวสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ร่วมด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ซึ่งจะเป็นการอธิบายพฤติกรรมของพนักงานฯ ได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

การวิจัยนี้ได้ใช้ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะนี้ ดวงเดือน พันธุนาวัน (2543: 2-3) ได้สร้างจากการสรุปผลการวิจัยในประเทศไทยในช่วง 20 ปีของเยาวชนและประชาชนไทยอายุ 6 – 60 ปีซึ่งทฤษฎีนี้ได้แสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งว่า

มีสาเหตุทางจิตใจอะไรบ้าง ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมนี้มี 3 ส่วน คือ 1) ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้ของต้นไม้ ได้แก่ พฤติกรรมคนดีและคนเก่งซึ่งหมายถึงคนที่ไม่เบียดเบียนตนเอง คนที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่นคนที่รับผิดชอบหน้าที่ และคนที่อาสาพัฒนาผู้อื่นและสังคม 2) ส่วนลำต้น ได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรม มุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคุณธรรมและค่านิยม 3) ส่วนที่เป็นรากได้แก่สติปัญญาประสบการณ์ทางสังคมและสุขภาพจิตโดยทฤษฎีนี้ได้เปรียบพฤติกรรมคนดีคนเก่งกับดอกและผลไม้มากกว่าเกิดจากสาเหตุสำคัญทางจิตใจ 2 ส่วนคือจิตลักษณะ 3 ประการในส่วนรากและจิตลักษณะ 5 ประการในส่วนลำต้น ซึ่งจิตลักษณะในส่วนรากจะเป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้กล่าวคือบุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้านในปริมาณที่สูงพอเหมาะกับการอายุจึงจะเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาจิตลักษณะทั้ง 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้ โดยที่จิตลักษณะทั้ง 5 นี้จะพัฒนาไปเองโดยอัตโนมัติถ้าบุคคลมีความพร้อมทางจิตใจ 3 ด้านดังกล่าวและอยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้านทางโรงเรียนและสังคมที่เหมาะสม

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพซึ่งจัดเป็นพฤติกรรมของคนดีคนเก่งเนื่องจากการเป็นกรกระทำของบุคคลที่แสดงถึงการช่วยเหลือผู้อื่น ความมีน้ำใจ การยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น และความตั้งใจทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำจิตลักษณะบางประการจากทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมมาทำการศึกษาเป็นตัวแปรเชิงเหตุด้านจิตใจของพนักงาน คือ ตัวแปรในส่วนลำต้น ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ เจตคติและตัวแปรสาเหตุเพิ่มเติมที่ได้มาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่เคยมีผู้ศึกษาในอดีตที่ผ่านมาได้แสดงรายละเอียดของความสัมพันธระหว่างกลุ่มตัวแปรปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรม ดังนี้

3.1 จิตลักษณะเดิมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

จิตลักษณะเดิม เป็นจิตลักษณะที่เกิดจากการสะสมตั้งแต่เด็กและติดตัวบุคคลมาในสถานการณ์หนึ่งๆซึ่งมักเป็นจิตลักษณะที่มีพื้นฐานมาจากการถ่ายทอดทางสังคมจากสถาบันทางสังคมที่สำคัญ เช่น ครอบครัว โรงเรียน ศาสนา เป็นต้น (ดุจเดือน พันธุมนาวิน. 2550: 91) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจิตลักษณะเดิมที่คาดว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) Emotional Quotient

หรือ EQ นั้นในภาษาไทยนิยมใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับความหมาย ได้มีนักวิชาการต่างประเทศให้ความหมายไว้หลายทฤษฎี เช่น ซาโลเวย์และเมเยอร์ (ขวัญใจ เพิ่มศรี. 2550: 19-30 อ้างอิงจาก Salovey; & Mayer: ออนไลน์) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนและผู้อื่น มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับ

บุคคลอื่นๆ และบาร์ออน (Bar-on,R.; & James D.A. Parker. 2000) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว อารมณ์ และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต โดยคูเปอร์และสวอฟ (ขวัญใจ เพิ่มศรี. 2550: 19-30 อ้างอิงจาก Cooper; & Swaf: Online) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพ และโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และโกลแมน (Goleman. 1998: 317) ได้ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จสำหรับภาษาไทยนอกจากความฉลาดทางอารมณ์แล้ว มีนักวิชาการได้แปลไว้หลากหลายเช่น การบริหารอารมณ์ สติอารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ ปัญญาอารมณ์ เซอร์อารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ฯลฯ หลายคำแปลมุ่งเน้นที่จะสอดคล้องกับคำว่าเซิร์ฟปัญญา ถึงแม้คำแปลภาษาไทยจะหลากหลายแต่ความหมายของคำมีลักษณะใกล้เคียงกันเป็นการอธิบายคุณลักษณะของมนุษย์ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตน มีจิตใจที่มั่นคง การมองโลกในแง่ดี รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความมุ่งมั่นแน่วแน่ มีเหตุผล มีสติ สามารถควบคุมตนเอง มีความสามารถในการรับรู้ถึงความต้องการของคนอื่นและรู้จักมารยาททางสังคม คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูงจะเป็นคนที่สามารถแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมตามวัยของตนและสามารถอยู่กับคนอื่นๆ ในสังคมได้อย่างมีความสุข (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 23)

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 30-33)

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ นั้น ได้พูดถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นคุณสมบัติทางจิตใจอารมณ์ของบุคคล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (ลักขณา สิริวัฒน์. 2545: 175)

1. ความตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ได้แก่ การรับรู้อารมณ์ตนเองตามความเป็นจริง

2. การบริหารจัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม
3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง โดยให้กำลังใจและกระตุ้นตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์
4. การตระหนักรู้อารมณ์ผู้อื่น รู้ถึงความต้องการผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น
5. การสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ การมีทักษะในการจัดการอารมณ์ผู้อื่นมีทักษะทางสังคมและการแก้ไขข้อขัดแย้ง

โดย ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ ให้ความเห็นว่า กระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ ควรพัฒนาจากขั้นแรกๆ ซึ่งง่ายไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกัน อย่างดีมากขึ้นในขั้นต่อไป และในปี 1998 โกลแมน ได้เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ในทัศนะของซาโลเวย์ อันประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญตามลำดับ คือ (Goleman. 1998: 46-48)

1. Knowing one's Emotion หรือ Self awareness คือ การตระหนักรู้ตนเอง เป็นการรับรู้และเข้าใจถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง รู้สาเหตุของความวิตกกังวล ความคับข้องใจมีสติรู้อยู่ตลอดเวลา รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง มีความมั่นใจสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้
2. Managing Emotion คือ ความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนอารมณ์ทางลบได้ เมื่อเกิดความทุกข์ใจจะยอมรับและหาทางออกได้อย่างสมเหตุสมผล
3. Motivating Oneself คือ เป็นความสามารถในการจูงใจตนเอง สามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม มีกำลังใจมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จมีขวัญและกำลังใจดีมองโลกในแง่ดีไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคและความล้มเหลว
4. Recognizing Emotions in Other คือ ปรับการแสดงออกได้เหมาะสม เข้าใจเห็นใจในอารมณ์ของผู้อื่นรู้จักใส่ใจในความรู้สึกของผู้อื่น ตัดสินใจกระทำสิ่งใดๆ โดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นไม่ใช่ความคิดของตนเองเป็นหลัก
5. Handling Relationship คือ เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ต่อมา โกลแมน ได้ปรับแนวคิดใหม่ ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (ผจงจิต อินทสุวรรณ; และคนอื่นๆ. 2545: 7-9; อ้างอิงจาก Goleman.1998.Working with emotional intelligence.)

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเองได้อย่างดี ได้แก่

1.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความชอบและความสามารถของตนเองและสามารถหยั่งรู้ถึงความเป็นไปได้ของตนเอง ได้แก่

1.1.1 การตระหนักรู้ทางอารมณ์ (Emotional awareness) เป็นความสามารถของการที่รู้ทันอารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้

1.1.2 การประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง (Accurate self-assessment) เป็นความสามารถที่จะประเมินตนเองได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามความเป็นจริง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง

1.1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self – confidence) เป็นความมั่นใจในความสามารถและมีคุณค่าของตนเอง

1.2 การจัดการตนเอง (Self-Regulation) เป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์แรงกระตุ้น และแหล่งทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

1.2.1 การควบคุมตนเอง (Self-control) เป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์ที่ทำลายแรงกระตุ้นได้

1.2.2 ความไว้วางใจ (Trustworthiness) เป็นความสามารถที่จะรักษามาตรฐานของความซื่อสัตย์และความไว้วางใจเชื่อถือได้

1.2.3 การปรับตัว (Adaptability) เป็นความสามารถที่จะยืดหยุ่นในการจัดการความเปลี่ยนแปลง

1.2.4 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) เป็นความรู้สึกที่มีความสุขกับแนวคิดวิธีการและข้อมูลใหม่

1.3 การจูงใจ (Motivation) เป็นแนวโน้มทางอารมณ์ที่ชี้นำหรือเอื้อต่อการไปสู่เป้าหมาย ได้แก่

1.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drives) เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงหรือให้บรรลุมาตรฐานที่ดี

1.3.2 ความผูกพัน (Commitment) เป็นความผูกพันกับเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กร

1.3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นความพร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสจะอำนวย

1.3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นความเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย ถึงแม้เผชิญกับปัญหาและอุปสรรค

2. ความสามารถทางสังคม (Social competence) เป็นความสามารถในการจัดการกับความสัมพันธ์ต่างๆ

2.1 ความเข้าใจ (Empathy) เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่

2.1.1 การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) เป็นความสามารถในการทราบความต้องการพัฒนาของผู้อื่นและส่งเสริมความสามารถนั้น

2.1.2 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service orientation) เป็นความสามารถในการคาดการณ์ตระหนักรู้และหาทางตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

2.1.3 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging diversity) เป็นความสามารถที่จะให้ออกาสกับบุคคลที่แตกต่างกัน

2.1.4 การตระหนักรู้ทางการเมือง (Political awareness) เป็นความสามารถในการอ่านสถานการณ์ทางอารมณ์ของกลุ่ม และความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

2.2 ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการโดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่น

2.2.1 ความมีอิทธิพล (Influence) เป็นความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงอย่างได้ผล

2.2.2 การสื่อสาร (Communication) เป็นความสามารถในการฟังอย่างกว้างขวางและส่งข่าวสารที่โน้มน้าวได้

2.2.3 การจัดการความขัดแย้ง (Conflict management) เป็นความสามารถในการเจรจาต่อรองและแก้ปัญหาความขัดแย้งได้

2.2.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) เป็นความสามารถที่จะผลักดันและแนะแนวบุคคลและกลุ่มได้

2.2.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) เป็นความสามารถที่ริเริ่มหรือจัดการให้มีการเปลี่ยนแปลง

2.2.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Building bonds) เป็นความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมมือกันในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย

2.2.7 การร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and cooperation) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมาย

2.2.8 การสร้างทีมงาน (Teams capacities) เป็นความสามารถในการสร้างพลังกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

โกลแมนมีความเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล สามารถจัดได้เป็นหมวดหมู่ตามลักษณะร่วมกัน และเชื่อว่าไม่มีผู้ใดที่จะมีครบทุกด้านแต่ละคนมีจุดเด่นจุดด้อยที่แตกต่างกันไปแต่คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีบางสมรรถนะที่โดดเด่นปกติแล้วจะมี 5-6 ด้านที่ครอบคลุมองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ หนทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านความ

ฉลาดทางอารมณ์สามารถทำได้หลายทาง โกลแมน เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านนั้นแบ่งคุณลักษณะสำคัญได้ 5 ประการคือ

1. เป็นเอกเทศแต่ละด้านต่างก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางสังคมก็จะส่งผลให้หาทีมได้ไม่ดี
3. เป็นลำดับขั้นหากไม่รู้จักตนก็จะควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. การมีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรต้องเกื้อหนุนการแสดงออกด้วย
5. เป็นแบบฉบับได้ทุกมิติทุกองค์ประกอบประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

การวัดความฉลาดทางอารมณ์

ขวัญใจ เฟื่องศรี (2550) สร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน (Goleman. 1995) อันเป็นแนวคิดที่มีองค์ประกอบที่ชัดเจน ซึ่งองค์ประกอบในแต่ละด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) การจัดการตนเอง (Self-Regulation) การจูงใจ (Motivation) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social Skills) โดยแบบวัดมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .3357 ถึง .7398 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9597 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบวัดของ ขวัญใจ เฟื่องศรี (2550) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความฉลาดทางอารมณ์ นั้นถือเป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ตลอดจนความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่สามารถใช้ความคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ตนเอง และของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้อย่างดี และกล่าวถึงการประยุกต์แบบบูรณาการสามารถใช้ความฉลาดทางอารมณ์เข้าสู่ชีวิตประจำวันและงานในหน้าที่ (วีระวัฒน์ ปันตินามัย. 2542: 34-37) ในทำนองเดียวกันธิดารัตน์ วงศ์พันธ์ (2551: 49) ก็ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในงานวิจัยของเกรฟ (Graves. 1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับกาญจนา พุทธิพิทกนก. (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหาร พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน และในงานวิจัยของ ลาร์น (Lam. 1999) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลให้ปฏิบัติงานดีขึ้นกล่าวคือยังมีความฉลาดทางอารมณ์

สูงขึ้นคะแนนในการปฏิบัติงานก็จะสูงตามลำดับความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้อื่นและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดหมายว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง ด้วยเช่นกัน

3.1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจทางสังคมที่เกี่ยวกับการทำงานมีหลักฐานจากการวิจัยมากมายที่บ่งชี้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือความต้องการสัมฤทธิ์ เป็นลักษณะภายในที่สำคัญลักษณะหนึ่ง ซึ่งผลักดันบุคคลให้เกิดความพากเพียรพยายามที่จะทำงานจนสำเร็จลงด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยม (งามตา วรินทร์านนท์. 2545: 401-402) และ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553: 74) ให้ความหมายของ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความพากเพียรพยายามหรือความมุ่งมั่นในการที่จะทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จด้วยมาตรฐานดีเยี่ยมโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยมีลักษณะสำคัญคือ จะมีพฤติกรรมการทำงานเพื่อมุ่งให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเมื่อประสบความสำเร็จก็เกิดความสุขความภาคภูมิใจแต่เมื่อเกิดความล้มเหลวก็ไม่ท้อแท้กลับพร้อมที่จะลองพยายามทำใหม่ ส่วน นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550: 31) ให้ความหมายของ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความพากเพียรพยายามหรือความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่จะทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้สำเร็จด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยมไม่ผลัดวันประกันพรุ่งถึงแม้จะพบอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อรู้จักกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความตั้งใจและความเพียรพยายามของพนักงานที่จะพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว การรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตน ความอดทนต่อความยากลำบากในการทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน และการมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาใช้แก้ปัญหาอยู่เสมอ

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) ได้จัดทำแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ ลักษมี ลุประสงค์ (2546) ใช้ข้อความวัดความตั้งใจที่จะทำงานมีความเพียรพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลวรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนอดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานานและมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาใช้แก้ปัญหาอยู่เสมอ แบบวัดมีลักษณะเป็นประโยคคำถามประกอบด้วยมาตราประมาณค่า 6 ระดับจำนวน 10 ข้อคำถาม จาก “ไม่จริงที่สุด” ถึง “จริงที่สุด” มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item - total correlation) ระหว่าง .29 - .72 และหาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79 ในการ

วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในเครือบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยของ สุณีย์ เจริญภูมิการกิจ (2551) ที่ศึกษาปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตสังคมที่ส่งผลต่อการทำงานให้คำปรึกษาของบุคลากรสาธารณสุข พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความสัมพันธ์กับบุคลากรที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มต่ำ และงานวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .60 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา ธนวัฒนากุล (2547) ที่พบว่าพนักงานช่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .442$) และงานวิจัยของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานราชการอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมากกว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำเป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดหมายว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง ด้วยเช่นกัน

3.2 จิตลักษณะตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

จิตลักษณะตามสถานการณ์หรือที่เรียกว่าปฏิสัมพันธ์แบบในตน (Organismic Interaction) ตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) นั้นหมายถึงการศึกษาลักษณะทางจิตใจของบุคคลที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความไวต่อการแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ (ทิพย์สุตา จันทรแจ่มเกล้า. 2544: 42) จากการประมวลเอกสารสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความหยวนตัวในการทำงาน ดังรายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีดังนี้

3.2.1 เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524: 5-9) อธิบายว่า เจตคติ หมายถึงความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ใน 2 ลักษณะคือมีทิศทาง (Direction) บวกหรือลบดีหรือเลวและปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงซึ่งบุคคลอาจจะมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงและมีเจตคติต่ออีกสิ่งหนึ่งเบาบางขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งเหล่านั้นด้วย

และ สิริลักษณ์ ตรีตริงศิริคุณ (2550: 38) สรุปไว้ว่า เจตคติ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอาจเป็นในทิศทางที่เห็นด้วยไม่เห็นด้วยพอใจหรือไม่พอใจ ส่วน จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553: 86) สรุปไว้ว่า เจตคติ คือความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และโทษความรู้สึกชอบและไม่ชอบสิ่งต่างๆของบุคคลรวมทั้งความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ และในความหมายของ สุนีย์ เจริญภูมิการกิจ (2551: 24) เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆโดยมีทิศทางหนึ่ง เช่น ชอบ ไม่ชอบ เียด ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะมีทิศทางใดเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

ดังนั้นเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก ของพนักงาน ที่มีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม 2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน 3) มีการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาาร่วมกันในการทำงาน 4) การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน 5) มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย อาจเป็นไปได้ในทิศทาง พยายามหรือไม่พอใจ อย่างใดอย่างหนึ่ง

การวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม

มีผู้ที่ให้การสนับสนุนในการแบ่งเจตคติเป็นองค์ประกอบเดียว คือ เทอร์ สโตน (Thurstone. 1959) อินสโก (Insko. 1967) เบม (Bem. 1970) ฟิชบายน์ และไอเซน (Fishbein, Ajzen. 1975) ที่ได้ระบุไว้ว่า เจตคติมีองค์ประกอบเดียวคือ อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบ ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติ และวัดเจตคติได้โดย วัดความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รวมถึง สุนีย์ เจริญภูมิการกิจ (2551) ก็ได้นำแนวคิดนี้ มาสร้างแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการทำงานให้คำปรึกษา ขึ้นเอง มี 10 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง .263 - .644 มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .78

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสร้างแบบสอบถามวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ขึ้นเอง โดยวัดองค์ประกอบเพียงด้านเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึก ลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 12 ข้อคำถาม จาก “ไม่จริงที่สุด” ถึง “จริงที่สุด” ประโยคคำถามประกอบด้วย โดยข้อคำถามมีเนื้อหาที่เหมาะสมกับกับนิยามปฏิบัติการของเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจตคติกับพฤติกรรมนั้นมีความสัมพันธ์กันมีผลซึ่งกันและกันกล่าวคือเจตคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในขณะเดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติของบุคคลด้วย ดังที่ สุชาติ นิกานนท์ (2548: 114) กล่าวว่าเจตคติมีอิทธิพลที่สำคัญต่อพฤติกรรม ในทางจิตวิทยาพิจารณาว่าเจตคติของบุคคลเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมในวิถีทางที่แน่นอนเจตคติของบุคคลเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เช่น ในงานวิจัยของ ญัฐยา ลือ ชาติกิตติกุล (2546) พบว่าบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานสูงจะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีเจตคติต่อการ

ทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรเจตคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคคลได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างจริยธรรมสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมโปร่งใสตรวจสอบได้มากกว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมต่ำกว่า และงานวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) พบว่าเจตคติต่อการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($r = .55$) และเจตคติต่อการทำงานด้านการมีส่วนร่วม ($r = .27$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดหมายว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง ด้วยเช่นกัน

3.2.2 ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

บุชานัน (จเร นาคจุ. 2544: 11 อ้างอิงจาก Buchanan) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นความเกี่ยวพัน ยึดติดกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน มีความภาคภูมิใจในองค์การ และยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์การ ความเกี่ยวพันกับองค์การ มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ มีความภักดีต่อองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป ส่วน บุญเจือ จุฑาพรธนาชาติ (2544: 41) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลในองค์การที่มีต่อองค์การ มีความห่วงใยในความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ โดยแสดงพฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บ่งบอกถึงความผูกพันต่อองค์การ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ความศรัทธา ความทุ่มเท และความภักดี และ ประพิณพร ขจรบุญ (2546: 15) ได้สรุปไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกถึงการยอมรับ ศรัทธา จงรักภักดี ทุ่มเท และภาคภูมิใจ ในความเป็นองค์การนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่ดีของพนักงานมีต่อองค์การ มีความห่วงใยในความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ โดยแสดงพฤติกรรมใน 3 ด้าน ได้แก่ ความศรัทธา ความทุ่มเท และความภักดี

การวัดความผูกพันต่อองค์การ

ประพิณพร ขจรบุญ (2546: 21) ได้สร้างแบบวัดความผูกพันต่อองค์การ โดยนำเอาแนวคิดของ พอร์ตเตอร์และคนอื่นๆ (Porter; & other. 1974) มาเป็นแนวทางในการศึกษาและนำแบบวัดความผูกพันต่อองค์การของ บุญเจือ จุฑาพรธนาชาติ (2544: 99) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยวัดใน 3 ด้าน ได้แก่ ความศรัทธา ความทุ่มเท และความภักดี แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 มี 15 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่

“ไม่จริงเลย” ถึง “จริงที่สุด” ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดของ ประพนพร ขจรบุญ (2546) มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา และผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยตรง แต่ในงานวิจัยของ ประพนพร ขจรบุญ (2546) นั้นได้มีการศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = .27$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดหมายว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงด้วยเช่นกัน

3.2.3 ความหยุ่นตัวในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ความหยุ่นตัว (Resilience หรือ Resiliency) หมายถึง ความสามารถที่จะฟื้นคืนจากความทุกข์ยากได้อย่างรวดเร็ว หลังจากเกิดความเปลี่ยนแปลง กัดดัน หรือเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ความสามารถของมนุษย์ที่จะฟื้นคืนจากความเปลี่ยนแปลงที่ยุ้งยาก ความเจ็บป่วย หรือความทุกข์ยากได้อย่างรวดเร็ว โดยปราศจากการถูกรบกวน หรือการกระทำด้วยวิธีการที่บกพร่อง (ตันติมา ด้วงโยธา. 2553: 27 อ้างอิงจาก Siebert. 2007c: ออนไลน์) และ เมเจีย (ตันติมา ด้วงโยธา. 2553: 27 อ้างอิงจาก Majia. 2005: ออนไลน์) กล่าวว่า ความหยุ่นตัว หมายถึง กระบวนการที่ปรับตัวได้ดีในการเผชิญกับความโชคร้าย การบาดเจ็บทางใจ โศกนาฏกรรม การคุกคาม หรือแหล่งที่มาของความเครียดที่สำคัญ หรือหมายถึงการฟื้นคืนจากประสบการณ์ที่ยากลำบาก ความหยุ่นตัวมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับความทุกข์ยากทางอารมณ์และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความคิด และการกระทำที่สามารถเรียนรู้ และพัฒนาได้ในทุกคน บุคคลไม่ได้มีปฏิกิริยาเหมือนกันต่อเหตุการณ์ชีวิตที่เจ็บปวดและก่อให้เกิดความเครียด และผลรวมของปัจจัยต่างๆ ก่อให้เกิดความหยุ่นตัว และสำหรับ ทูเซ, พุสการ์, และ เซอร์การ์ (ตันติมา ด้วงโยธา. 2553: 29 อ้างอิงจาก Tusaie; Puskar; & Sereike. 2007 Online) กล่าวว่า ความหยุ่นตัว คือ ความสามารถในการปรับตัวได้ดีกว่าที่คาดหวังในการเผชิญกับความโชคร้าย หรือความเสี่ยงที่สำคัญ และความสามารถที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นลักษณะเฉพาะทางการพัฒนาที่รับอิทธิพลจากปัจจัยเสี่ยงและปัจจัยปกป้องในตัวบุคคลและในสิ่งแวดล้อม และปัจจัยนี้ยังสนับสนุนเพื่อการคงไว้ และการส่งเสริมสุขภาพ ความหยุ่นตัวอาจได้รับการอธิบายในเรื่องของมิติที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ความหยุ่นตัวทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านการศึกษา ด้านการทำงาน เป็นต้น โดยตันติมา ด้วงโยธา (2553: 30) สรุปไว้ว่า ความหยุ่นตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ทำให้บุคคลกลับคืนสู่สภาพปกติและดำเนินชีวิตได้เหมือนเดิมหลังจากเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก

องค์ประกอบความหย่อนตัว

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความหย่อนตัว แต่เนื่องจากแนวคิดของเดวิส (Davis. 1999: Online) นั้นมีความครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ และ ตันติมา ด้วงโยธา (2553: 40-44) ได้สรุปแนวคิดของ เดวิส (Davis. 1999: Online) ว่า องค์ประกอบของความหย่อนตัว มีดังนี้

1. ความสามารถด้านกายภาพ (Physical Competence) เป็นความสามารถของบุคคลในการทำให้ตนมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ
2. ความสามารถด้านสัมพันธภาพ (Relational Competence) เป็นความสามารถของบุคคลในการติดต่อสื่อสาร ด้วยคำพูด ภาษาท่าทาง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น
3. ความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence) เป็นความสามารถของบุคคลในการยับยั้งการตอบสนองทางด้านอารมณ์ด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคคลอื่นและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา
4. ความสามารถด้านคุณธรรม (Moral Competence) เป็นความสามารถของบุคคลในการอุทิศตนมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย รวมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น
5. ความสามารถด้านการรู้คิด (Cognitive Competence) เป็นความสามารถของบุคคลในการระบุปัญหา และเลือกใช้แนวทางในการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
6. ความสามารถด้านจิตวิญญาณ (Spiritual Competence) เป็นความสามารถของบุคคลในการค้นหาความหมายในชีวิต ความหวัง ความเชื่อ หรือการตระหนักถึงสิ่งต่างๆ ที่ทำให้ตนมีความสุข และทำให้มีความอดทนต่อความยากลำบาก

ดังนั้นความหย่อนตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคล 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านกายภาพ ความสามารถด้านสัมพันธภาพ ความสามารถด้านอารมณ์ ความสามารถด้านคุณธรรม ความสามารถด้านการรู้คิด และความสามารถด้านจิตวิญญาณ ที่ทำให้พนักงานกลับคืนสู่สภาพปกติและดำเนินชีวิตได้เหมือนเดิมหลังจากเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากในขณะที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

การวัดความหย่อนตัวในการทำงาน

ตันติมา ด้วงโยธา (2553) สร้างแบบวัดความหย่อนตัวในการทำงาน โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ เดวิส (Davis. 1999: ออนไลน์) มีการวัดองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านกายภาพ ความสามารถด้านสัมพันธภาพ ความสามารถด้านอารมณ์

ความสามารถด้านคุณธรรม ความสามารถในการรู้จัก และความสามารถด้านจิตวิญญาณ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่จริงเป็นอย่างยิ่ง - ไม่จริงเลย ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .20 - .6274 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.8509 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบวัดนี้มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความหยุนตัวในการทำงานโดยปรับให้เหมาะสมกับนิยามปฏิบัติการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมาผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความหยุนตัวในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ แต่ในงานวิจัยของ ไชเปิร์ต (Siebert. 2005: 192-193) บันทึกสิ่งที่สังเกตเห็น ว่าบุคคลที่มีความหยุนตัวในระดับสูงมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตที่มีประสิทธิภาพน้อยไปสู่วิถีชีวิตแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิเช่น ีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน มีการตอบสนองที่มีความซับซ้อนและโต้แย้งโต้แย้งด้วยเหตุผล ถ้อยที่ถ้อยอาศัย กระทำสิ่งต่างๆที่ส่งผลดี การมีส่วนร่วมทางสังคม (ตันติมา ด้วงโยธา. 2553: 55-56) โดยความหยุนตัวนั้นอาจได้รับการอธิบายในด้านการทำงานได้อีกด้วย (Tusaie; Puskar; & Sereike. 2007 Online) เห็นได้ว่าวิถีชีวิตแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสอดคล้องกับนิยามของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดหมายว่าผู้ที่มีความหยุนตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง ด้วยเช่นกัน

3.3 สถานการณ์ทางสังคมในทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

สถานการณ์ทางสังคมเป็นสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ต่างๆที่บุคคลประสบอยู่และใช้อยู่ในชีวิตประจำวันลักษณะต่างๆทางสังคมหรือสถานการณ์ทางสังคมจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคลซึ่งสถานการณ์หรือลักษณะทางสังคมในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆจึงเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (จุฑารัตน์ กิตติเชมากร. 2553: 55) ดังรายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

3.3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามีบุคคลให้ความรักความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ยกย่องเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกันในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในเครือข่าย (Network) ของการติดต่อสื่อสาร (Communication) และการทำหน้าที่ที่มีต่อกัน (อภิรดี โสภางค์. 2547: 16 อ้างอิงจาก Cobb. 1976) Bhunthumnavin (2000 : 155-156) ได้สรุปนิยามการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เช่น การพูดปลอบโยน การพูด

ให้กำลังใจ ให้ความหวังใจ ความรักความอบอุ่น ความเห็นใจหรือการยอมรับ เป็นต้น 2) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) เช่น การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ช่วยหาทางออกที่ดีการให้คำแนะนำคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาการให้รางวัลหรือการลงโทษการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจหรือการตัดสินใจที่ดี เป็นต้น 3) การสนับสนุนทางด้านวัสดุ เครื่องใช้รวมทั้งเงินและแรงงาน (Material Support) และในงานวิจัยของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) ให้ความหมาย การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน หมายถึง การที่หัวหน้างานให้การสนับสนุนในการทำงาน 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจกำลังใจในการทำงานให้การยอมรับ ยินดีในความสำเร็จ เป็นต้น 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น คำปรึกษาเกี่ยวกับงานพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานสนับสนุนงบประมาณ เป็นต้น

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม หมายถึง การที่พนักงานรับรู้หัวหน้าทีมให้การสนับสนุนใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอารมณ์ เช่น การพูดให้กำลังใจ การยอมรับและยินดีในความสำเร็จ เป็นต้น 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้คำแนะนำในการทำงาน การให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา เป็นต้น 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเช่นการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดหางบประมาณที่จำเป็น เป็นต้น

การวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม

นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) ได้นำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าของ อภิรดี โสภางค์ (2547) มาใช้ ซึ่งเป็นแบบวัดที่ดัดแปลงมาจาก Bhanthumnavin (2001) อีกทีหนึ่ง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหัวหน้าให้ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เช่น ให้ความจริงใจให้กำลังใจในการทำงานทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น ให้ความรู้คำปรึกษาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด ทางด้านสิ่งของหรือบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์การบริการต่างๆซึ่งประกอบด้วยประโยคคำถามจำนวน 20 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วยตั้งแต่ “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 เมื่อนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .55 - .82 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .96 ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิรดี โสภางค์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้จำนวน 326 คน พบว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากที่สุดเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานมุ่งอนาคตสูงกว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวมโดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งอนาคตเมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อีก 2 ตัวคือการรับรู้

ปัทสถานทางสังคมและการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงานรวมเป็น 3 ตัวทำนายสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นอนาคตได้ 27.3% ในกลุ่มรวมและพบผลเช่นนี้อีกในกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่มีจำนวนบุคลากรระหว่าง 7 – 29 คนโดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีบทบาทสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นอนาคตเมื่อร่วมกับตัวทำนายชุดสถานการณ์อีก 2 ตัวคือการรับรู้ปัทสถานทางสังคมและการเห็นแบบอย่างที่ดีจากเพื่อนร่วมงานรวมเป็น 3 ตัวทำนายสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นอนาคตได้สูงที่สุด 37.2% และในงานวิจัยของนิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) ยังพบว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากมีพฤติกรรมตามค่านิยมโปร่งใสตรวจสอบได้มากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าน้อยพบผลชัดเจนในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดหมายว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าที่มีมากจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าที่มีน้อยทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ด้วยเช่นกัน

3.3.2 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ความหมายวัฒนธรรมองค์การ

J. Steven Ott. (พร ภิศก. 2546: 43-45 อ้างอิงจาก J. Steven Ott. 1989) ได้ให้ความหมาย วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) ไว้ว่า หมายถึง สัญลักษณ์ สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมร่วม ข้อสมมติฐานเบื้องต้นวัฒนธรรมย่อย และประเพณีที่สมาชิกในองค์การรับรู้ รับทราบ เข้าใจ และใช้ยึดถือเป็นแบบอย่างจนเป็นเอกลักษณ์ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางการควบคุมแบบแผนพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอันเป็นผลมาจากการตกลงร่วมกัน สอดคล้องกับ Greenberg & Baron (ชัยกฤษณ์ ศรี ปักษา. 2544 : 21 อ้างอิงจาก Greenberg & Baron. 1995) ที่ให้ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบแผน ทศนคติ ค่านิยม บรรทัดฐาน และความคาดหวังต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ยึดมั่นและรับรู้ระหว่างสมาชิกในองค์การ วัฒนธรรมองค์การถือเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถือปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ ซึ่งจะมีการถ่ายทอดจากคนรุ่นเก่าไปยังคนรุ่นใหม่อยู่ตลอดเวลา แต่ละองค์การมีลักษณะของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป และสมาชิกภายในองค์การจะได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่เพื่อเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ และการเรียนรู้ต่อไป และสำหรับ Hofstede (ธิดา จิตรประสงค์. 2543: 8 อ้างอิงจาก Hofstede. 1997) นั้นได้ให้ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนความคิด ความรู้สึกของสมาชิกที่ได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์การ ซึ่งมีผลทำให้สมาชิกในองค์การนั้นแตกต่างไปจากสมาชิกขององค์กรอื่น ๆ รวมถึง Edgar H. Schein (ชัยกฤษณ์ ศรีปักษา. 2544: 22 อ้างอิงจาก Edgar H. Schein 1985) ก็ให้ความหมาย วัฒนธรรมองค์การ ในทำนองที่ว่า เป็นรูปแบบหรือแบบแผนสมมติฐานการกระทำเบื้องต้นที่ถูกสร้างขึ้น คิดค้น สังสม และพัฒนาขึ้น ที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้โดยกลุ่มสมาชิก

ในองค์กร เพื่อการรองรับการเกิดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้งกระบวนการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกอีกด้วย นอกจากนี้แบบแผนดังกล่าวจะต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับการทำงาน หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรเพื่อให้สมาชิกสามารถถ่ายทอดไปให้กับสมาชิกรุ่นใหม่ขององค์กรได้อย่างถูกต้องและเป็นแนวทางในการสร้างให้เกิดความคิด การรับรู้ ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งนี้สมมติฐานดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งที่ยอมรับ และเป็นข้อตกลง เป็นสิ่งที่สามารถควบคุมและจัดการได้ ที่จะต้องมีการทบทวนและสื่อสารอย่างต่อเนื่องที่จะสร้างความตระหนักถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวความคิดของคึกและลาฟเพอร์ตีที่พัฒนาแนวความคิดในการวัดและแบ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เรียกว่า The Organizational Culture Inventory: OCI ซึ่งแบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ (Constructive Styles) 2) วัฒนธรรมแบบป้องกันเชิงรับ (Passive – Defensive Culture) 3) วัฒนธรรมแบบป้องกันเชิงรุก (Aggressive – Defensive Culture) และสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มาทำการศึกษาเพียงลักษณะเดียว เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์แสดงถึงวัฒนธรรมองค์กรทางบวก (Excellent Organization) ที่ให้ประสิทธิภาพกับองค์กรสูงสุด โดยวัฒนธรรมองค์กร ทางบวกเน้นให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของบุคคลในองค์กร ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสำเร็จ สังการแห่งตน บุคคล การกระตุ้นและมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ บุคลากรในวัฒนธรรมองค์กร การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน เน้นการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาบุคลากร และเป้าหมาย บุคลากรในองค์กรยอมรับแนวความคิดหรือการปรับตัวสร้างสรรค์กับสิ่งที่เกิดใหม่ และให้การตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงไปในทางดี ผู้บริหารในองค์กรจะต้องเป็นผู้นำที่มีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา พนักงานในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานให้องค์กรประสบผลสำเร็จ (มาริสา สก๊อต. 2548: 50-52)

วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ (Constructive Styles) นั้น คือ วัฒนธรรมที่ให้ความสมดุลอย่างพอเหมาะระหว่างคนกับงาน ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและการบรรลุเป้าหมายของตนเอง มีความผสมผสานกลมกลืนระหว่างการบรรลุเป้าหมายขององค์กรพร้อม ๆ กับการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ทำให้บุคคลกลุ่ม และองค์กรเกิดประสิทธิผล ความเจริญรุ่งเรืองและคุณภาพ ประกอบด้วยลักษณะการปฏิบัติ 4 ลักษณะ คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement) คือสมาชิกจะได้รับการกระตุ้นให้มุ่งสู่มาตรฐานของความยอดเยี่ยม กำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุอย่างท้าทายและเป็นไปได้ ทำงานอย่างกระตือรือร้นเพื่อบรรลุเป้าหมายพร้อมทั้งมีแผนและทางเลือกที่ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติ
2. การมุ่งพัฒนาบุคลากร (Self – Actualization) คือลักษณะที่องค์กรให้คุณค่ากับความคิดสร้างสรรค์ เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ ใส่ใจกับทั้งผลสัมฤทธิ์ของงานและความก้าวหน้าของบุคคล สมาชิกได้รับการกระตุ้นให้มีความสุขในการทำงาน พัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมใหม่ ๆ ที่หลากหลาย

3. การมุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากร (Humanistic – Encouraging) เป็นการให้ความใส่ใจกับความต้องการของผู้อื่น มุ่งการมีส่วนร่วม การบริหารโดยยึดคนเป็นศูนย์กลางโดยถือว่าคนมีความสำคัญยิ่งสมาชิกจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการพัฒนาและสนับสนุนให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

4. การมุ่งผูกพันฉันท์พี่น้อง (Affiliative) เป็นการให้ความสำคัญสูงกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสมาชิกมีความเป็นมิตร เปิดเผย และใส่ใจกับความพึงพอใจของกลุ่มทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยของ แพตเตอร์สัน (พร ภิศก. 2546: 54 ; อ้างอิงจาก Petterson. 1999 : 2739-A) ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย The University of Southern Mississippi โดยใช้กรอบการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของคูก์และลาฟเฟอร์ตีพบว่า ผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์อย่างมาก โดยวัฒนธรรมเฉพาะบางประเภทจะทำให้เกิดผลงานเฉพาะขึ้นมา ซึ่งสนับสนุนงานวิจัยอื่น ๆ ว่าวัฒนธรรมองค์การส่งผลกระทบต่อการทำงานของสมาชิกในองค์การ และในงานวิจัยของ ชัยกฤษณ์ ศรีปักษา (มารีษา สก๊อต.2548: 49; อ้างอิงจาก ชัยกฤษณ์ ศรีปักษา. 2544: 118) ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับการถ่ายทอดทางสังคมและความตระหนักในจริยธรรมแห่งวิชาชีพในองค์การหนังสือพิมพ์ พบผลการวิจัยว่า วัฒนธรรมองค์การหนังสือพิมพ์มีอิทธิพลต่อความตระหนักในจริยธรรมแห่งวิชาชีพหนังสือพิมพ์อย่างยิ่ง เนื่องจากที่องค์การหนังสือพิมพ์มีลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ที่เปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถสร้างสรรค์งานต่าง ๆ ได้ จะทำให้ความตระหนักในจริยธรรมแห่งวิชาชีพหนังสือพิมพ์เพิ่มขึ้น เนื่องจากสมาชิกในองค์การจะเน้นการทำงานในเชิงคุณภาพมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของปริมาณงานที่ทำ โดยจะให้ความสำคัญและความเอาใจใส่กับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์นั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดหมายว่า พนักงานที่มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์มากจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์น้อย

การวัดวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์

ผู้วิจัยนำแบบวัดวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของ มารีษา สก๊อต (2548) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประเมินรวมค่า (Rating Scale) มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แต่ละข้อมีมาตราประเมินรวมค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” มีจำนวนทั้งหมด 10 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .40 - .66 และมีค่าสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาเท่ากับ .81

3.4 ลักษณะชีวิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

จากการประมวลเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านชีวิตสังคมและภูมิหลังมีความสำคัญในฐานะที่เป็นตัวแปรที่ใช้จำแนกลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและมีส่วนร่วมในการอธิบายพฤติกรรมเนื่องจากลักษณะทางชีวิตสังคมและภูมิหลังของบุคคลอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ แตกต่างกันในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกลักษณะทางชีวิตสังคมบางส่วนที่คาดว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ดังผลวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

3.4.1 เพศกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ธนวิทย์ ทางการ (2549) ศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตตำบลนาฝายอำเภอเมืองจังหวัดชัยภูมิ พบว่า เพศของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นปัจจัยที่มีระดับการมีส่วนร่วมมากในการพัฒนาท้องถิ่น กล่าวคือเพศของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้องต่อการมีส่วนร่วมในท้องถิ่นโดยภาพรวม และรายด้านผลการศึกษารายด้าน คือการค้นหาคำถามและสาเหตุของปัญหาพัฒนาท้องถิ่นด้านการร่วมวางแผนดำเนินกิจกรรมด้านการร่วมลงทุนปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลพบว่าเพศเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการมีส่วนร่วมมากและเพศชายเป็นเพศที่มีส่วนร่วมมากกว่าเพศหญิงในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนงานวิจัยของ ณิชยา ลือชาจิตติกุล (2546) พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ มยุรฉัตร สุขดำรงค์ (2547) พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่เป็นเพศชายร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 62.7

3.4.2 อายุกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

อายุเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลในช่วงวัยต่าง ๆ จะมีประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน (ทิพย์สุตา จันทรแจ่มหล้า. 2544: 52) โดยอายุของบุคคลนั้นสามารถนำไปใช้อธิบายหรือใช้ร่วมทำนายกับตัวแปรอื่น ๆ ในการเกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลได้ (จุฑารัตน์ กิตติเชมากร. 2553: 90) ในงานวิจัยของ นิษา ภัทร โพธิ์บาง (2550) พบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีอายุน้อยเป็นผู้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีอายุมาก ส่วนงานวิจัยของ สุทธิสารธารสุวรรณวงศ์ (2547) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรมฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และงานวิจัยของจุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ .05 ($r = .24$)

3.4.3 ระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ในงานวิจัยของ วิลาสลักษณ์ ชวัลลสีและคณะ (2547) ได้ศึกษาข้าราชการระดับ 3 – 10 ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กระทรวงสาธารณสุขกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงมหาดไทยจำนวน 2,027 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์รวมพฤติกรรมค่านิยมสร้างสรรค์ด้านกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีและพบอีกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ด้านโปร่งใสตรวจสอบได้มากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างชัดเจนสำหรับลักษณะทางจิตใจพบว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์รวมและด้านย่อย 3 ด้านคือด้านกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องด้านซื่อสัตย์รับผิดชอบและด้านไม่เลือกปฏิบัติสูงกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าระดับปริญญาตรีอย่างเด่นชัดและพบอีกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาตรีมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ด้านโปร่งใสตรวจสอบได้และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานสูงกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและยังพบอีกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และลักษณะปรีชาเชิงอารมณ์สูงกว่าข้าราชการระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนลักษณะทางศาสนาพบว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีหลักอิทธิบาท 4 สูงกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีและในงานวิจัยของ นีออน พิณประดิษฐ์และคณะ (2546) ได้ศึกษาตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 4 โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการตำรวจ 1,209 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษามากมีพฤติกรรมการทำงานทั่วไปมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาน้อย (ค่าเฉลี่ย 77.18 และ 75.59 ตามลำดับ) จากงานวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

3.4.4 อายุงาน กับ พฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

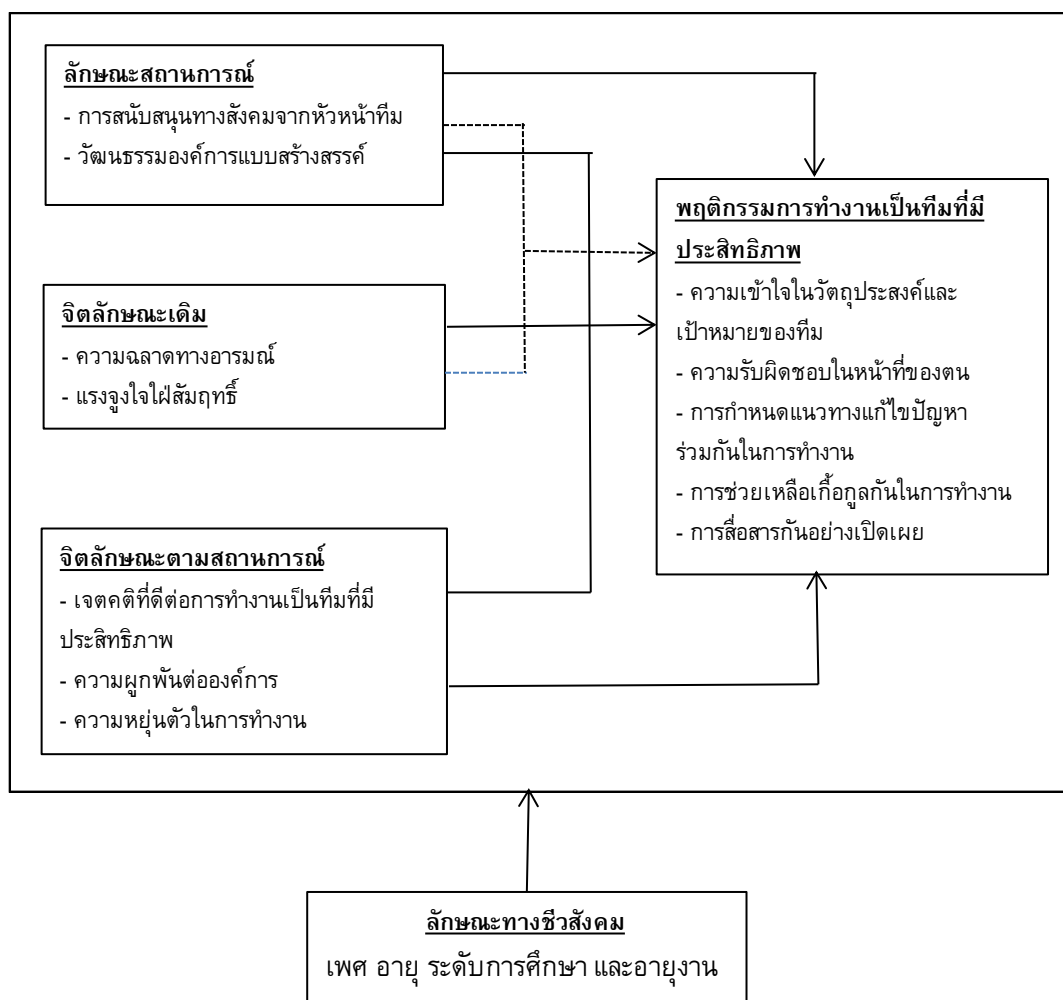
ในงานวิจัยของ วิลาสลักษณ์ ชวัลลสีและคณะ (2547) ได้ศึกษาข้าราชการระดับ 3 – 10 ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กระทรวงสาธารณสุขกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงมหาดไทยจำนวน 2,027 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการมาก (26 – 42 ปี) และที่มีอายุราชการปานกลาง (16 – 25 ปี) มีพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์รวมและด้านย่อย 4 ด้านคือด้านกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องซื่อสัตย์รับผิดชอบโปร่งใสตรวจสอบได้และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าข้าราชการที่มีอายุราชการน้อย (1 – 15 ปี) ในด้านลักษณะทางจิตใจพบว่าผู้ที่มีอายุราชการมากมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์รวมและด้านย่อยทุกด้านมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงกว่าผู้ที่มีอายุราชการน้อยส่วนด้านลักษณะทางศาสนาพบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการมากและปานกลางมีการคิดแบบโยนิโสมนสิการและมีหลักอิทธิบาท 4 สูงกว่าข้าราชการที่มีอายุราชการน้อย และงานวิจัยของ ปิยวรรณ บุญเพ็ญ (2550: 94) พบว่าอายุ

ราชการให้ผลค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันกล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุราชการมากมีประสิทธิภาพการทำงานวิจัยรวมทุกด้านสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุราชการน้อย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงคาดหมายว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมีความแตกต่างกัน ในกลุ่มที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน

ตอนที่ 4 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยทั้งภายในตัวบุคคลและภายนอกตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยเชิงเหตุของการเกิดพฤติกรรมนี้กำหนดโดยใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2541: 105-109 อ้างอิงจาก Magnusson & Endler. 1977) มาเป็นแนวทางเบื้องต้นในการกำหนดตัวแปรที่ศึกษาซึ่งจากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยเชิงเหตุสำคัญของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) กลุ่มจิตลักษณะเดิม ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความหยวนตัวในการทำงาน 3) กลุ่มลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาลักษณะทางชีวสังคมที่สำคัญบางประการของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์แบ่งกลุ่มย่อยในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และใช้ในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวแปรในการทำนายพฤติกรรมด้วยเช่นกัน ส่วนการตั้งสมมติฐานสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวทางของรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) และปฏิสัมพันธ์แบบในตน (Organismic Interaction) ประกอบกับหลักฐานที่พบจากงานวิจัยในอดีต เช่น ลักษณะสถานการณ์และจิตลักษณะเดิมมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ในรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบกลไก เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมกับความฉลาดทางอารมณ์ และยังได้นำเอาตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ มารวมศึกษาเพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบในตนเช่นเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความหยวนตัวในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ในงานวิจัยดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเครือข่ายเดมะมอลส์กรุ๊ป โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1 และ ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2 ที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเครือข่ายเดมะมอลส์กรุ๊ป 6 สาขา จำนวน 1,323 คน โดยปฏิบัติงานมาอย่างน้อย 6 เดือน

กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ซึ่งตามเกณฑ์ขั้นต่ำเท่ากับ 307 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดที่ 332 คน ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ

ผู้วิจัยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของขนาดฝ่าย ประชากรต่อกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 4: 1 ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนพนักงานที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
เดอะมอลล์รามคำแหง		
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1	52	13
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2	136	34
เดอะมอลล์ท่าพระ		
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1	43	10
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2	171	43
เดอะมอลล์งามวงศ์วาน		
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1	127	32
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2	123	31
เดอะมอลล์บางแค		
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1	30	8
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2	179	45
เดอะมอลล์บางกะปิ		
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1	64	16
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2	159	40
เดอะมอลล์นครราชสีมา		
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1	65	16
ฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2	174	44
รวม	1,323	332

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดซึ่งได้สร้างขึ้นเองและพัฒนาจากแบบวัดที่มีผู้สร้างไว้แล้วโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ผู้วิจัยสร้างประโยคข้อคำถามให้ตรงกับนิยามปฏิบัติการของตัวแปรที่ทำการวัดและให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

2. นำแบบวัดที่สร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลและด้านพฤติกรรมศาสตร์ รวม 3 คนช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเลือกเฉพาะข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกันอย่างน้อย 2 ใน 3 คน และคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยาม (IOC: Item Objective Conguence Index) และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีเกณฑ์ค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป

3. นำแบบวัดที่ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับพนักงานซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน

4. ตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดด้วยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Discrimination) ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item – total correlation) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก .20 ขึ้นไป และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ระดับ .71 ขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแบบวัดกลุ่มจิตลักษณะเดิมแบบวัดกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์และแบบวัดกลุ่มสถานการณ์รวมทั้งสิ้น 8 ฉบับและแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม 1 ฉบับรวมเป็น 9 ฉบับดังนี้

1. แบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการเพื่อใช้วัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม 2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน 3) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน 4) การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน และ 5) การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ลักษณะแบบวัดเป็นมาตรประเมินรวมค่าให้พนักงานเลือกตอบตามความเป็นจริง 1 ระดับจาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงาน 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 17 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .269 ถึง .735 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .885 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .390 ถึง .813 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .919

ตัวอย่าง: แบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
0	ท่านปฏิบัติงานด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ						
00	เมื่อลูกค้าขอทราบถึงรายการส่งเสริมการขายที่มีอยู่ ท่านสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ทันที						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันพนักงานที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

2. แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยนำแบบวัดของ ขวัญใจ เพิ่มศรี (2550) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ โดยมีองค์ประกอบดังนี้ การตระหนักรู้ตนเอง (Selfawareness) การจัดการตนเอง (Self-Regulation) การจูงใจ (Motivation) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social Skills) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานฯ 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 20 ข้อคำถาม โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .377 ถึง .818 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .947 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .400 ถึง .686 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .915

ตัวอย่าง: แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	ท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ท่านไม่สบายใจได้						
00	ท่านสามารถบอกความรู้สึกของตนเองกับผู้อื่นได้						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันพนักงานที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

3. แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยนำแบบวัดของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อคำถามวัดความตั้งใจที่จะทำงานมีความเพียรพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลวรู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนอดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานานและมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ๆมาใช้แก้ปัญหาอยู่เสมอ มีลักษณะเป็นประโยคคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 6 ระดับ ให้พนักงานเลือกตอบตามความเป็นจริง 1 ระดับตั้งแต่ “ไม่จริงที่สุด” ถึง “จริงที่สุด” จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานฯ 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 7 ข้อคำถาม โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .717 ถึง .854 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .744 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .627 ถึง .825 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .898

ตัวอย่าง: แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
0	ท่านตั้งใจทำงานทุกครั้ง เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย						
00	เมื่อการทำงานมีปัญหาอุปสรรค ท่านพยายามหาทาง แก้ไขให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันพนักงานที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

4. แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพขึ้นเอง โดยวัดองค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่ด้านการรู้คิดเชิงประมาณค่า ความรู้สึกและความพร้อมที่จะกระทำ มีลักษณะของประโยคคำถาม ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 6 ระดับจำนวน ให้พนักงานเลือกตอบตามความเป็นจริง 1 ระดับตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงาน 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 11 ข้อคำถาม โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .302 ถึง .817 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .854 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .221 ถึง .553 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .794

ตัวอย่าง: แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
0	ท่านไม่จำเป็นต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ท่านก็ทำงานได้สำเร็จทันตามเวลา						
00	การที่สมาชิกในทีมทุกคน ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย ทำให้การทำงานของทีมเป็นไปอย่างราบรื่น						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันพนักงานที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

5. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยนำแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ ประพินพรขจรบุญ(2546) มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป โดย วัดใน 3 ด้าน ได้แก่ ความศรัทธา ความทุ่มเท และความภักดี ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมาย ทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ให้ พนักงานเลือกตอบตามความเป็นจริง 1 ระดับตั้งแต่“จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” จากการนำไป ทดลองใช้กับพนักงานฯ 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 11 ข้อคำถาม โดยมีค่าอำนาจ จำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .224 ถึง .608 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .824 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .293 ถึง .681 ค่าความ เชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .819

ตัวอย่าง: แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
0	ท่านยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ในการ ปฏิบัติงาน						
00	นโยบายต่างๆขององค์กรแห่งนี้มีความสอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “ไม่จริงเลย” ถึง “จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันพนักงานที่ได้ คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำ

6. แบบวัดความผูกพันตัวในการทำงาน ผู้วิจัยนำแบบวัดความผูกพันตัวของ ตันติมา ดวง โยธา (2553) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความผูกพันตัวในการทำงาน โดยมีการวัด องค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านกายภาพ ความสามารถด้านสัมพันธภาพ ความสามารถด้านอารมณ์ ความสามารถด้านคุณธรรม ความสามารถด้านการรู้จัก และ ความสามารถด้านจิตวิญญาณ ลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด - ไม่จริงที่สุด จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงานฯ 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 21 ข้อคำถาม โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .334 ถึง .639 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .904 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .218 ถึง .750 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .886

ตัวอย่าง: แบบวัดความความหย่นตัวในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
0	เวลาทำงานแล้วรู้สึกเครียด ท่านไม่รู้ว่าจะทำให้หาย เครียดได้อย่างไร						
00	ท่านพยายามหาเวลาทำกิจกรรมที่ตัวเองชอบเพื่อ ผ่อนคลายอารมณ์เหนื่อยล้าจากการทำงาน						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “ไม่จริงเลย” ถึง “จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันพนักงานที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความหย่นตัวในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำ

7. แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ผู้วิจัยนำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของ นิชาภัทรโพธิ์บาง (2550) มาปรับปรุงใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมกับกลุ่มตัวอย่างโดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหัวหน้าทีมให้การสนับสนุนใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอารมณ์เช่น การพูดให้กำลังใจ การยอมรับและยินดีในความสำเร็จ เป็นต้น 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้คำแนะนำในการทำงาน การให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา เป็นต้น 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานเช่นการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดหางบประมาณที่จำเป็น เป็นต้น ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวกและข้อความที่มีความหมายทางลบ แต่ละข้อมีมาตรวัดประเมินค่า 6 หน่วยให้พนักงานเลือกตอบตามความเป็นจริง 1 ระดับตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงาน 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 12 ข้อคำถาม โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .246 ถึง .643 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .837 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .323 ถึง .679 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .832

ตัวอย่าง: แบบวัดการสนับสนุนจากหัวหน้าทีม

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
0	หัวหน้ามักจะยินดีในความสำเร็จของท่าน						
00	ท่านมักได้รับคำชมเชยจากหัวหน้า เมื่อท่านทำสิ่งที่ถูกต้อง						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันพนักงานที่ได้

คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้ถึงการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำ

8. แบบวัดวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ผู้วิจัยนำแบบวัดวัฒนธรรมองค์การ ของ มารีซา สก็อต (2548) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดลักษณะวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ วัดลักษณะการปฏิบัติ 4 ลักษณะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การมุ่งพัฒนาบุคลากร 3) การมุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากร และ 4) การมุ่งผูกพันฉันท์พี่น้อง มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า แต่ละข้อมีมาตราประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” จากการนำไปทดลองใช้กับพนักงาน 50 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้ใช้จริงจำนวน 9 ข้อคำถาม โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .232 ถึง .700 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .811 เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงพบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .349 ถึง .584 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .757

ตัวอย่าง: แบบวัดวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่ามีงานที่ทำท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา						
00	ไม่ว่าในเรื่องใดองค์กรแห่งนี้มีแผนการดำเนินงานและทางเลือกที่ชัดเจนเสมอ						

เกณฑ์การให้คะแนนเมื่อเป็นข้อความทางบวกจะให้คะแนน 6 5 4 3 2 1 ตามลำดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนในทิศทางกลับกันโดยผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำ

9. แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวบางประการของพนักงานประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบและแบบเติมคำตอบ

ตัวอย่าง: แบบสอบถามลักษณะชีวสังคม

คำชี้แจง กรุณา ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมคำให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ไปใช้ประโยชน์ได้

เพศ

☐

หญิง

☐

ชาย

อายุ

..... ปี

..... เดือน

ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปวส./ อนุปริญญา

☐

ปวส./ อนุปริญญาขึ้นไป

อายุงาน

..... ปี

..... เดือน

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยไปหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในด้านที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบว่าแบบวัดแต่ละฉบับสามารถวัดได้ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ของเนื้อหาที่จะวัดโดยมีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ภาษาและสำนวนถ้อยคำของข้อความมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ และคัดเลือกเฉพาะข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสอดคล้องกันอย่างน้อย 2 ใน 3 คน และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีเกณฑ์ค่า IOC (IOC: Item Objective Conguence Index) ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Power of Discrimination) ผู้วิจัยนำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คนจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item - total correlation) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก .20 ขึ้นไป

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะหาหลังจากที่ได้วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว และได้รับการปรับปรุงจนมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัดแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (วรณี แกมเกตุ. 2551: 233) ใช้เกณฑ์ที่ระดับ .71 ขึ้นไป ดังตาราง 3

ตาราง 2 คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	ชื่อแบบวัด	แบบวัดฉบับทดลองใช้			แบบวัดฉบับจริง		
		จำนวนข้อ	ช่วงค่า Item - Total Correlation	Reliability (Alpha Coefficient)	จำนวนข้อ	ช่วงค่า Item - Total Correlation	Reliability (Alpha Coefficient)
1	พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	17	.269 - .735	.885	17	.390 - .813	.919
2	ความฉลาดทางอารมณ์	20	.377 - .818	.947	19	.400 - .686	.915
3	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	7	.717 - .854	.744	6	.627 - .825	.898
4	เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	11	.302 - .817	.854	11	.221 - .553	.794
5	ความผูกพันต่อองค์กร	11	.224 - .608	.824	11	.293 - .681	.819
6	ความหย่อนตัวในการทำงาน	21	.334 - .639	.904	21	.218 - .750	.886

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อแบบวัด	แบบวัดฉบับทดลองใช้			แบบวัดฉบับจริง		
		จำนวน	ช่วงค่า Item -	Reliability (Alpha	จำนวน	ช่วงค่า Item -	Reliability (Alpha
		ข้อ	Total Correlation	Coefficient)	ข้อ	Total Correlation	Coefficient
7	การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้าทีม	12	.246 - .643	.837	12	.323 - .679	.832
8	วัฒนธรรมองค์การ แบบสร้างสรรค์	9	.232 - .700	.811	9	.349 - .584	.757

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้จัดการทั่วไปฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ใช้เป็นสถานที่เก็บข้อมูลเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัย
2. เมื่อได้รับการอนุญาตแล้วผู้วิจัยจึงขอเข้าพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละสาขาและแผนกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การดำเนินการเก็บข้อมูลมี 2 ลักษณะคือผู้วิจัยนำแบบวัดไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้วิจัยนำแบบวัดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลให้
4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากแบบวัดทั้งหมดที่เก็บมา
5. ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ครบถ้วนสมบูรณ์มาดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างเช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานได้แก่
 - 2.1 การวิเคราะห์สถิติค่าที (t-test) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อ 1
 - 2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (Two-way Analysis of Variar สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2
3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Enter Methol) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 3

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเครือข่ายเดอะมอลล์กรุ๊ป มีสมมุติฐานการวิจัยที่จะต้องดำเนินการทดสอบ ดังนี้

1. พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ปที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ

3. ตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ 2 ตัวแปร (ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์) ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 3 ตัวแปร (ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความมุ่งมั่นในการทำงาน) และตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม 2 ตัวแปร (ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) สามารถร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
M	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Rang	แทน	ค่าพิสัย
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ
SE.b	แทน	ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

t	แทน	ค่าสถิติวิเคราะห์ในการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
R^2	แทน	ค่าอำนาจในการทำนาย
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) ของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ
Sk	แทน	ค่าความเบ้ (Skewness)
Ku	แทน	ค่าความโด่ง (Kurtosis)

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อแสดงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะ การกระจายของตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (t-test Independent) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน

2.2 ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์ (Two-Way ANOVA) ร่วมระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมของพนักงานเครือข่ายมอลล์กรุ๊ปในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมต่างกัน

2.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Enter Method) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่สำคัญ กลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิต-ลักษณะตามสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมของพนักงานเครือข่ายมอลล์กรุ๊ป ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมต่างกัน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วย ลักษณะชีวสังคมได้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	174	52.40
หญิง	158	47.60
รวม	332	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 29 ปี	167	50.30
29 ปี ขึ้นไป	165	49.70
รวม	332	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปวส./ อนุปริญญา	123	37.00
ปวส./ อนุปริญญา ขึ้นไป	209	63.00
รวม	332	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า 4 ปี	181	54.50
4 ปี ขึ้นไป	151	45.00
รวม	332	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 332 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 จบการศึกษาสูงสุดระดับปวส/ อนุปริญญาขึ้นไป จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และอายุงานน้อยกว่า 4 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

1.2 ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร

ค่าสถิติพื้นฐานเพื่อตรวจสอบการกระจายแบบโค้งปกติของตัวแปร ประกอบด้วย ค่าพิสัย (Rang) ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) รายละเอียดสถิติพื้นฐานของตัวแปร แสดงไว้ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	n	Rang	M	SD	Sk	Ku	p-value of chi-square
1. พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพ (5 องค์ประกอบ)	332	4.17	4.34	1.28	-.45	-1.08	.93
1.1 ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของทีม	332	2.40	4.91	.48	.17	-.50	.97
1.2 ความรับผิดชอบในหน้าที่ ของตน	332	4.00	4.01	1.08	-.08	-1.20	.96
1.3 การกำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหาร่วมกันในการทำงาน	332	4.50	4.21	.93	-.04	-.53	.99
1.4 การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในการทำงาน	332	3.67	4.09	.93	-.01	-1.27	.99
1.5 การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย	332	4.00	4.51	.84	-.88	.95	.78
2. ความฉลาดทางอารมณ์	332	2.47	4.78	.52	-.27	-.34	.93
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	332	5.00	4.69	.76	-1.74	6.26	.97
4. เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม	332	4.11	4.42	.68	-.31	.88	.96
5. ความผูกพันต่อองค์กร	332	3.90	4.62	.55	-.73	2.80	.99
6. ความหย่นตัวในการทำงาน	332	4.75	3.86	1.31	-.46	-1.26	.99
7. การสนับสนุนทางสังคมจาก หัวหน้าทีม	332	5.00	3.92	1.36	-.47	-1.03	.78
8. วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์	332	5.00	3.89	1.35	-.45	-.96	.84

จากตาราง 4 ลักษณะของตัวแปรทั้งหมดในงานวิจัยนี้มีค่าพิสัยคะแนนอยู่ระหว่าง 3.86 – 4.78 ตัวแปรปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความผูกพันต่อองค์กร เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ และความหย่นตัวในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69, 4.62, 4.42, 3.92, 3.89 และ 3.86 ตามลำดับ สำหรับ ตัวแปรตาม ได้แก่

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.91 รองลงมา คือ มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน และ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51, 4.21, 4.09 และ 4.01 ตามลำดับ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยรวม มีค่าเท่ากับ 1.28 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน มีค่าเท่ากับ 1.08 รองลงมาคือ การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ด้วยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .93, .93, .84 และ .48 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์กร แบบสร้างสรรค์ ความมุ่งมั่นในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.36, 1.35, 1.31, .76, .68 .55 และ .52 ตามลำดับ

ค่าความเบ้ (Skewness) ของตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเบ้ไปทางซ้าย โดยตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีค่าความเบ้เท่ากับ -.45 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่ามีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน และความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม มีค่าความเบ้เท่ากับ -.88, -.08, -.04, -.01 และ .17 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ความมุ่งมั่นในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม และความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าความเบ้เท่ากับ -1.74, -.73, -.47, -.46, -.45, -.31 และ -.27 ตามลำดับ

ค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรส่วนใหญ่มีการแจกแจงไม่โด่งมากนัก โดยตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีค่าความโด่งเท่ากับ -1.08 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในการทำงาน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม และมีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีค่าความโด่งเท่ากับ มีค่าความโด่งเท่ากับ -1.27, -1.20, -.53, -.50 และ .95 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าความโด่งเท่ากับ -1.26, -1.03, -.96, -.34, .88, 2.80 และ 6.62 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการแจกแจงเป็นแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) ของทุกตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ด้วยสถิติทดสอบ Chi-square โดยการพิจารณาจากการไม่นัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} > .05$) หากพบว่าการทดสอบนั้นไม่นัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวมีการแจกแจงเป็นแบบโค้งปกติ ซึ่งการทดสอบพบว่า ทุกตัวแปรที่ทำการศึกษา เมื่อทำการทดสอบแล้วพบว่าค่าสถิติทดสอบ ไม่นัยสำคัญทางสถิติ ย่อมแสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีการแจกแจงเป็นแบบโค้งปกติ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลดังกล่าวไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์สถิติขั้นสูงต่อไป

ตาราง 5 แสดงผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ($n = 332$)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1. พฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ	1							
2. ความฉลาดทางอารมณ์	.29**	1						
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.16**	.43**	1					
4. เจตคติที่ดีต่อการทำงาน เป็นทีม	.62**	.32**	.46**	1				
5. ความผูกพันต่อองค์กร	.32**	.34**	.55**	.66**	1			
6. ความหยวนตัวในการทำงาน	.71**	.04	.12*	.64**	.22**	1		
7. การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้าทีม	.72**	.05	.07	.62**	.16**	.87**	1	
8. วัฒนธรรมองค์การแบบ สร้างสรรค์	.69**	.04	-.01	.57**	.12*	.83**	.86**	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อยู่ระหว่าง -.01 - .87 ทั้งนี้พบคู่ของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูง คือ 1) การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม กับ ความหยวนตัวในการทำงาน 2) การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมกับวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ 3) ความหยวนตัวในการทำงานกับวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .87, .86, และ .83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ แต่ก็พบว่าตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันไม่มากเกินไป ($r < .05$)

2. ผลการวิเคราะห์สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (t-test Independent) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมในกลุ่มที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน ตามสมมติฐานข้อ 1 ว่า พนักงานเดอะมอลล์กรุปที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบ t-test แบบ Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังกล่าว ผลการวิเคราะห์แสดงไว้ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมจำแนกตามกลุ่มชีวสังคม

กลุ่มลักษณะชีวสังคม	n	M	SD	F	t	P
กลุ่มเพศ						
ชาย	174	4.34	.58	.369	-1.074	.284
หญิง	158	4.42	.61			
กลุ่มอายุ						
น้อยกว่า 29 ปี	167	4.38	.603	.008	.070	.944
29 ปีขึ้นไป	165	4.38	.592			
กลุ่มระดับการศึกษา						
ต่ำกว่า ปวส./ อนุปริญญา	123	4.42	.59	.033	.910	.364
ปวส./ อนุปริญญา ขึ้นไป	209	4.36	.59			
กลุ่มอายุงาน						
น้อยกว่า 4 ปี	181	4.43	.62	1.985	1.734	.084
4 ปีขึ้นไป	151	4.32	.56			

หมายเหตุ F หมายถึง สถิติทดสอบของ Levene's Test for Equality of Variances

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ผลปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ในกลุ่มเพศ พบว่า พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ป เพศชายกับเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ไม่แตกต่างกัน
2. ในกลุ่มอายุ พบว่า พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ป อายุน้อยกว่า 29 ปี และมากกว่า 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ไม่แตกต่างกัน
3. ในกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ป ที่จบการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่า ปวส/อนุปริญญา กับ จบการศึกษาสูงสุดในระดับปวส/อนุปริญญาขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ไม่แตกต่างกัน
4. ในกลุ่มอายุงาน พบว่า พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ป ที่มีอายุงานน้อยกว่า 4 ปี กับ มากกว่า 4 ปี มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์ (Two-Way ANOVA) ร่วมระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ปในกลุ่มรวม

จากสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ ผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบ Two Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัยดังกล่าว ผลการวิเคราะห์แสดงไว้ดังตาราง 7

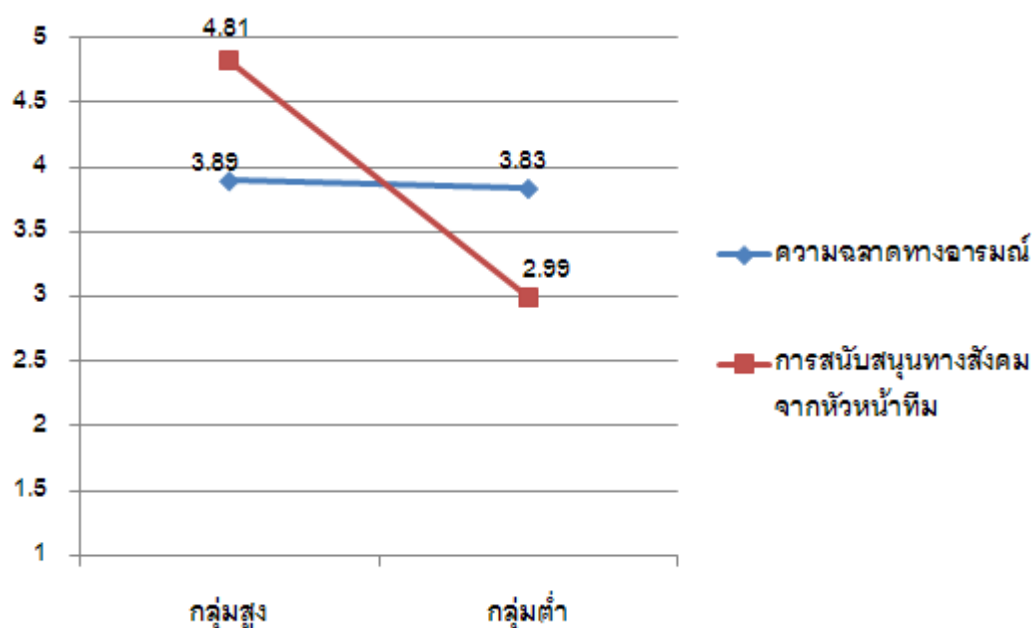
ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม เมื่อพิจารณาตามความฉลาดทางอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่แตกต่างกันในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	n	ค่าเอฟ (F)			
		(ก)	(ข)	% ทำนาย	
		ความฉลาดทางอารมณ์	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	กxข	
1. กลุ่มรวม	332	13.406*	370.463*	16.008*	54.00
2. กลุ่มเพศชาย	174	6.545	190.946	8.918*	57.50
3. กลุ่มเพศหญิง	158	2.754	121.375*	2.592	45.50
4. กลุ่มอายุน้อยกว่า 29 ปี	167	2.377	183.438*	6.754*	53.60

ตาราง 7 (ต่อ)

กลุ่ม	n	ค่าเอฟ (F)			%
		(ก)	(ข)	กxข	
		ความฉลาด	การสนับสนุนทาง		
		ทางอารมณ์	สังคมจากหัวหน้าทีม		
5. กลุ่มอายุ 29 ปี ขึ้นไป	165	13.249*	185.394*	9.036*	54.20
6. กลุ่มการศึกษาต่ำกว่า ปวส./ อนุปริญญา	123	5.121*	103.712*	4.497*	49.30
7. กลุ่มการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา ขึ้นไป	209	7.630*	255.619*	11.088*	55.70
8. กลุ่มอายุงานน้อยกว่า 4 ปี	181	3.302	187.300*	6.155*	52.50
9. กลุ่มอายุงาน 4 ปี ขึ้นไป	151	10.428*	160.684*	7.510*	53.20

จากตารางที่ 7 พบว่าพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม ทั้งในกลุ่มรวม และทุกกลุ่มย่อยเกือบทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มเพศหญิง ซึ่งแสดงว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง ก็จะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวมสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ ยกเว้นกลุ่มเพศหญิงที่ไม่พบว่ามียปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม มีเพียงแต่ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมเท่านั้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม



ภาพประกอบ 3 แสดงปฏิสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในกลุ่มรวม เมื่อตัวแปรอิสระเป็นความฉลาดทางอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวมระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำของตัวแปรอิสระ

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม	
		ในกลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ
1. กลุ่มรวม	ความฉลาดทางอารมณ์	3.89	3.83
	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.81	2.99
2. กลุ่มเพศชาย	ความฉลาดทางอารมณ์	3.73	3.63
	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.86	2.83
3. กลุ่มเพศหญิง	ความฉลาดทางอารมณ์	4.30	3.90
	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.77	3.20
4. กลุ่มอายุน้อยกว่า 29 ปี	ความฉลาดทางอารมณ์	3.99	3.79
	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.84	2.98

ตาราง 8 (ต่อ)

กลุ่ม	ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม	
		ในกลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	ในกลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ
5. กลุ่มอายุ 29 ปี	ความฉลาดทางอารมณ์	3.86	3.78
ขึ้นไป	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.77	2.99
6. กลุ่มการศึกษาต่ำกว่า ปวส./ อนุปริญญา	ความฉลาดทางอารมณ์	4.10	3.86
	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.80	3.15
7. กลุ่มการศึกษา ปวส. / อนุปริญญา	ความฉลาดทางอารมณ์	3.74	3.81
ขึ้นไป	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.81	2.90
8. กลุ่มอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี	ความฉลาดทางอารมณ์	4.20	3.84
	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	4.83	3.02
9. กลุ่มอายุงาน 4 ปีขึ้นไป	ความฉลาดทางอารมณ์	4.20	3.84
	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม	3.46	3.82

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงส่วนใหญ่แล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม สูงกว่ากลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าที่สูงก็จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ

2.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Enter Method) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวิตสังคมต่างกัน

จากสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ 2 ตัวแปร (ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์) ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 3 ตัวแปร (ได้แก่ เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความมุ่งมั่นในการทำงาน) และตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม 2 ตัวแปร (ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม มากกว่าตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบทาง

สถิติด้วยสถิติทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Enter Method) ซึ่งพบผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดอะมอลล์กรุ๊ปทั้งในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยตามข้อมูลลักษณะชีวสังคม

		พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม																	
		1 (n=332)		2 (n=174)		3 (n=158)		4 (n=167)		5 (n=165)		6 (n=123)		7 (n=209)		8 (n=181)		9 (n=151)	
		β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
แบบจำลอง 1																			
1. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม		.674	12.563**	.666	9.946**	.667	7.601**	.748	10.060**	.586	7.530**	.808	9.282**	.574	8.501**	.673	8.888**	.665	8.570**
2. วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์		.222	4.130**	.257	3.840**	.179	2.036**	.146	1.964*	.313	4.017**	.052	.598	.340	5.028**	.210	2.769**	.242	3.114**
แบบจำลอง 2																			
1. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม		.469	7.527**	.469	6.303**	.462	4.286**	.475	5.064**	.463	5.358**	.636	6.154**	.358	4.620**	.465	5.140**	.445	5.024**
2. วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์		.118	2.180*	.152	2.215*	.089	.998	.089	1.177	.147	1.772	-.045	-.504	.231	3.415**	.146	1.934	.102	1.263
3. เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม		-.058	-1.109	-.080	-1.322	-.039	-.470	-.027	-.389	-.097	-1.341	-.060	-.648	-.058	-1.048	-.125	-1.809	.018	.257
4. ความผูกพันต่อองค์กร		.048	1.274	.065	1.344	.046	.703	.003	.058	.100	1.784	.008	.111	.075	1.748	.076	1.425	.011	.195
5. ความผูกพันตัวใน		.368	6.344**	.381	5.415**	.333	3.359**	.378	4.483**	.362	4.311**	.338	3.490**	.381	5.311**	.369	4.374**	.377	4.573**

ตาราง 9 (ต่อ)

	พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม																	
	1 (n=332)		2 (n=174)		3 (n=158)		4 (n=167)		5 (n=165)		6 (n=123)		7 (n=209)		8 (n=181)		9 (n=151)	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
แบบจำลอง 3																		
1. การสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้าทีม	.471	7.592**	.473	6.379**	.460	4.264**	.483	5.132**	.453	5.253**	.654	6.422**	.359	4.611**	.475	5.275**	.446	5.016**
2. วัฒนธรรมองค์กรแบบ สร้างสรรค์	.092	1.660	.104	1.415	.100	1.099	.040	.485	.150	1.805	-.080	-.882	.217	3.096**	.108	1.360	.090	1.082
3. เจตคติที่ดีต่อการ ทำงานเป็นทีม	-.025	-.490	-.050	-.800	.005	.055	.010	.137	-.058	-.781	.008	.086	-.046	-.783	-.065	-.857	.031	.473
4. ความผูกพันต่อองค์กร	.071	1.821	.093	1.855	.058	.876	.027	.479	.113	2.016**	.055	.740	.084	1.904	.103	1.885	.026	.434
5. ความผูกพันตัวใน การทำงาน	.370	6.334**	.404	5.646**	.315	3.160**	.396	4.564**	.344	4.096**	.335	3.433**	.384	5.299**	.371	4.380**	.372	4.419**
6. ความฉลาดทางอารมณ์	-.020	-.676	.001	.019	-.049	-.908	.003	.085	-.044	-1.037	-.075	-1.513	.003	.075	-.021	-.516	-.028	-.659
7. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	-.065	-1.920	-.082	-1.870	-.045	-.804	-.077	-1.396	-.047	-1.062	-.113	-1.818	-.034	-.868	-.091	-1.737	-.028	-.615

ตาราง 9 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวม									
	1 (n=332)	2 (n=174)	3 (n=158)	4 (n=167)	5 (n=165)	6 (n=123)	7 (n=209)	8 (n=181)	9 (n=151)
แบบจำลอง 1	$R^2 = .762$	$R^2 = .807$	$R^2 = .681$	$R^2 = .770$	$R^2 = .759$	$R^2 = .726$	$R^2 = .788$	$R^2 = .739$	$R^2 = .779$
(ลักษณะสถานการณ์)	$R^2_{\text{Adjust}} = .761$	$R^2_{\text{Adjust}} = .805$	$R^2_{\text{Adjust}} = .677$	$R^2_{\text{Adjust}} = .768$	$R^2_{\text{Adjust}} = .756$	$R^2_{\text{Adjust}} = .722$	$R^2_{\text{Adjust}} = .786$	$R^2_{\text{Adjust}} = .736$	$R^2_{\text{Adjust}} = .776$
	$R^2_{\text{Chang}} = .762$	$R^2_{\text{Chang}} = .807$	$R^2_{\text{Chang}} = .681$	$R^2_{\text{Chang}} = .770$	$R^2_{\text{Chang}} = .759$	$R^2_{\text{Chang}} = .726$	$R^2_{\text{Chang}} = .788$	$R^2_{\text{Chang}} = .739$	$R^2_{\text{Chang}} = .779$
	$F = 527.337^{**}$	$F = 358.016^{**}$	$F = 165.655^{**}$	$F = 275.248^{**}$	$F = 254.915^{**}$	$F = 159.301^{**}$	$F = 382.604^{**}$	$F = 252.343^{**}$	$F = 260.337^{**}$
แบบจำลอง 2	$R^2 = .790$	$R^2 = .839$	$R^2 = .706$	$R^2 = .797$	$R^2 = .788$	$R^2 = .752$	$R^2 = .819$	$R^2 = .769$	$R^2 = .809$
(ลักษณะสถานการณ์	$R^2_{\text{Adjust}} = .787$	$R^2_{\text{Adjust}} = .834$	$R^2_{\text{Adjust}} = .696$	$R^2_{\text{Adjust}} = .790$	$R^2_{\text{Adjust}} = .781$	$R^2_{\text{Adjust}} = .742$	$R^2_{\text{Adjust}} = .814$	$R^2_{\text{Adjust}} = .763$	$R^2_{\text{Adjust}} = .802$
และจิตลักษณะตามสถานการณ์)	$R^2_{\text{Chang}} = .028$	$R^2_{\text{Chang}} = .031$	$R^2_{\text{Chang}} = .025$	$R^2_{\text{Chang}} = .026$	$R^2_{\text{Chang}} = .029$	$R^2_{\text{Chang}} = .026$	$R^2_{\text{Chang}} = .031$	$R^2_{\text{Chang}} = .030$	$R^2_{\text{Chang}} = .030$
	$F = 245.878^{**}$	$F = 174.607^{**}$	$F = 73.058^{**}$	$F = 126.180^{**}$	$F = 118.228^{**}$	$F = 71.052^{**}$	$F = 183.635^{**}$	$F = 116.790^{**}$	$F = 122.596^{**}$
แบบจำลอง 3	$R^2 = .794$	$R^2 = .842$	$R^2 = .711$	$R^2 = .799$	$R^2 = .793$	$R^2 = .765$	$R^2 = .820$	$R^2 = .775$	$R^2 = .810$
(ลักษณะสถานการณ์	$R^2_{\text{Adjust}} = .789$	$R^2_{\text{Adjust}} = .835$	$R^2_{\text{Adjust}} = .697$	$R^2_{\text{Adjust}} = .790$	$R^2_{\text{Adjust}} = .783$	$R^2_{\text{Adjust}} = .751$	$R^2_{\text{Adjust}} = .813$	$R^2_{\text{Adjust}} = .766$	$R^2_{\text{Adjust}} = .801$
จิตลักษณะตามสถานการณ์	$R^2_{\text{Chang}} = .030$	$R^2_{\text{Chang}} = .003$	$R^2_{\text{Chang}} = .004$	$R^2_{\text{Chang}} = .003$	$R^2_{\text{Chang}} = .005$	$R^2_{\text{Chang}} = .013$	$R^2_{\text{Chang}} = .001$	$R^2_{\text{Chang}} = .005$	$R^2_{\text{Chang}} = .002$
และจิตลักษณะเดิม)	$F = 178.201^{**}$	$F = 126.472^{**}$	$F = 52.593^{**}$	$F = 90.420^{**}$	$F = 85.761^{**}$	$F = 53.627^{**}$	$F = 130.536^{**}$	$F = 84.946^{**}$	$F = 87.256^{**}$

หมายเหตุ 1 = กลุ่มรวม 2 = กลุ่มเพศชาย 3 = กลุ่มเพศหญิง 4 = กลุ่มอายุน้อยกว่า 29 ปี 5 = กลุ่มอายุ 29 ปี ขึ้นไป 6 = กลุ่มการศึกษาต่ำกว่า ปวส./ อนุปริญญา

7 = กลุ่มการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา ขึ้นไป 8 = กลุ่มอายุงานน้อยกว่า 4 ปี 9 = กลุ่มอายุงาน 4 ปีขึ้นไป * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 บางส่วน โดยกลุ่มรวม พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 527.337, P < .01$) ได้ร้อยละ 76.1 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 245.878, P < .01$) ได้ร้อยละ 78.7 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 178.201, P < .01$) ได้ร้อยละ 78.9 และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .471 และ .370 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มเพศชาย พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 358.016, P < .01$) ได้ร้อยละ 80.5 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 174.607, P < .01$) ได้ร้อยละ 83.4 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 126.472, P < .01$) ได้ร้อยละ 83.5 (ภาพประกอบ 5 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .473 และ .404 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มเพศหญิง พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 165.655, P < .01$) ได้ร้อยละ 67.7 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 73.058, P < .01$) ได้ร้อยละ 69.6 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 52.593, P < .01$) ได้ร้อยละ 69.7 (ภาพประกอบ 6 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .460 และ .315 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มอายุน้อยกว่า 29 ปี พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 275.248, P < .01$) ได้ร้อยละ 76.8 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 126.180, P < .01$) ได้ร้อยละ 79.0 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

($F = 90.420$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 79.0 (ภาพประกอบ 7 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และความหย่อนตัวในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .483 และ .396 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มอายุมากกว่า 29 ปี พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 254.915$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 75.6 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 118.228$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 78.1 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 85.761$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 78.3 (ภาพประกอบ 8 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ความผูกพันต่อองค์กรและความหย่อนตัวในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .453, .113 และ .344 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่า ปวส/อนุปริญญา พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 159.301$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 72.2 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 71.052$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 74.2 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 53.627$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 75.1 (ภาพประกอบ 9 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และความหย่อนตัวในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .654 และ .335 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มระดับการศึกษาสูงสุดระดับ ปวส/อนุปริญญาขึ้นไป พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 382.604$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 78.6 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 183.635$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 81.4 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 130.536$, $P < .01$) ได้ร้อยละ 81.3 (ภาพประกอบ 10 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า

วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ และความหย่อนตัวในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .359, .217 และ .384 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มกลุ่มอายุงานน้อยกว่า 4 ปี พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 252.343, P < .01$) ได้ร้อยละ 73.6 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 116.790, P < .01$) ได้ร้อยละ 76.3 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีความอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 84.946, P < .01$) ได้ร้อยละ 76.6 (ภาพประกอบ 11 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และความหย่อนตัวในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .475 และ .371 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

กลุ่มอายุงานมากกว่า 4 ปี พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 260.337, P < .01$) ได้ร้อยละ 77.6 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 122.596, P < .01$) ได้ร้อยละ 80.2 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีความอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 87.256, P < .01$) ได้ร้อยละ 80.1 (ภาพประกอบ 12 ภาคผนวก ค) และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และความหย่อนตัวในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .446 และ .372 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ป ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ในบทนี้นำเสนอข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ได้แก่ 1) กระบวนการวิจัยโดยสรุป 2) สรุปผลการวิจัย 3) อภิปรายผลการวิจัย และ 4) ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กระบวนการวิจัยโดยสรุป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมในกลุ่มที่มีลักษณะชีวิตสังคมต่างกัน
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะสถานการณ์ กับ จิตลักษณะเดิม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวิตสังคมต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวิตสังคมต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ปที่มีลักษณะชีวิตสังคมต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ
3. ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม 2 ตัวแปร (ได้แก่ความฉลาดทางอารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ 2 ตัวแปร (ได้แก่การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์) และตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 3 ตัวแปร (ได้แก่เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความมุ่งมั่นในการ

ทำงาน) สามารถร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวมมากกว่าตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว

ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป 6 สาขา ได้แก่ สาขารามคำแหง สาขาท่าพระ สาขาบางแค สาขาบางกะปิ และสาขานครราชสีมา โดยปฏิบัติงานอยู่ในแผนกต่างๆในสังกัดของฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1 และฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2 จำนวน 332 คน และปฏิบัติงานมาอย่างน้อย 6 เดือน ได้มาจากสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มจิตลักษณะเดิม

1.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์

1.1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.2 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ได้แก่

1.2.1 เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม

1.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร

1.2.3 ความหย่นตัวในการทำงาน

1.3 กลุ่มลักษณะสถานการณ์ได้แก่

1.3.1 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม

1.3.2 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์

1.4 กลุ่มลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน

2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

เครื่องมือวัดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ แบบวัดกลุ่มจิตลักษณะเดิม แบบวัดกลุ่มสถานการณ์ แบบวัดกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ รวม 8 ตอน และแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม 1 ตอน รวมเป็น 9 ตอน ได้แก่ 1) แบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 2) แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ 3) แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4) แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม 5) แบบวัดวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ 6) แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 7) แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร 8) แบบวัดความหย่นตัวในการทำงาน และ 9) แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน รวมตัวแปรที่ศึกษาทั้งสิ้น 12 ตัว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ได้แก่

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อแสดงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะการกระจายของตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (t-test Independent) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน

2.2 ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์ (Two-Way ANOVA) ร่วมระหว่างจิตลักษณะเดิม จิตตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ปในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมต่างกัน

2.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Enter Method) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยที่สำคัญจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ด้านรวมของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ปทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวสังคมต่างกัน

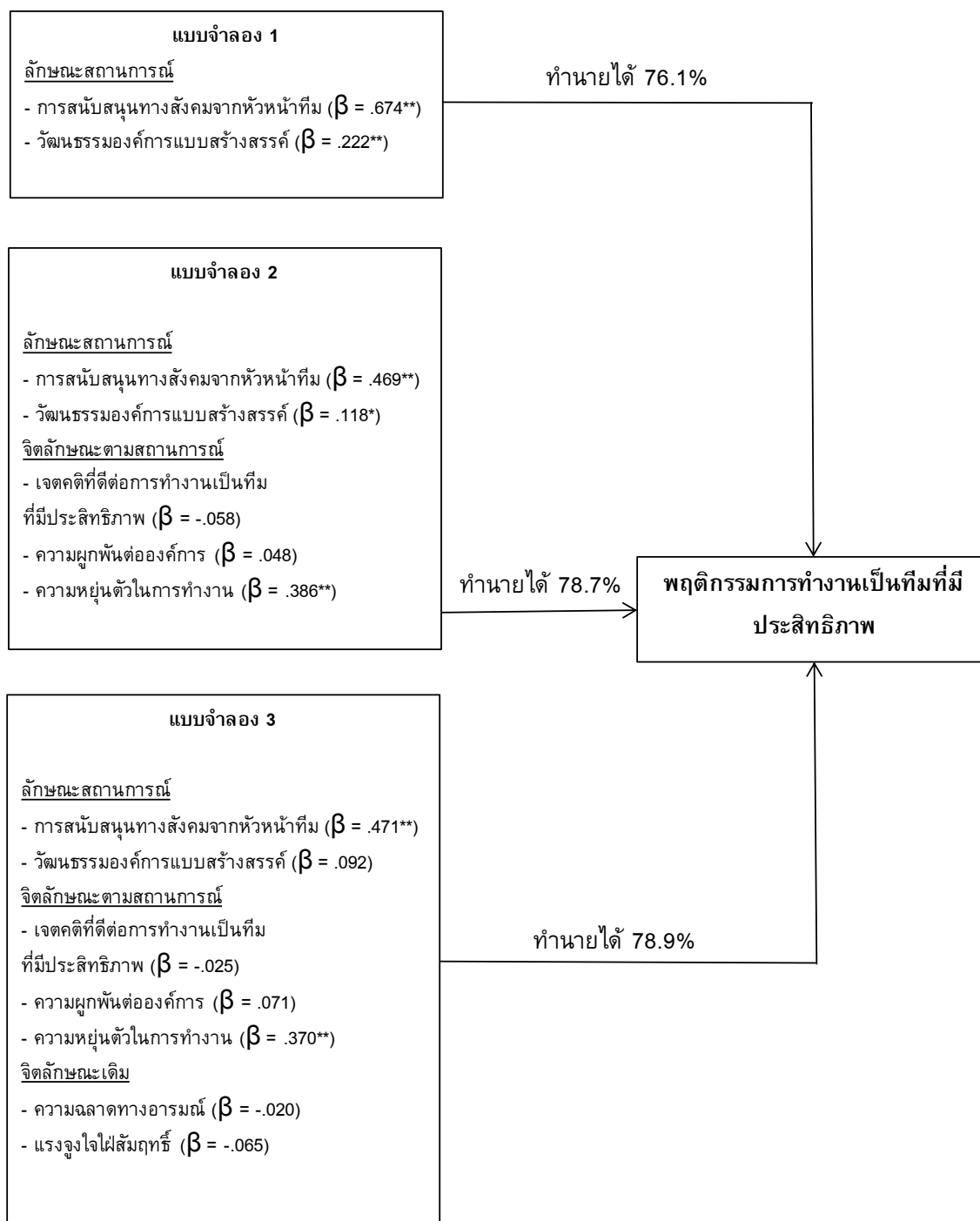
สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 332 คน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 จบการศึกษาสูงสุดระดับปวส/ อนุปริญญาขึ้นไป จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และอายุงานน้อยกว่า 4 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

2. พนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ป ที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

3. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ทั้งในกลุ่มรวม และทุกกลุ่มย่อยเกือบทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มเพศหญิง ซึ่งแสดงว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง ก็จะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวมสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ ยกเว้นกลุ่มเพศหญิงที่ไม่พบว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม มีเพียงแต่ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมเท่านั้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม แสดงว่าสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 บางส่วน

4. ในกลุ่มรวม พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 527.337, P < .01$) ได้ร้อยละ 76.1 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 245.878, P < .01$) ได้ร้อยละ 78.7 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่า มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 178.201, P < .01$) ได้ร้อยละ 78.9 ซึ่งพบว่า ปัจจัยรวมทั้งตัวแปร 3 กลุ่ม สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานฯ ได้มากกว่าตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว ดังภาพประกอบ 4 และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .471 และ .370 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ สามารถสรุปได้ดังภาพประกอบ 4 แสดงว่า สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3



* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายมอลล์กรุ๊ปในกลุ่มรวม

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมในกลุ่มที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน ตามสมมติฐานข้อ 1 ว่าพนักงานที่มีลักษณะชีวสังคมต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือพนักงานเดอะมอลล์กรุ๊ป ที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการประมวลเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมา ที่พบว่าลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลด้านชีวสังคมและภูมิหลังมีความสำคัญในฐานะเป็นตัวแปรที่ใช้จำแนกลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและมีส่วนร่วมในการอธิบายพฤติกรรมการทำงาน เช่น งานของ ธนาวิทย์ กางการ (2549) ที่พบว่า เพศของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นปัจจัยที่มีระดับการมีส่วนร่วมมากในการพัฒนาท้องถิ่นกล่าวคือเพศของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้องต่อการมีส่วนร่วมในท้องถิ่นโดยภาพรวมและรายด้าน ในงานจุฑารัตน์ กิตติเชมมาร (2553) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ .05 ($r = .24$) สำหรับงานของ วิลาสลักษณ์ ชวัลลี และคณะ (2547) พบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการมาก (26 – 42 ปี) และที่มีอายุราชการปานกลาง (16 – 25 ปี) มีพฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์รวมและด้านย่อย 4 ด้านคือด้านกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ชื่อสัตย์รับผิดชอบโปร่งใสตรวจสอบได้และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าข้าราชการที่มีอายุราชการน้อย (1 – 15 ปี) งานของ จุฑารัตน์ กิตติเชมมาร (2553) เป็นต้น ผู้วิจัยจึงคาดหมายว่าลักษณะชีวสังคมมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน แต่อาจเป็นเพราะในการประมวลเอกสารที่ผ่านมาผู้วิจัยยังไม่พบงานงานวิจัยที่ศึกษาลักษณะชีวสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยตรง ผลการวิจัยจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่คาดหมายไว้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง จิตลักษณะเดิม จิตตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมของพนักงานในเครือเดอะมอลล์กรุ๊ป ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ตามสมมติฐานข้อที่ 2 ว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำนั้น พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวมทั้งในกลุ่มรวม และทุกกลุ่มย่อยเกือบทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มเพศหญิง ซึ่งแสดงว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมสูง ก็จะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวมสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมต่ำ ยกเว้นกลุ่มเพศหญิงที่ไม่พบว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็น

ทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม มีเพียงแต่ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมเท่านั้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานดังกล่าว แม้ว่าจะไม่พบงานวิจัยที่กล่าวถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพโดยตรง แต่ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) ที่พบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมมีบทบาทในการช่วยขยายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิตเดิมกับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม ยิ่งบุคลากรมีตัวแปรในลักษณะทางสังคมสูง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิตเดิมกับพฤติกรรมการทำงาน (ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน) จะมีค่าสูงขึ้นไปตามระดับค่าตัวแปรลักษณะทางสังคม หรือถ้าในกรณีที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นไปในทิศทางลบ ขนาดของความสัมพันธ์ในทางลบจะลดน้อยลงไปตามระดับค่าตัวแปรลักษณะทางสังคมที่เพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งในกลุ่มตัวแปรที่มีลักษณะทางสังคมสูง ความสัมพันธ์นั้นจะกลายมาจะเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมมีผลปฏิสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิตเดิมกับพฤติกรรมทั้ง 2 ด้านนี้ ช่วยยืนยันและสนับสนุนความเที่ยงตรงในการอธิบายสาเหตุพฤติกรรมมนุษย์ของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) ที่ระบุไว้ว่าสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์ประเภทหนึ่ง เป็นสาเหตุที่มาจากอิทธิพลร่วมระหว่างลักษณะทางสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิม หรือที่เรียกว่ากันว่าการปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบภายนอกระหว่างจิตลักษณะเดิมที่ติดตัวมากับสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม (Magnusson & Endler. 1977: 18-21)

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวมของพนักงานเครือข่ายเดอะมอลล์กรุ๊ป ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีชีวิตสังคมต่างกัน ตามสมมติฐานข้อ 3 ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม 2 ตัวแปร (ได้แก่ความฉลาดทางอารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) ตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ 2 ตัวแปร (ได้แก่การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์) และตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ 3 ตัวแปร (ได้แก่เจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความหย่อนตัวในการทำงาน) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในด้านรวมมากกว่าตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียว ในกลุ่มรวม พบว่า ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 บางส่วน โดยกลุ่มรวม พบว่า กลุ่มปัจจัยลักษณะสถานการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 527.337, P < .01$) ได้ร้อยละ 76.1 เมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F = 245.878, P < .01$) ได้ร้อยละ 78.7 และเมื่อเพิ่มกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะเดิมพบว่ามีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ($F =$

178.201, $P < .01$) ได้ร้อยละ 78.9 และในแบบจำลองสุดท้ายพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม และความหยวนตัวในการทำงาน ส่งผลทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ที่เป็นคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .471 และ .370 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สำคัญจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้เป็นเพราะได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งภายในตัวบุคคลและภายนอกตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยเชิงเหตุของการเกิดพฤติกรรมนี้กำหนดโดยใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2541: 105-109 อ้างอิงจาก Magnusson & Endler. 1977) มาเป็นแนวทางเบื้องต้นในการกำหนดตัวแปรที่ศึกษาซึ่งจากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยเชิงเหตุสำคัญของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้อาจได้ศึกษาลักษณะทางชีวสังคมที่สำคัญบางประการของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์แบ่งกลุ่มย่อยในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และใช้ในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวแปรในการทำนายพฤติกรรมด้วยเช่นกัน ส่วนการตั้งสมมติฐานสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวทางของรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) และปฏิสัมพันธ์แบบในตน (Organismic Interaction) ประกอบกับหลักฐานที่พบจากงานวิจัยในอดีต เช่น ลักษณะสถานการณ์และจิตลักษณะเดิมมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ในรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบกลไก เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีมกับความฉลาดทางอารมณ์ และยังได้นำเอาตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์มาร่วมศึกษาเพื่ออธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบในตนเช่นเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความหยวนตัวในการทำงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานแผนกต่างๆ ที่อยู่ในสังกัดของฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 1 และฝ่ายปฏิบัติการดีพาร์ท 2 ที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเครือเดอะมอลล์ กรุ๊ปเท่านั้น จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มงานอื่น เช่น กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานบุคคล กลุ่มงานวิจัยการตลาด เป็นต้น พร้อมทั้งศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมถึงบุคลากรในทุกหน่วยงานสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสม

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) พบว่า ปัจจัยทางจิตลักษณะเดิม จิตตามสถานการณ์ ลักษณะสถานการณ์ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตเดิมกับลักษณะสถานการณ์นั้น ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เป็นลักษณะสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งเพิ่มเติม ตามความหมายของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543) ซึ่งหมายถึง คนที่ไม่เบียดเบียนตนเอง คนที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น คนที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ และคนที่อาสาพัฒนาผู้อื่นและสังคม และในการศึกษาควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่ครอบคลุมทั้ง 4 กลุ่ม คือ 1) สาเหตุจากลักษณะสถานการณ์ทางสังคมปัจจุบันที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่เป็นสาเหตุที่อยู่ภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล 2) สาเหตุจากจิตลักษณะเดิมเป็นสาเหตุทางจิตใจภายในตัวบุคคลที่มีการพัฒนาสั่งสมมาตั้งแต่วัยเด็กซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ไม่แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์โดยง่าย เป็นต้น 3) สาเหตุจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิมกับลักษณะสถานการณ์ที่เรียกว่าปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม และ 4) สาเหตุจากจิตลักษณะตามสถานการณ์หรือที่เรียกว่าปฏิสัมพันธ์แบบในตน (Organismic Interaction) ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิมของบุคคลภายใต้สถานการณ์ที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญอยู่ทำให้เกิดจิตลักษณะตามสถานการณ์ซึ่งเป็นจิตลักษณะประเภทที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์หรืออยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2541 อ้างอิงจาก Magnusson; & Endler, 1977) ซึ่งหากเราได้ทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ ที่มีลักษณะสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งเพิ่มมากขึ้นแล้ว จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นทั้งระดับหน่วยงาน ไปจนถึงระดับประเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. จากที่ไม่พบความแตกต่างของพนักงานที่มีชีวิตสังคมต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทในเดอะมอลล์กรุ๊ป จึงสามารถจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรสำหรับบุคลากรเพื่อการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้พร้อมกันทุกกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

2. หากบริษัทมีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรเพื่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นนั้น ควรมีส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ร่วมด้วย ไปพร้อมกับการเสนอแนะให้หัวหน้าทีมให้การสนับสนุนทางสังคม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอารมณ์ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ให้แก่พนักงาน และควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ ความศรัทธา ความทุ่มเท และความภักดี ผูกความผูกพันตัวในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านกายภาพ ความสามารถด้านสัมพันธภาพ ความสามารถด้านอารมณ์ ความสามารถด้านคุณธรรม ความสามารถด้านการรู้คิด และความสามารถด้านจิต

วิญญาน ที่ทำให้พนักงานกลับคืนสู่สภาพปกติและดำเนินชีวิตได้เหมือนเดิมหลังจากเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากในขณะที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2012). *วิสัยทัศน์ของอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2012, จาก http://www.dtn.go.th/images/stories/aecinfor/asean/as_vision.pdf
- กาญจนาพุทท์ ทิพนกน. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. ปรินิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ขวัญใจ เฟื่องศรี. (2550). *การรับรู้ความสามารถในวิชาชีพของครูที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่างกัน* ในโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คำปลื้กออาเซียนโอกาสไทยกระเป๋าดูง. (2554). สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555, จาก <http://www.smethailandclub.com/catagory-detail.php?id=225&gid=13>
- งามตา วนินทานนท์; และคนอื่นๆ. (2545). *การถ่ายทอดทางสังคมกับพัฒนาการของมนุษย์*. เอกสารคำสอนวิชา วป 581. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จเร นาคจุ. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑารัตน์ กิตติเชมากร. (2553). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยกฤษณ์ ศรีปักษา. (2544). *วัฒนธรรมองค์การกับการถ่ายทอดและความตระหนักในจริยธรรมแห่งวิชาชีพในองค์กรหนังสือพิมพ์*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. (นิเทศศาสตรพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชุตตา จิตพิทักษ์. (2525). *พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: มุลนิธิมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ชูศักดิ์ ประเสริฐ. (2555). อาเซียนกับการพัฒนาคนไทย. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2556, จาก <http://www.chusak.net/index.php?mo=3&art=41977045>
- ณัฐยา ลือชาทิตติกุล. (2546). ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2541, พฤษภาคม-สิงหาคม). รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม เพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรมและการพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์. วารสารทันตภิบาล. 10(2): 105-108.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน; และคนอื่นๆ. (2543). ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดุจเดือน พันธุมนาวิน. (2550). รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) และแนวทางการตั้งสมมติฐาน ในการวิจัยสาขาจิตพฤติกรรมศาสตร์ในประเทศไทย. วารสารพัฒนาสังคม. 9(1): 85-117.
- ตันติมา ดั่งโยธา. (2553). การศึกษาและพัฒนาความหุนตัวของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเวชโดยการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล. ปรินญาณิพนธ์ วท.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ทศนา แคมมณี. (2545). กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: นิชนแอตเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.
- ทิพย์สุดา จันท์แจ่มหล้า. (2544). ปัจจัยด้านจิตสังคมของผู้ดูแลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ติดเชื้อเอดส์. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ธนวัฒน์ สิงห์การ. (2548). การศึกษาการทำงานเป็นทีมในโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). จันทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ถ่ายเอกสาร.

- ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์. (2551). การศึกษาการทำงานเป็นทีมและการสร้างโมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงาน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาวิทย์ กางการ. (2549). การมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ในการพัฒนาท้องถิ่น. รายงานการวิจัย. ชัยภูมิ: กองวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ธิดา จิตประสงค์. (2543). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรที่ควรจะเป็นและความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษาบริษัทไทยออยล์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์. (2551). การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีจัดการความขัดแย้งกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นิชาภัทร โพธิ์บาง. (2550). ลักษณะจิตใจและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานราชการอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นีออน พิณประดิษฐ์; และคนอื่นๆ. (2546). ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมการทำงานในข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 4. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- น้ำฝน เพ็ชรดี. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บัณฑิต นิจถาวร. (2556). จุดอ่อนเศรษฐกิจโลกขณะนี้ อยู่ที่ยุโรปโซน. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2555, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/bandid/20130415/499585/จุดอ่อนเศรษฐกิจโลกขณะนี้-อยู่ที่ยุโรปโซน.html>

- บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา บรรยายภาค
องค์การกับความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนในโรงเรียนประถม สังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจวรรณ ไทประเสริฐ. (2551). ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง
(ประเทศไทย) จำกัด. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประทีป จินนี. (2540?). การวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรม. (เอกสารประกอบคำสอน).
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพินพร ขจรบุญ. (2546). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของ
ข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม
แตกต่างกัน. กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยวรรณ บุญเพ็ญ. (2550). ค่านิยมสร้างสรรค์และสถานการณ์การทำงานที่สัมพันธ์กับ พฤติกรรมการ
ทำงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรสายวิชาการใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.
ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ผจงจิต อินทสุวรรณ ; และคนอื่นๆ. (2545). การสร้างและพัฒนามาตรฐานวัดประสิทธิภาพตามแนว
พุทธศาสนาสำหรับวัยรุ่นไทย. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พงศ์วัช วิวัณฐ. (2546). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมี
ส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา. ปรินญานิพนธ์ วท.ม.
(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พร ภิเศก. (2546). วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสาย
วิทยาการของกองทัพบก. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ อุณจันทร์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยา
อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พินดา ธนวัฒน์กุล. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน).
ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พันธ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว. (2545). เจตคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (เอกธุรกิจการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มยุรฉัตร สุขดำรงค์. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- มาริษา สก๊อต. (2548). จิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบต่อการทำงานของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- รพี แก้วเจริญ และกิตยา สุวรรณชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการพลเรือนในระดับพนักงานในระดับนักบริหารอาวุโส. พระนคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตร.
- รู้จักกับเรา. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2555, จาก <http://jobthemall.co.th/aboutus.php>
- รัฐพล ประดับเวทย์. (2551). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเสริมความสามารถในการทำงานเป็นทีม ของนิสิตในระดับอุดมศึกษา.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด.(เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา สิริวัฒน์. (2545). สุขวิทยาจิตและการปรับตัว. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ลักษมี ลุประสงค์. (2546). ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (P.S.O.1102และระบบสื่อสาร)ของบุคลากรด้านการศึกษาระหว่างสาธารณสุข. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วงเดือน จงไพบูลย์. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณทนี สุวิบูลย์. (2548). บรรยากาของค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรุณ แสงฉัตรการ. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงส์ นิตติ้ง จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรสรณ์ เนตรทิพย์. (2554). อิทธิพลของจิตลักษณะและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการแสดงบทบาทผู้นำทีมและพฤติกรรมกรรมการบริหารโครงการของประธานโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพในกรุงเทพมหานครและจังหวัดปริมณฑล. ปรินทิพนิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). ถ่ายเอกสาร.
- วรรณ แกมเกตุ. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราภรณ์ ตระกูลสุขดี. (2545). จิตวิทยาการปรับตัว. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรัญญา ชีธรรมมาร. (2528). ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพในการแก้ปัญหาระเบียบวินัยในชั้นเรียนของนักเรียนชั้นปีที่ 6. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ ในจังหวัดสมุทรปราการ. ปรินทิพนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาวี ลีเมเนตร. (2546). ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน. กรณีศึกษา: บริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิลาศลักษณ์ ชวัลลสี; งามตา วนินทานนท์; และวิริณห์ ธรรมนารถสกุล. (2547). กรณีศึกษาบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- วิวรรณ โตเหมือน. (2549). *การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- วีรวัฒน์ ปันดินามัย. (2542). *เชาว์อารมณ์ (EQ) ดัชนีความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. กรุงเทพฯ: เอกซ์เปอร์เน็ท.
- ศิริศักดิ์ ศุภมณฑรี. (2540). *ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).
- สิริลักษณ์ ตริยตริตริคุณ. (2550). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์เชิงบวกของนักประชาสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2532). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.
- . (2535). *แนวทางในการทำงานเป็นทีมและข้อสรุปในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของทีมงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรม ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สุพิชญา อรุณวงษ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุเมธ แสงนิมมวล. (2539). *ทำอย่างไรจึงจะเป็นนักบริหารชั้นยอด*. กรุงเทพฯ: ก. พลพิมพ์.
- สุนีย์ เจริญภูมิการกิจ. (2551). *ปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตและสังคมที่ส่งผลต่อการทำงานให้การปรึกษาของบุคลากรสาธารณสุข สังกัดศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรดี โสภางค์. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- Bar-On, R., James D.A. Parker. (2000). *The Handbook of emotional intelligence*. California: Jossey-Bass Inc. California.
- Cooper; & Swaf. (2005). Retrieved January, 2005 , from
[http://text.competencyandei.com/Definition-of-emotional-intelligence-CPN Annual Report 2012](http://text.competencyandei.com/Definition-of-emotional-intelligence-CPN%20Annual%20Report%202012). Retrieved March 2, 2013, from
<http://cpn.listedcompany.com/misc/ar/20130319-CPN-AR2012-TH.pdf>
- Fishbein, M. & Ajzen, I.(1975). *Belief,Attitude,Intention and Behavior: An Introduction toTheory and Research*. Reading, Massachusetts” Addison Wesley.
- Parker, G.M. (1990). *Team players and teamwork: The new competitive business strategy*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Patterson, Suzannah A. (1999). *Organizational Culture and Performance in Academia*. Available: DAI - A 59/07: 2739, from [http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/ 9840839](http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9840839).
- Drucker, Peter S. (1995). *The Effective Executive*. Jordan Hill. Oxford: Butterworth - Heinmann.
- Day, L.A; & Carroll, A.S. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviors. *Personality and Individual Differences*. 36(6): 1443-1458
- Fishbein, M.; & Ajzin, I. (1975). *Belief Attitude Intention and Behavior : An Introduction and Research*. New Yok: Addison Wesley.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. U.S.A.: Bantom books.
- (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantom Book.
- Graves, J.G. (1999). *Emotional intelligence and cognitive ability: Predicting performance in job-simulated activities*. *Dissertation Abstracts International*, 60(5B), 2398. Retrieved December 10, 2004, from
<http://cobacourses.creighton.edu/MAM/2003/papers/burbach.doc>
- Lam, L.Thi. (1999). *Emotional Intelligence: Implications for individual performance*. Dissertation Abstracts International.

- Millet, John D. (1954). *Management in The Public Service*. New York: Mc Graw-Hill.
- Parker, G. M. (1990). *Team players and teamwork: The new competitive business strategy*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
- Parker, G.M. (1990). *Team players and teamwork: The new competitive business strategy*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Patterson, Suzannah A. (1999). *Organizational Culture and Performance in Academia*. (Online). Available: DAI - A 59/07: 2739, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9840839>.
- Robbins. P Stephen. (2001). *Organization Behavior*. 9th ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Schein, Edgar H. (1990). "Organizational Culture," Module 10. Reprinted in *The "NEW Organization"*. (1996). Edited by Ancona, Deborah and Others. Cincinnati, OH: SouthWestern College.
- Silbert, L.T. (2005). *The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support*. Thesis, Master of Applied Science in Management Science. Ontario: University of Waterloo.
- Tusaie, Kathleen.; Puskar, Kathrym.; & Sereika, Susan M. (2007, Spring). A Predictive and Moderating Model of Psychosocial Resilience in Adolescents. *Journal of Nursing Scholarship*. 3(33). Retrieved May 15, 2007, from <http://www.infotraccollege.thompsonlearning.com/itw/infomark>
- Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*. 2nd ed. Worcester: Billing and Sons.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introduction Analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเครือข่ายมอลล์กรุ๊ป

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 9 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 2 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 3 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตอนที่ 4 แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 5 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 6 แบบวัดความหยิ่งตัวในการทำงาน

ตอนที่ 7 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม

ตอนที่ 8 แบบวัดวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์

ตอนที่ 9 แบบสอบถามลักษณะชีวสังคม

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด ผู้ศึกษาจะไม่เปิดเผยข้อมูล

ที่ท่านตอบแบบสอบถามแก่บุคคลภายนอก และจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของกลุ่มทีมงานที่ศึกษา

ทั้งหมด ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

ความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับจากท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผลการวิจัยในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ

ร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณานุเคราะห์เวลาสำหรับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาววันทนา วัฒนธรรม

นิสิตปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัย

คำแนะนำในการตอบ

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วให้น้ำหนักความคิดเห็นหรือปริมาณการกระทำที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เพียงข้อเดียว โดย

จริงที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด หรือมีการกระทำตามข้อความนั้นเป็นประจำทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ

จริง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก หรือมีการกระทำตามข้อความนั้นเกือบทุกครั้ง

ค่อนข้างจริง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก หรือมีการกระทำตามข้อความนั้นบ่อยครั้ง

ค่อนข้างไม่จริง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างน้อย หรือมีการกระทำตามข้อความนั้นบ้างเป็นบางครั้ง

ไม่จริง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย หรือมีการกระทำตามข้อความนั้นบ้างนานานครั้ง

ไม่จริงเลย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย หรือไม่เคยมีการกระทำตามข้อความนั้นเลย

ตัวอย่าง

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
0	ท่านมักจะลดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ฝืดบอรรมาเพื่อ งานจะได้เสร็จเร็วๆ						
00	เมื่อการทำงานมีปัญหาอุปสรรค ท่านพยายามหาทาง แก้ไขให้งานสำเร็จลุล่วงไปให้ได้						

ข้อ 0 เลือกตอบ "จริง" แสดงว่า เกือบทุกครั้งที่ท่านมักจะลดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ฝืดบอรรมา เพื่องานจะได้เสร็จเร็วๆ

ข้อ 00 เลือกตอบ "จริงที่สุด" แสดงว่า ท่านเห็นด้วยมากที่สุดว่า สมาชิกในทีมทุกคนควรจับใจความสำคัญในเนื้อหาของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมได้

ตอนที่ 1: แบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ท่านปฏิบัติงานด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ						
2	เมื่อลูกค้าขอทราบถึงรายการส่งเสริมการขายที่มีอยู่ ท่านสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ทันที						
3	ท่านแนะนำรายการส่งเสริมการขายที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าได้รับทราบ						
4	เมื่อลูกค้ามีข้อซักถามใดๆ ท่านตอบข้อซักถามด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อมเสมอ						
5	ท่านพูดคุยกับลูกค้าด้วยความจริงใจและเต็มใจ						
6	บ่อยครั้งที่ท่านต้องไปทำธุระส่วนตัวในเวลางาน						
7	แม้จะมีแผนการทำงาน แต่ท่านมักข้ามขั้นตอนที่สำคัญเพื่องานจะได้เสร็จไปเร็วๆ						
8	บ่อยครั้งที่เพื่อนร่วมงานต้องมาปฏิบัติงานแทนท่านเมื่อท่านไปทำธุระส่วนตัว						
9	ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเมื่อทีมต้องการหาข้อสรุปในเรื่องต่างๆ						
10	เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ฉันไม่ค่อยมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นเท่าไรนักเพราะส่วนใหญ่หัวหน้าทีมจะเป็นผู้ตัดสินใจ						
11	ท่านโต้แย้งด้วยคำพูดที่รุนแรง เมื่อมีสมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับท่าน						
12	ถ้าท่านรู้เรื่องอะไรที่เป็นประโยชน์ในการทำงานในทีมของท่าน ท่านมักวางเฉยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ใครทราบ						
13	เมื่อสมาชิกทีมคนใดขาดทักษะการทำงานบางอย่าง ท่านมักเข้าไปช่วยให้คำแนะนำ						
14	เมื่อท่านทราบข่าวสารที่สำคัญต่อการทำงาน ท่านรีบแจ้งให้สมาชิกในทีมได้รับทราบทันที						
15	เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือในการทำงานไม่มีสมาชิกทีมคนใดเลยที่ยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือท่าน						
16	เมื่อท่านเกิดความคับข้องใจในการทำงานกับสมาชิกในทีมท่านจะเข้าไปพูดคุยอย่างตรงไปตรงมา						
17	ท่านมักเปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริงในการทำงานในทีมของท่านกับสมาชิกในทีมเสมอ						

ตอนที่ 2: แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ท่านสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ท่านไม่สบายใจได้						
2	ท่านสามารถบอกความรู้สึกของตนเองกับผู้อื่นได้						
3	ท่านรู้ตัวเสมอว่ากำลังคิดหรือกำลังทำอะไรอยู่						
4	ท่านรู้ตนเองดีว่ามีความสามารถด้านใดบ้าง						
5	ท่านสามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับตัวท่านได้						
6	ท่านมีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ						
7	ท่านรู้สึกสนุกทุกครั้งกับการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของตนเอง						
8	ท่านมีความพยายามในการทำสิ่งใหม่ๆเพื่อให้เป็น ประโยชน์กับผู้รอบข้าง						
9	แม้บางครั้งท่านต้องพบเจอกับลูกค้าที่เอาแต่ใจแต่ท่านก็ มีความสุขในการทำงาน						
10	สำหรับท่านแล้วปัญหาทุกอย่างมีทางออกเสมอ						
11	แม้ต้องพบเจออุปสรรคมากมายแต่เมื่อนึกถึงครอบครัว ท่านก็พร้อมที่จะสู้ต่อไป						
12	ท่านพร้อมที่จะรับฟังปัญหาและความต้องการของทุกคน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงกับปัญหา						
13	ท่านพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดปัญหา						
14	ท่านเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น						
15	ท่านให้กำลังใจและช่วยเหลือผู้รอบข้างในการทำ สิ่งใดๆให้เกิดผลสำเร็จ						
16	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง						
17	ท่านรับฟังและช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาจนปัญหานั้นลุล่วง ไปได้ด้วยดี						
18	ท่านจะใช้วิธีประนีประนอมเมื่อมีการกระทบกระทั่งเพื่อลด ความขัดแย้ง						
19	ท่านสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รอบข้างด้วยความ เป็นกันเอง						
20	เมื่อท่านถูกตำหนิในสิ่งใดท่านจะพยายามทำสิ่งนั้นให้ดีขึ้น						

ตอนที่ 3: แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ท่านตั้งใจทำงานทุกครั้ง เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย						
2	เมื่อการทำงานมีปัญหาอุปสรรค ท่านพยายามหาทาง แก้ไขให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้						
3	ท่านมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานในระดับที่เหมาะสม กับความสามารถของท่านเอง						
4	ท่านอดทนทำงานอยู่เป็นเวลานานจนเสร็จถึงแม้งานนั้น จะยากลำบากเพียงใดก็ตาม						
5	เมื่อท่านต้องทำงานที่มีขั้นตอนยุ่งยากท่านจะขอร้องให้ เพื่อนร่วมงานมาช่วยทำแทน						
6	ท่านหมั่นค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้ ในการทำงาน						
7	ท่านมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ						

ตอนที่ 4: แบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ท่านไม่จำเป็นต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ท่านก็ทำงานได้สำเร็จทันตามเวลา						
2	การที่สมาชิกในทีมทุกคน ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย ทำให้การทำงานของทีมเป็นไปอย่างราบรื่น						
3	การปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่ถูกต้องให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด เป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ						
4	สมาชิกทุกคนไม่จำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในเรื่องต่างๆ การทำงานเป็นทีมก็สามารถสำเร็จตาม เป้าหมายได้เช่นกัน						
5	ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อสมาชิกทีมคนใดแสดงความคิดเห็นไม่ ตรงกับท่าน						
6	ท่านพอใจที่สมาชิกในทีมมีการแจ้งข่าวสารที่สำคัญใน การทำงานให้แก่กัน						
7	ท่านพอใจกับการที่สมาชิกในทีมมีการเสริมสร้างทักษะ ให้แก่กันและกันในการทำงาน						
8	ท่านรู้สึกชื่นชมการทำงานของทีมงานที่ช่วยเหลือเกื้อ กูลกัน						
9	หากเกิดความคับข้องใจในการทำงานร่วมกัน ท่านพร้อม ที่จะพูดจากันอย่างตรงไปตรงมากับสมาชิกในทีม						

ตอนที่ 4: (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
10	เมื่อสมาชิกทีมแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพกับลูกค้า ท่านพร้อมที่จะตักเตือนเพื่อนสมาชิก ให้แสดงกิริยาที่เหมาะสม						
11	หากเพื่อนสมาชิกไม่ทราบเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายที่ออกมาใหม่ท่านพร้อมที่จะให้ข้อมูล เพื่อที่เพื่อนสมาชิกสามารถนำไปแนะนำให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง						

ตอนที่ 5: แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ท่านยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ในการปฏิบัติงาน						
2	นโยบายต่างๆขององค์กรแห่งนี้มีความสอดคล้องกับความต้องการของท่าน						
3	วิธีการดำเนินงานขององค์กรแห่งนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว						
4	ความสำเร็จขององค์กรถือเป็นความสำเร็จของท่านเช่นกัน						
	อุทิศตนอย่างเต็มที่ให้กับงานเลย						
5	ท่านรีบมาทำงาน ก่อนเวลาเข้างานเสมอ						
6	ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทุกครั้งเพื่อผลสำเร็จขององค์กร						
7	ท่านพร้อมที่จะสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานออกมาดีที่สุดในสำหรับองค์กรแห่งนี้						
8	แม้การทำงานทำให้รู้สึกเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กร						
9	ปัญหาจากการทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกท้อใจและอยากไปหางานทำที่อื่น						
10	หากองค์กรไหนสามารถให้สวัสดิการและผลตอบแทนกับท่านได้มากกว่าองค์กรนี้ ท่านจะลาออกไปทำทันที						
11	ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคลากรคนหนึ่งขององค์กรนี้						

ตอนที่ 6: แบบวัดความความหย่นตัวในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	เวลาทำงานแล้วรู้สึกเครียด ท่านไม่รู้ว่าจะทำให้หาย เครียดได้อย่างไร						
2	ท่านพยายามหาเวลาทำกิจกรรมที่ตัวเองชอบเพื่อ ผ่อนคลายอารมณ์เหนื่อยล้าจากการทำงาน						
3	เมื่อท่านกลัวใจเรื่องการทำงานจนนอนไม่หลับ ท่านใช้วิธี ชื้อยานอนหลับมากินเอง ท่านได้						
4	ท่านเบื่อหน่ายที่ต้องรับฟังปัญหาการทำงานของเพื่อน สมาชิกในทีม ท่านจึงมักพูดตัดบทเสมอ						
5	เวลาที่สมาชิกในทีมมีเรื่องกลัวใจท่านสามารถรับฟังเพื่อน สมาชิกระบายได้เป็นเวลานานๆ โดยไม่พูดขัดจังหวะ						
6	เมื่อสมาชิกในทีมไม่สบายใจ ท่านสามารถเข้าไปพูดคุย ให้เขาสบายใจขึ้นได้						
7	เวลาที่ท่านไม่สามารถทำตามความต้องการของสมาชิกในทีม ท่านสามารถอธิบายให้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้						
8	หากสมาชิกในทีมคนใด ทำให้การทำงานของท่านติดขัด ท่านจะโกรธและพูดจาต่อว่าทันที						
9	เวลาที่ท่านเกิดความกังวลใจ ท่านมักทำงานออกมาได้ ไม่ดีเหมือนเคย						
10	หากสมาชิกในทีมคนใดขอความช่วยเหลือขณะที่ท่านกำลัง ทำงานอยู่ ท่านจะไม่พอใจและมักแสดงอาการไม่พอใจ ออกไปทันที						
11	ท่านหมั่นตรวจสอบความถูกต้องของงานอยู่เสมอ						
12	เมื่อท่านทำงานผิดพลาดท่านยินดียอมรับว่าเกิดจากตัว ท่านเอง						
13	ท่านพร้อมที่จะนำคำแนะนำที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขข้อ บกพร่องในการทำงานทันที						
14	เมื่อเห็นสมาชิกในทีมใช้วัสดุอุปกรณ์ขององค์กร อย่างสิ้น เปลือง ท่านสามารถพูดให้เขาเห็นคุณค่าของสิ่งของได้						
15	เมื่อสมาชิกในทีมคนใด มีอคติกับเพื่อนสมาชิกด้วยกัน ท่านสามารถทำให้เขาคิดในทางบวกขึ้นได้						
16	เมื่อสมาชิกในทีมระบายความอึดอัดใจในการทำงาน ท่าน จะไม่ตำหนิเขา แต่จะพูดคุยเพื่อจะรับรู้ถึงความรู้สึก ที่แท้จริง						
17	เมื่อสมาชิกในทีมเกิดทะเลาะกันอย่างรุนแรงท่านตกใจจน ทำอะไรไม่ถูก						

ตอนที่ 6: (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
18	ท่านเชื่อว่า การทำดีกับสมาชิกในทีมรวมถึงบุคคลอื่นๆ เป็นสิ่งที่ทำให้ท่านพบเจอแต่สิ่งดี						
19	ท่านศึกษาหลักธรรม หรืออ่านหนังสือช่วยที่เสริมสร้างกำลังใจ เพื่อให้เกิดพลังใจในการทำงาน						
20	แม้บางครั้งท่านรู้สึกท้อแท้กับการทำงานแต่ท่านก็ยังมีความมุ่งมั่นต่อในการทำงาน						
21	ในยามที่ท่านจิตใจหดหู่จากการทำงานท่านไม่ทราบว่าจะหันไปพึ่งสิ่งใดที่ทำให้สภาพจิตใจดีขึ้นได้						

ตอนที่ 7: แบบวัดการสนับสนุนจากหัวหน้าทีม

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	หัวหน้าทีมจะยินดีในความสำเร็จของท่าน						
2	ท่านมักได้รับคำชมเชยจากหัวหน้า เมื่อท่านทำสิ่งที่ถูกต้อง						
3	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้าทีมให้การยอมรับ และหวังดีกับท่าน						
4	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้าทีมทำตัวห่างเหินกับท่าน						
5	ท่านรู้สึกว่าหัวหน้าทีมให้กำลังใจท่านเสมอในยามที่ท่านท้อแท้จากทำงาน						
6	หัวหน้าทีมคอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในการทำงาน						
7	หัวหน้าทีมชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนในการทำงาน ก่อนที่ท่านจะลงมือปฏิบัติ						
8	เมื่อหัวหน้าไม่พอใจงานของท่าน หัวหน้าไม่เคยบอกว่า จะปรับปรุงอย่างไร						
9	หัวหน้าของท่านไม่อนุญาตให้ท่านเข้ารับการอบรม						
10	หัวหน้าทีมสนับสนุนในการเสนอขอวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของท่าน						
11	ท่านขาดวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพราะหัวหน้าไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องนี้						
12	แม้งบประมาณจำกัด หัวหน้าทีมก็พยายามจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้						

ตอนที่ 8: แบบวัดวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่ามีงาน ที่ท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา						
2	ไม่ว่าในเรื่องใดองค์กรแห่งนี้มีแผนการดำเนินงานและ ทางเลือกที่ชัดเจนเสมอ						
3	องค์กรของท่านเห็นว่าเป้าหมายของการทำงานขึ้นอยู่กับ คุณภาพมากกว่าปริมาณของงานที่ทำ						
4	องค์กรนี้เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงาน ประสบความสำเร็จกลับไม่ได้รับรางวัล						
5	องค์กรแห่งนี้ เน้นให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ในเรื่องต่างๆ และหมั่นสอบถามความต้องการ ของพนักงานเสมอ						
6	องค์กรแห่งนี้มักจัดหากิจกรรมให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์ กัน เช่น การแข่งกีฬา การจัดงานปีใหม่ เป็นต้น						
7	องค์กรของท่านเน้นไม่ตรีจิตมิตรภาพให้การยอมรับนับถือ และการไว้วางใจกัน						
8	บุคลากรในองค์กรแห่งนี้มักมีปัญหาขัดแย้งกันอยู่เป็นประจำ						
9	พนักงานในองค์กรมักปกป้องตนเองเพื่อความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงานของตนเอง						

ตอนที่ 9 แบบสอบถามลักษณะชีวิตสังคม

คำชี้แจง กรุณา ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมคำให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และกรุณา

ตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ไปใช้ประโยชน์ได้

เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
 อายุ ปี เดือน
 ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปวส./ อนุปริญญา
☐ ปวส./ อนุปริญญาขึ้นไป
 อายุงาน ปี เดือน

จบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
ที่มีประสิทธิภาพ

ข้อ	<u>แบบวัดฉบับทดลองใช้</u>	<u>แบบวัดฉบับจริง</u>
	ค่า Item - Total Correlation	ค่า Item - Total Correlation
1	.425	.409
2	.599	.592
3	.735	.693
4	.529	.686
5	.603	.813
6	.505	.724
7	.622	.715
8	.566	.563
9	.490	.468
10	.269	.390
11	.485	.479
12	.482	.531
13	.579	.650
14	.455	.643
15	.376	.700
16	.637	.622
17	.589	.560

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อ	แบบวัดฉบับทดลองใช้	แบบวัดฉบับจริง
	ค่า Item -	ค่า Item -
	Total Correlation	Total Correlation
1	.377	ตัดออก
2	.629	.400
3	.707	.498
4	.607	.511
5	.620	.517
6	.722	.579
7	.746	.647
8	.639	.536
9	.521	.492
10	.818	.644
11	.633	.611
12	.503	.534
13	.708	.654
14	.719	.625
15	.803	.686
16	.800	.666
17	.674	.621
18	.723	.560
19	.651	.567
20	.709	.555

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อ	แบบวัดฉบับทดลองใช้	แบบวัดฉบับจริง
	ค่า Item -	ค่า Item -
	Total Correlation	Total Correlation
1	.717	.627
2	.755	.743
3	.854	.825
4	.836	ตัดออก
5	.790	.749
6	.732	.701
7	.818	.706

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีม
ที่มีประสิทธิภาพ

ข้อ	แบบวัดฉบับทดลองใช้	แบบวัดฉบับจริง
	ค่า Item -	ค่า Item -
	Total Correlation	Total Correlation
1	.407	.520
2	.656	.398
3	.817	.541
4	.607	.416
5	.698	.506
6	.655	.510
7	.581	.541
8	.457	.221
9	.389	.468
10	.302	.439
11	.428	.553

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	แบบวัดฉบับทดลองใช้	แบบวัดฉบับจริง
	ค่า Item -	ค่า Item -
	Total Correlation	Total Correlation
1	.229	.467
2	.568	.593
3	.608	.522
4	.555	.681
5	.224	.600
6	.517	.589
7	.506	.626
8	.662	.565
9	.510	.293
10	.414	.313
11	.590	.551

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดความหยิ่งตัวในการทำงาน

ข้อ	แบบวัดฉบับทดลองใช้	แบบวัดฉบับจริง
	ค่า Item -	ค่า Item -
	Total Correlation	Total Correlation
1	.406	.747
2	.501	.218
3	.670	.730
4	.334	.692
5	.595	.328
6	.589	.359
7	.639	.304
8	.536	.731
9	.430	.690
10	.566	.750
11	.537	.362
12	.618	.386
13	.506	.339
14	.565	.294
15	.517	.329
16	.481	.348
17	.334	.616
18	.595	.264
19	.589	.307
20	.639	.310
21	.536	.649

ตาราง 16 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม

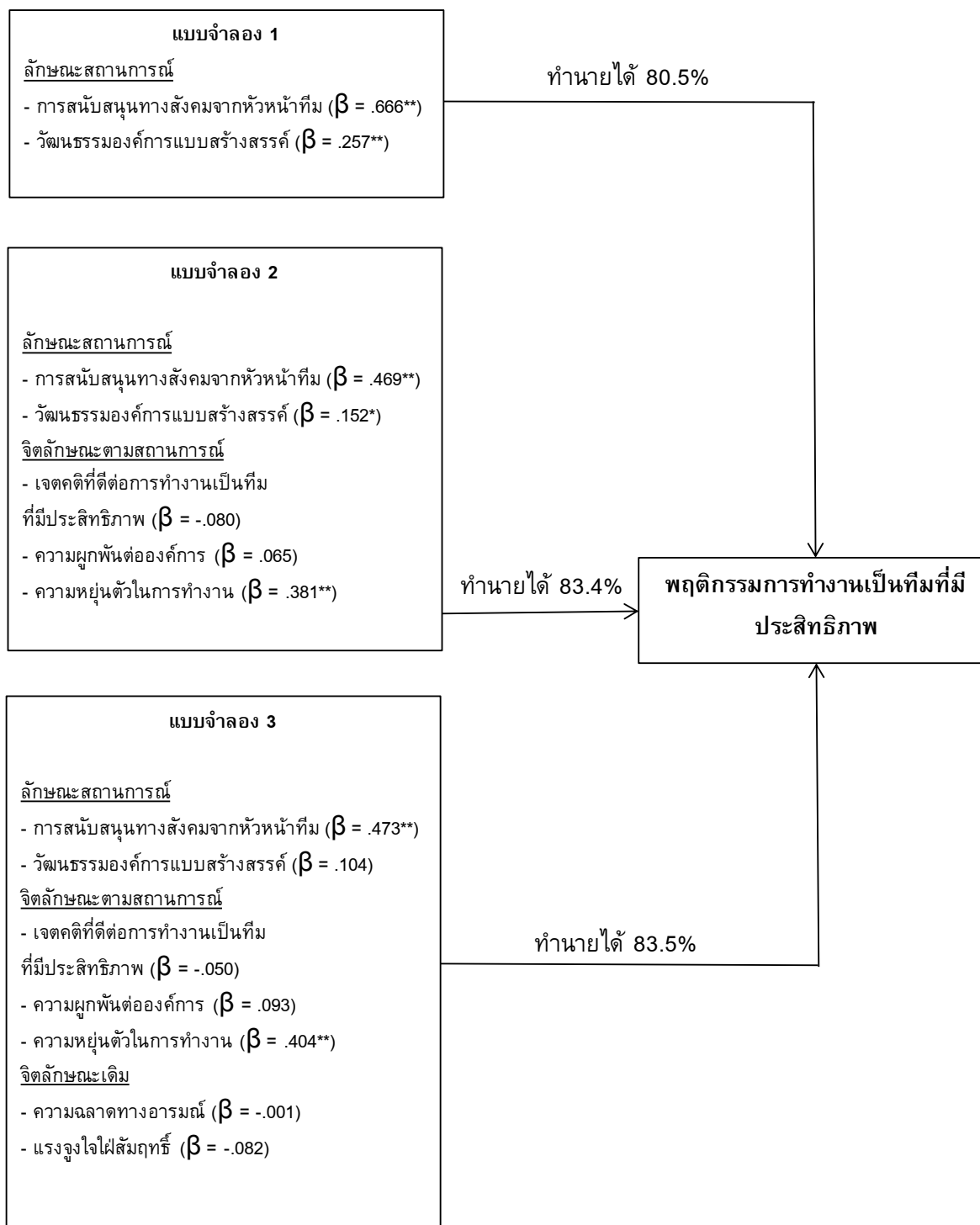
ข้อ	แบบวัดฉบับทดลองใช้	แบบวัดฉบับจริง
	ค่า Item -	ค่า Item -
	Total Correlation	Total Correlation
1	.508	.323
2	.366	.355
3	.579	.434
4	.601	.600
5	.534	.537
6	.246	.420
7	.534	.448
8	.544	.679
9	.643	.669
10	.493	.455
11	.389	.646
12	.569	.328

ตาราง 17 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์

ข้อ	แบบวัดฉบับทดลองใช้	แบบวัดฉบับจริง
	ค่า Item -	ค่า Item -
	Total Correlation	Total Correlation
1	.489	.365
2	.232	.450
3	.481	.397
4	.528	.584
5	.700	.386
6	.489	.349
7	.442	.351
8	.636	.552
9	.611	.539

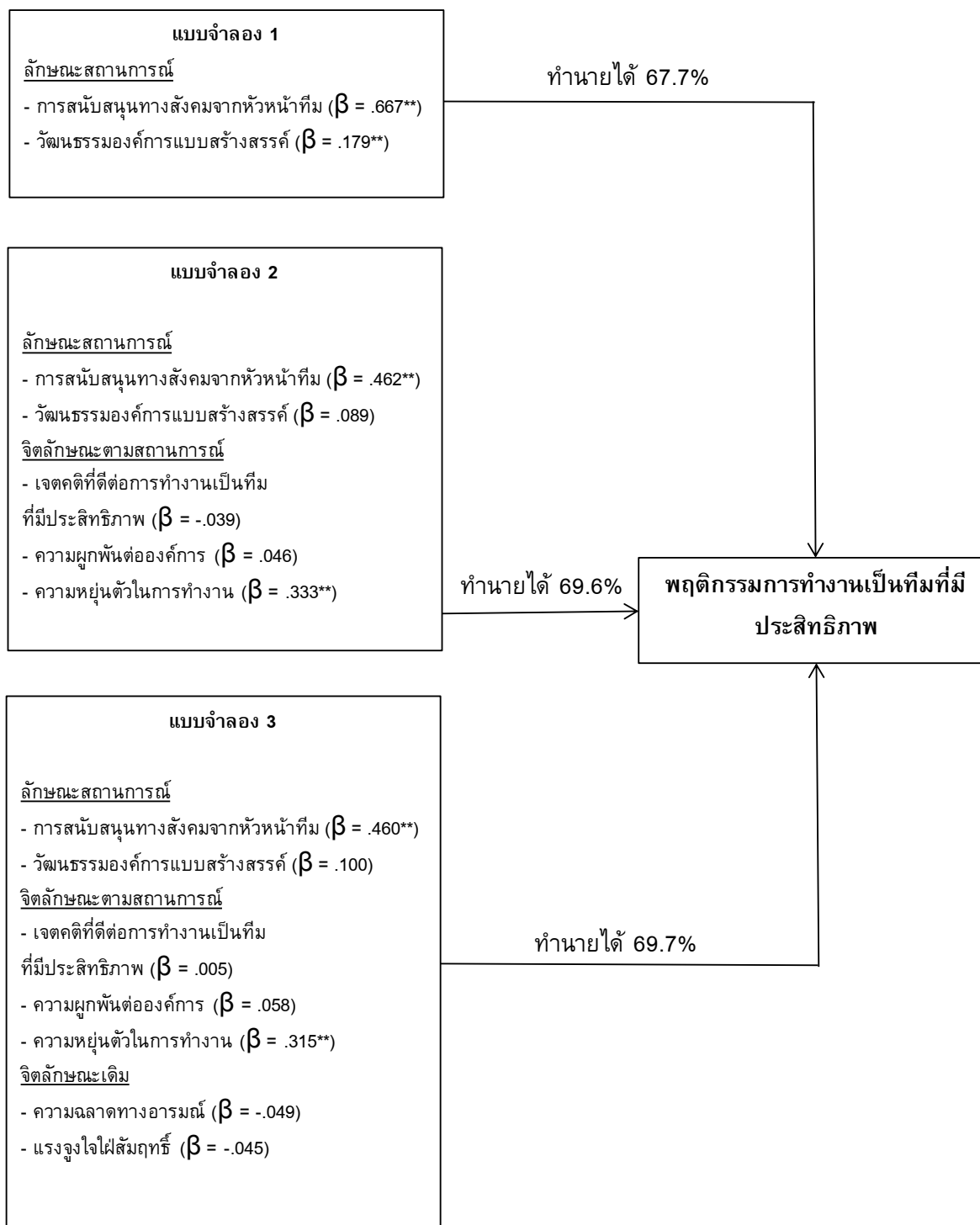
ภาคผนวก ค

ภาพประกอบต่าง ๆ



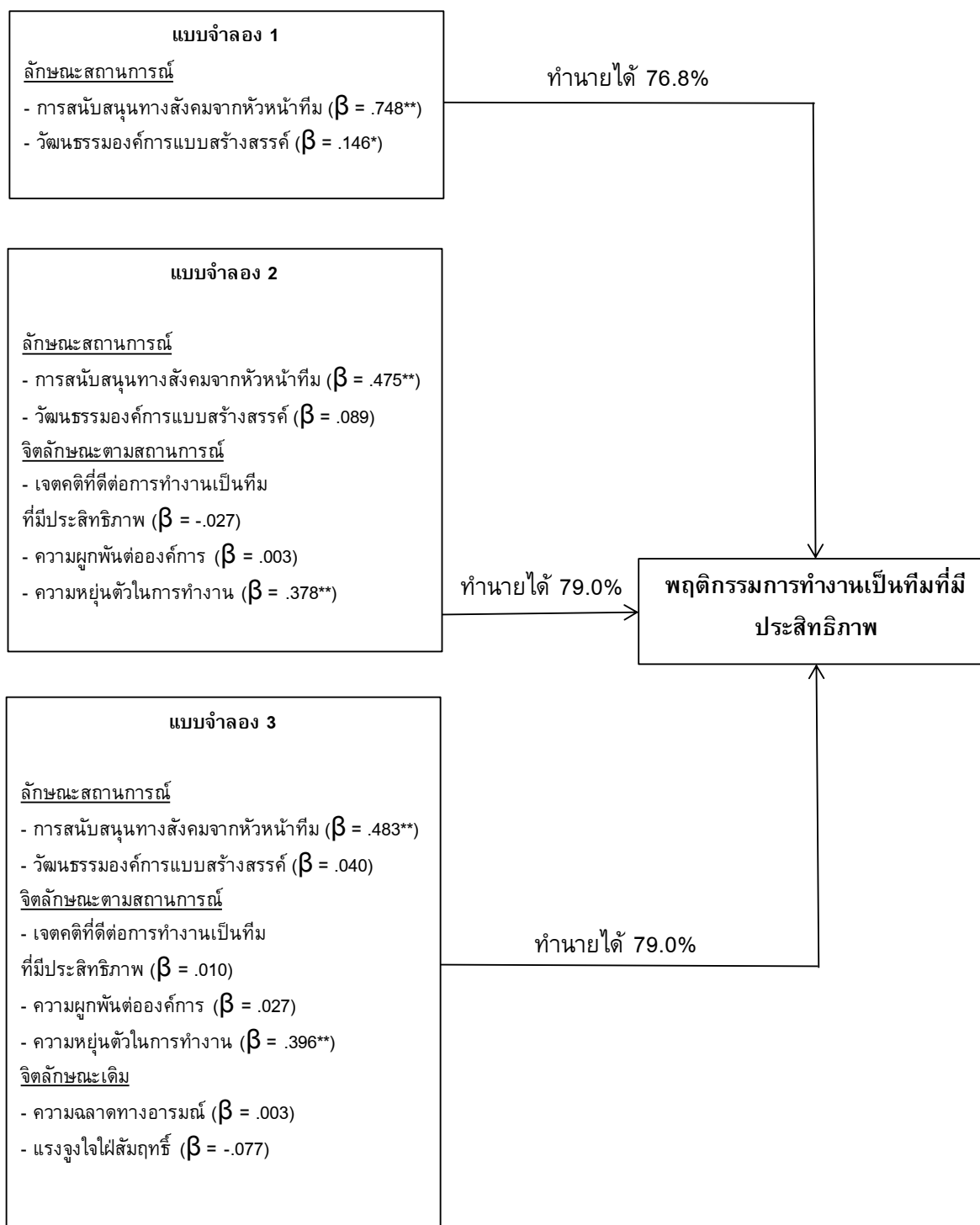
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดอมอลส์กรุ๊ปในกลุ่มเพศชาย



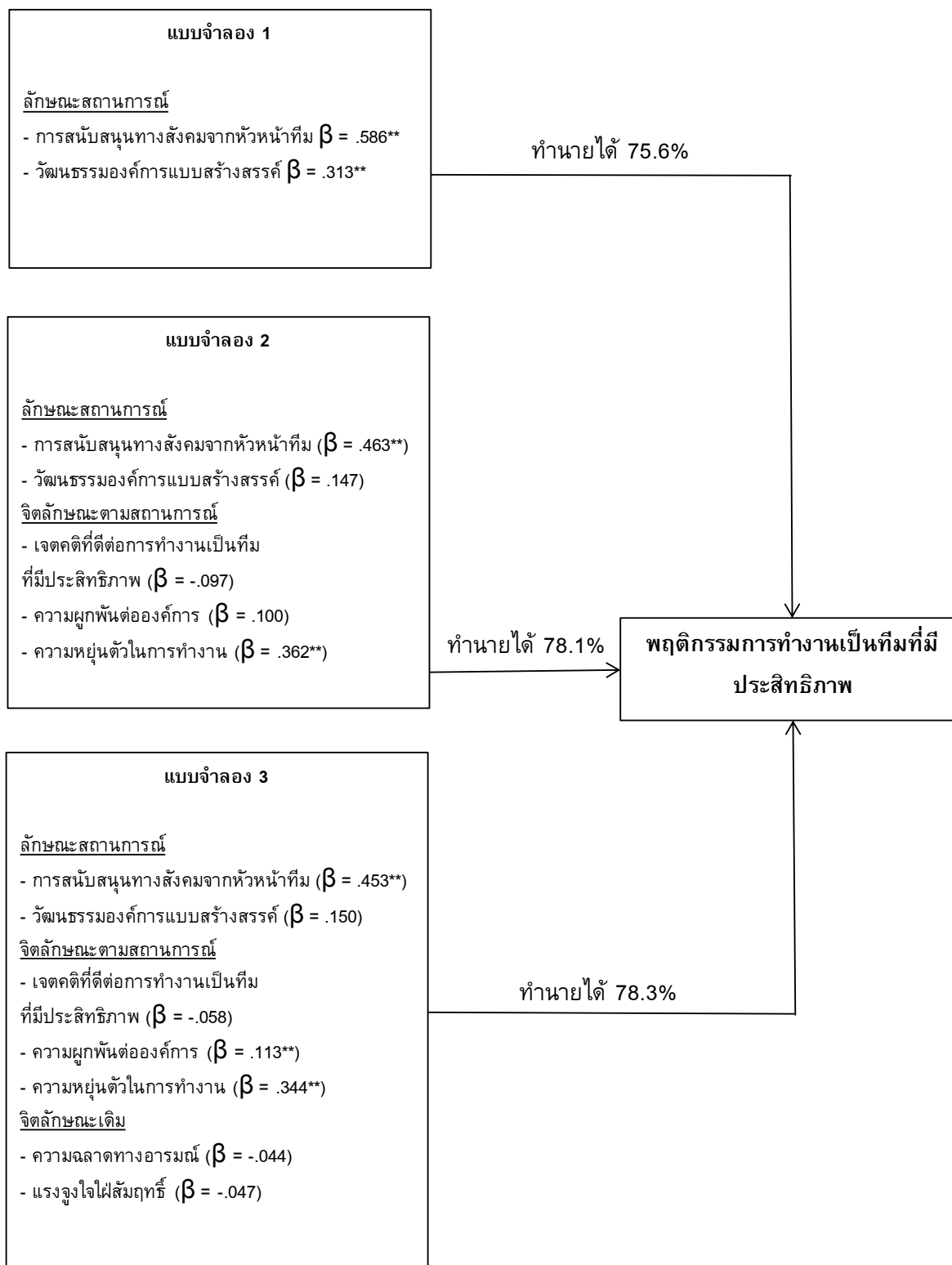
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดอมอลส์กรุปในกลุ่มเพศหญิง



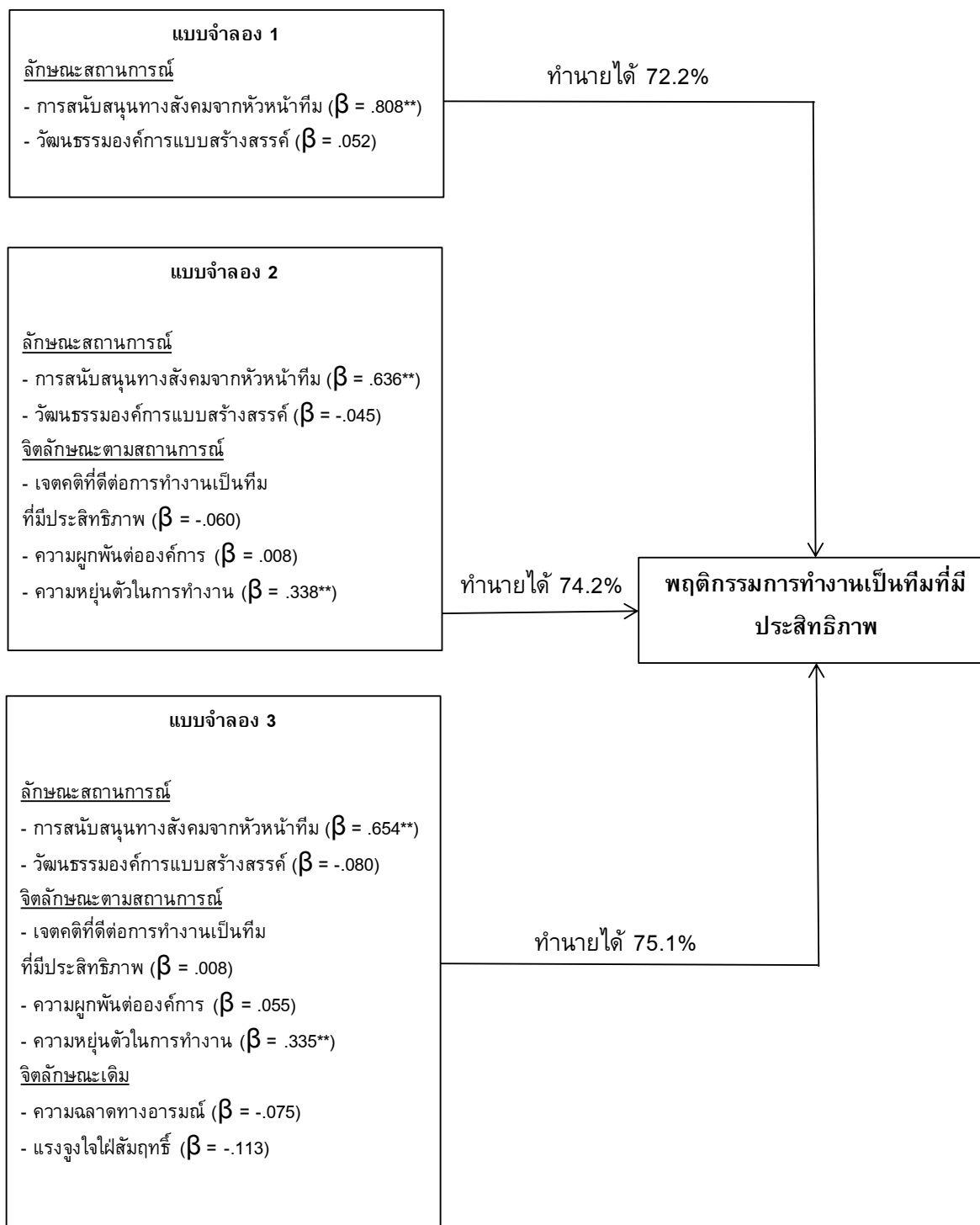
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดมะมอลส์กรุ๊ปในกลุ่มอายุน้อยกว่า 29 ปี



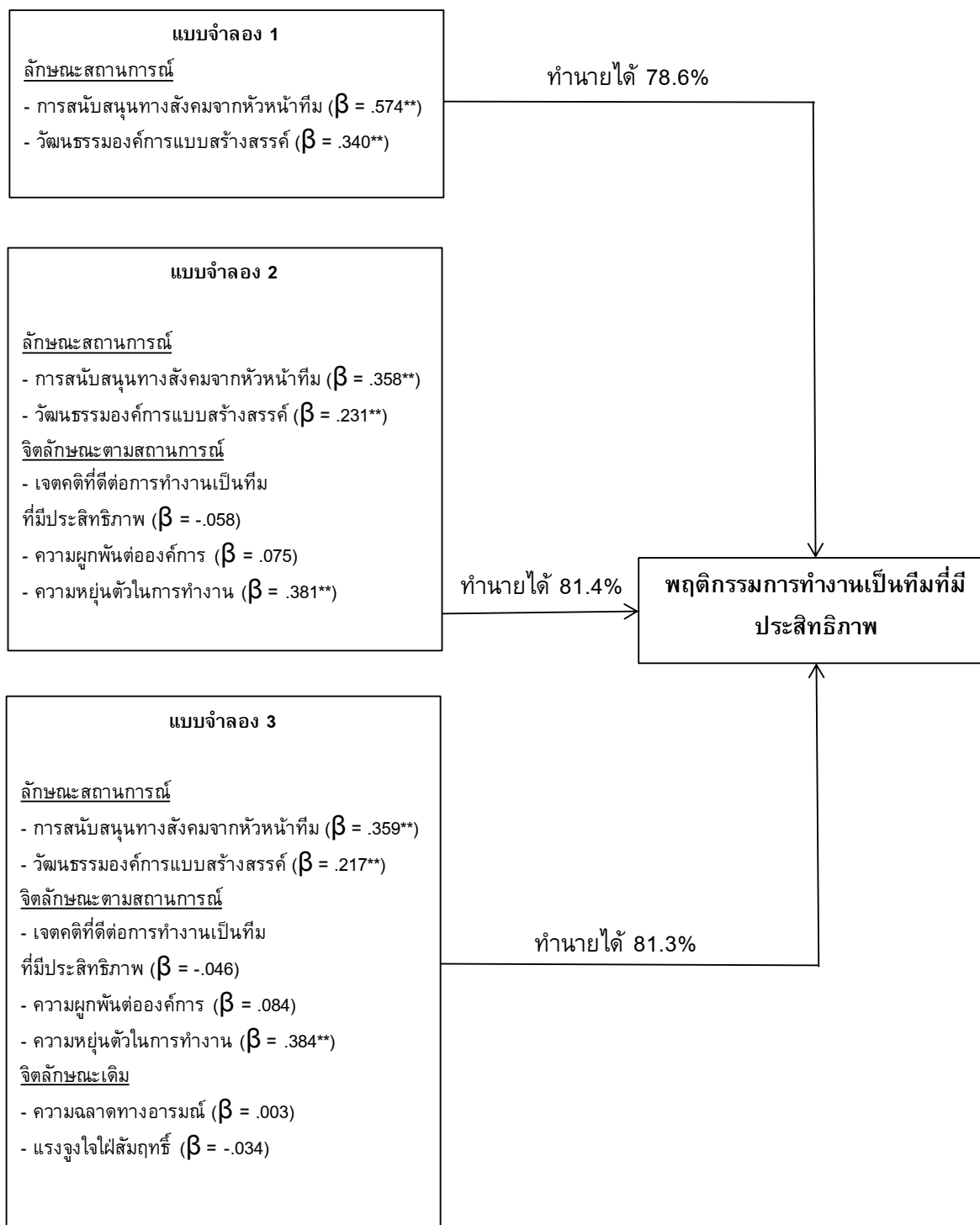
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดอมอลส์กรุปในกลุ่มอายุ 29 ปี ขึ้นไป



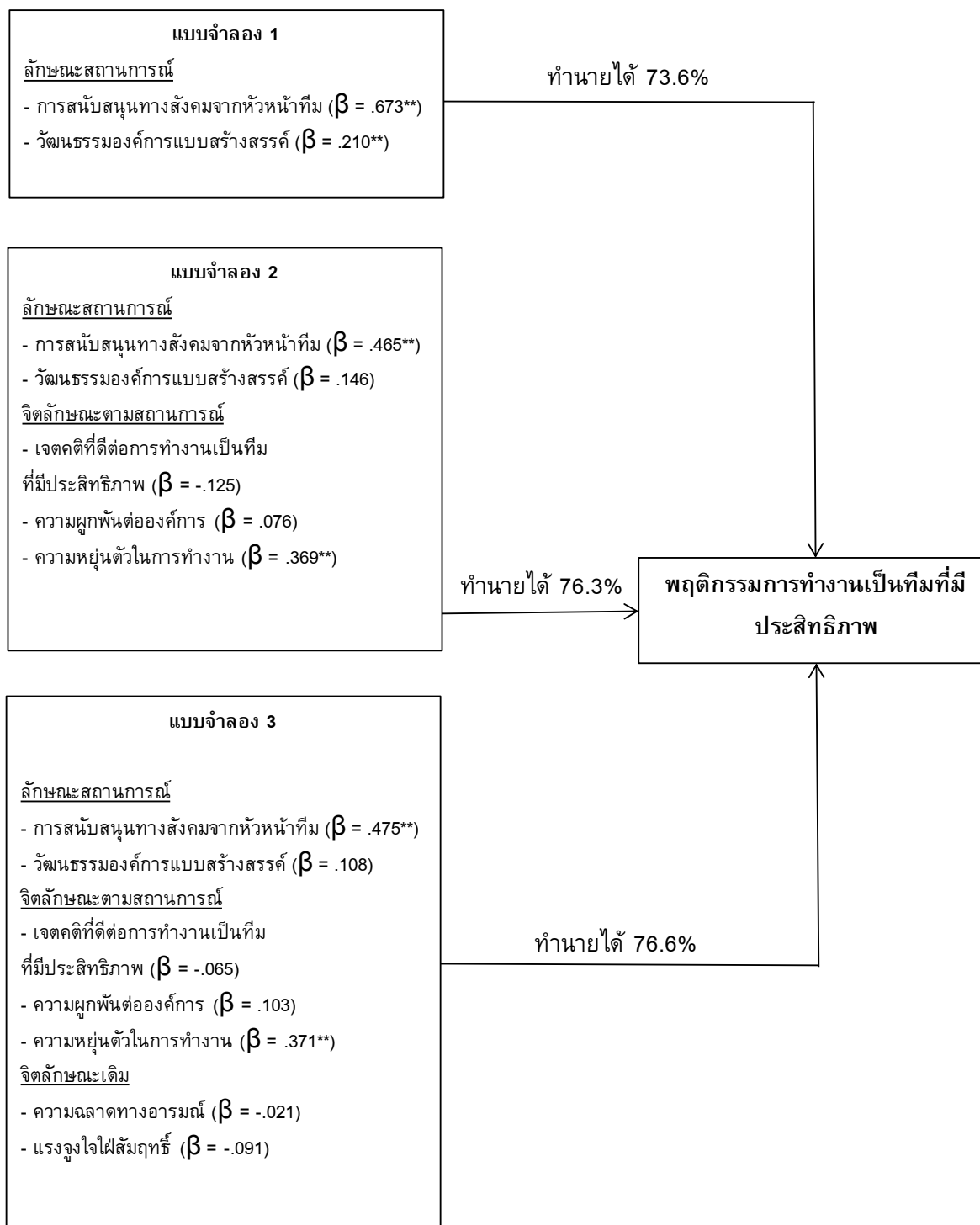
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายมอลส์กรุปในกลุ่มระดับการศึกษาระดับสูงกว่า ปวส/ อนุปริญญา



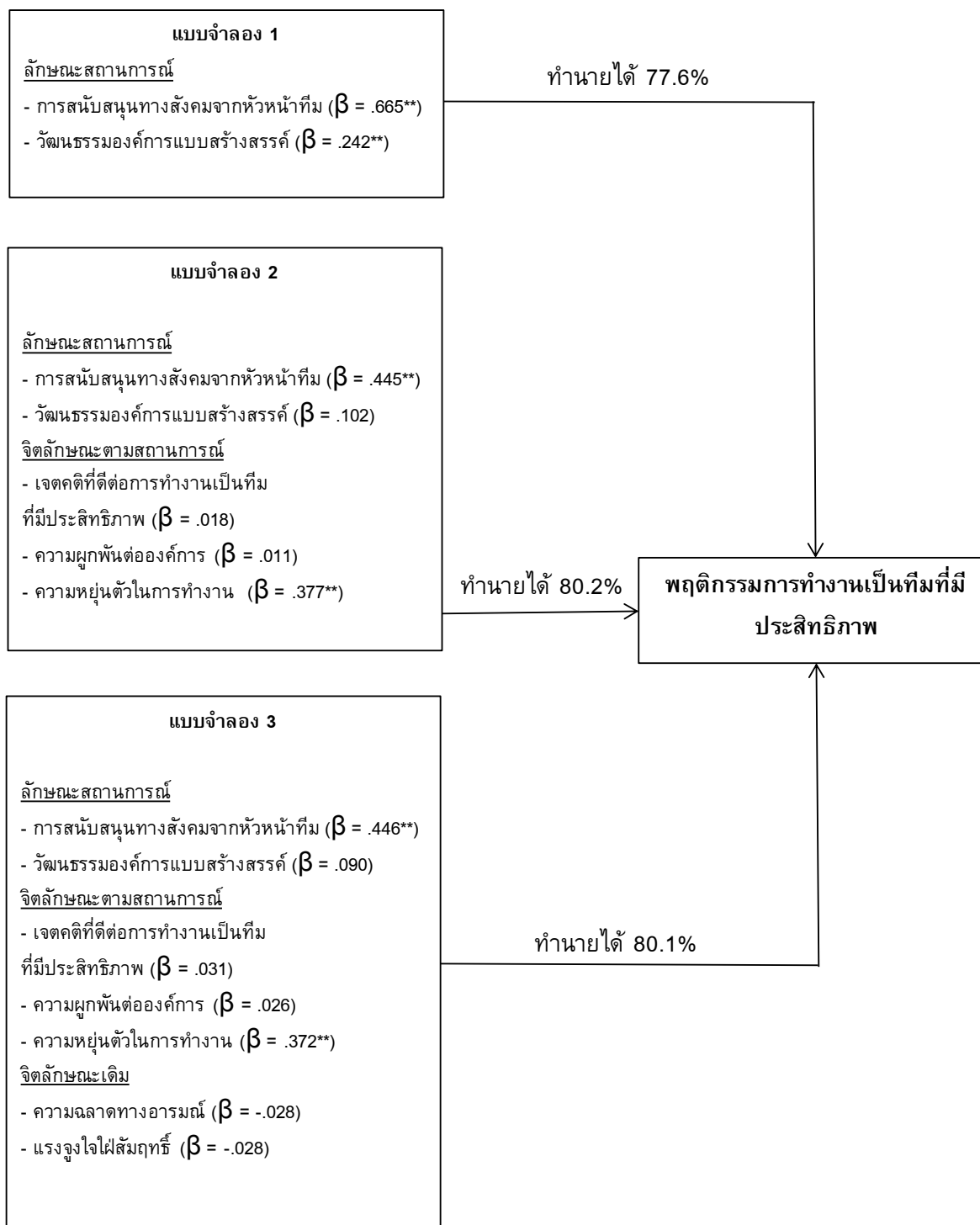
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดอแมออลส์กรุ๊ปในกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ อนุปริญา ขึ้นไป



* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายอะมอลล์กรุ๊ปในกลุ่มอายุน้อยกว่า 4 ปี



* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยที่สำคัญกลุ่มลักษณะสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้านรวม ของพนักงานเครือข่ายเดอมอลส์กรุปในกลุ่มอายุงาน 4 ปี ขึ้นไป

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.ศรัณย์ พิมพ์ทอง | สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.นริศรา พึ่งโพธิ์สง | สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.ตรีทิพ บุญแย้ม | คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาววันทนา วัฒนธรรม

วันเดือนปีเกิด

20 กรกฎาคม 2525

สถานที่เกิด

เขตราษฎร์เทวี กรุงเทพมหานคร

ที่อยู่ปัจจุบัน

557 ถนนพัฒนาการ เขตประเวศ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

ผู้จัดการฝ่ายการตลาด

สถานที่ทำงาน

บริษัท เบญจมาภรณ์พร็อพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด

เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544

มัธยมศึกษาตอนปลาย

จากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ

พ.ศ. 2548

ปริญญาตรี (บธ.บ) สาขาวิชาการจัดการ

จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พ.ศ. 2557

ปริญญาโท (วท.ม.) สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ