

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

กรณีศึกษา บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส(จำกัด)

**WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES OF AYUDHYA CAPITAL SERVICES
COMPANY LIMITED**

ธิดารัตน์ ธนเศรษฐโยธิน¹ อรไท ชั่วเจริญ²

¹นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด) จำนวน 306 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ Independent Sample t-test, One-way ANOVA, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือในด้านองค์ประกอบ และคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงานและมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สำหรับระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการทำงาน ,การทำงานเป็นทีม

ABSTRACT

The purpose of this independent study were to study the factors affecting team work efficiency, the levels of the effects on team work efficiency, and the relationships between the team elements factor and team work efficiency of employees of Ayudhya Capital Services Company Limited. The questionnaire was used as an instrument for data collection, and the samples consisted of 306 participants who were employees of Ayudhya Capital Services Company Limited. Descriptive statistic used for data analysis were Percentage, Mean, and Standard Deviation. For the hypothesis testing, inferential statistics included the Independent Sample t-test, On-way ANOVA, Least Significant Diffirence(LSD), and the Pearson Correlation Coefficient.

The results of the independent study revealed that the factors of team elements which were in high levels included the aspects of the elements and environmental characteristics in terms of design and process. Besides, the levels of team work efficiency were high in terms of satisfaction of team members, good communication, and efficient problem solving.

The results of the hypothesis testing indicated that diffirent genders ,and ages did not differently affect team work efficiency. On the other hand, different levels of education, Marital status, ages of work significantly and differently affected team work efficiency Moreover, the team elements factors were positively related to team work efficiency of employees

The results of this study concluded that team elements factors affecting team work efficiency of employees of Ayudhya Capital Services Company Limited.

Keywords : Work efficiency, Teamwork

บทนำ

สภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงที่เร็วขึ้นในตลาดโลก องค์กรจึงต้องเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง เพื่อที่จะทำให้สามารถเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันสูงขึ้น โดยองค์กรจะเน้นในด้านพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก โดยอาศัยนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะการทำงานในองค์กรนั้นไม่มีใครสามารถทำงานได้อย่างสำเร็จได้ด้วยตัวคน ๆ เดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคลากรคนอื่นในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับผู้บริหาร ผู้นำกลุ่ม หรือบุคคลในกลุ่ม การกระทำเช่นนี้คือ การทำงานเป็นทีม (Team Work) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศนั่นเอง

ในอดีตที่ผ่านมาผู้บริหารที่มีความสามารถดี ความรู้ดี บุคลิกภาพดี ความเชื่อมั่นในตนเองสูง ต่างมีโอกาสประสบความสำเร็จกันทั่วหน้า แต่ในปัจจุบันการบริหารที่จะประสบความสำเร็จก็จะแตกต่างกันออกไปถึงแม้ผู้บริหารจะมีความสามารถดังที่กล่าวมา แต่ก็ต้องประสบกับความล้มเหลวในการบริหารงาน เพราะยังมีความคิดแบบเก่า ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารหลาย ๆ คนยังทำงานแบบคนเดียว (One Man Show) ไม่มอบหมายงาน สั่งงานไม่เป็น ไม่มีการวางแผน หวงอำนาจ และไม่ยอมเปิดโอกาสให้พนักงานหรือลูกน้องคนอื่น ๆ ได้ทำ เลยทำให้ผลงานไม่พัฒนาและก้าวหน้าไปอย่างที่ควร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันผู้บริหารจึงได้ยอมรับความจริงว่า ความหลากหลายของงานในปัจจุบันทำให้ผู้บริหารต้องรู้จักการแบ่งงาน การมอบอำนาจ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำแทน เพราะผู้บริหารนั้นจะไม่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพได้เพียงลำพัง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเรียนรู้การพัฒนาตนเองและการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (Team Building Effectiveness) เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรเปลี่ยนจากการสั่งงานเพียงอย่างเดียว มาทำหน้าที่เป็นการชี้แนะสอนงานควบคุมงานและร่วมมือกับหัวหน้าคนอื่น ๆ เพื่อจะทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ทีมต้องการ (ธนกร กรวัชรเจริญ 2555 : 1)

องค์กรจำนวนมากมีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานใหม่ โดยนำการทำงานแบบทีมเข้ามาใช้ในทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเพื่อสร้างศักยภาพในการทำงานให้กับองค์กรเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดี แต่การที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จนั้น ทีมควรที่จะมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานอย่างเพียงพอ ก็จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของทีมได้ในที่สุด

การทำงานเป็นทีม นั้น มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเป็นอย่างมาก การที่ทุกคนในองค์กรรู้สึกว่าคุณอยู่ใน "ทีม" เดียวกัน และร่วมแรงร่วมใจให้องค์กรประสบผลสำเร็จร่วมกันนั้น การดำเนินงานขององค์กรจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปองปรัชญ์ ป็อราแง 2554 : 7)

โดยการบริหารประสิทธิภาพทีมงานนี้ต้องพัฒนาบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและจิตสำนึกในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถทำงานได้รวดเร็วเท่าไร องค์กรจะยิ่งได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้มากขึ้น เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์กรประสบความสำเร็จสูง โดยสมาชิกในทีมมีความพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายและมีความพอใจ และได้รับความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

บริษัทอูรยูธา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด) เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจทางด้านการให้บริการด้านการเงิน ซึ่งมีการแข่งขันสูงจากปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี หรือแม้กระทั่งสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานดำเนินธุรกิจ จึงทำให้พนักงานในบริษัทฯ ต้องมีความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจ องค์กรจึงจำเป็นต้องเน้นเรื่องประสิทธิภาพของพนักงาน และต้องเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมของภายในองค์กร ดังนั้นทางผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับทีมงานในองค์กรให้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและเสนอแนวคิดการแก้ปัญหาในงานต่าง ๆ ร่วมกัน ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน เพื่อนำผลสรุปที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทอูรยูธา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด) ให้สามารถทุ่มเททำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทอูรยูธา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด)

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
2. ปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทอูรยูธา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ พนักงาน บริษัทอูรยูธา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด) จำนวน 1,300 คน และทำการคำนวณจำนวนตัวอย่าง จากวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบ และคุณลักษณะด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ได้แก่ สมาชิกมีความพึงพอใจในทีม สมาชิกมีการสื่อสารที่ดี มีการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ

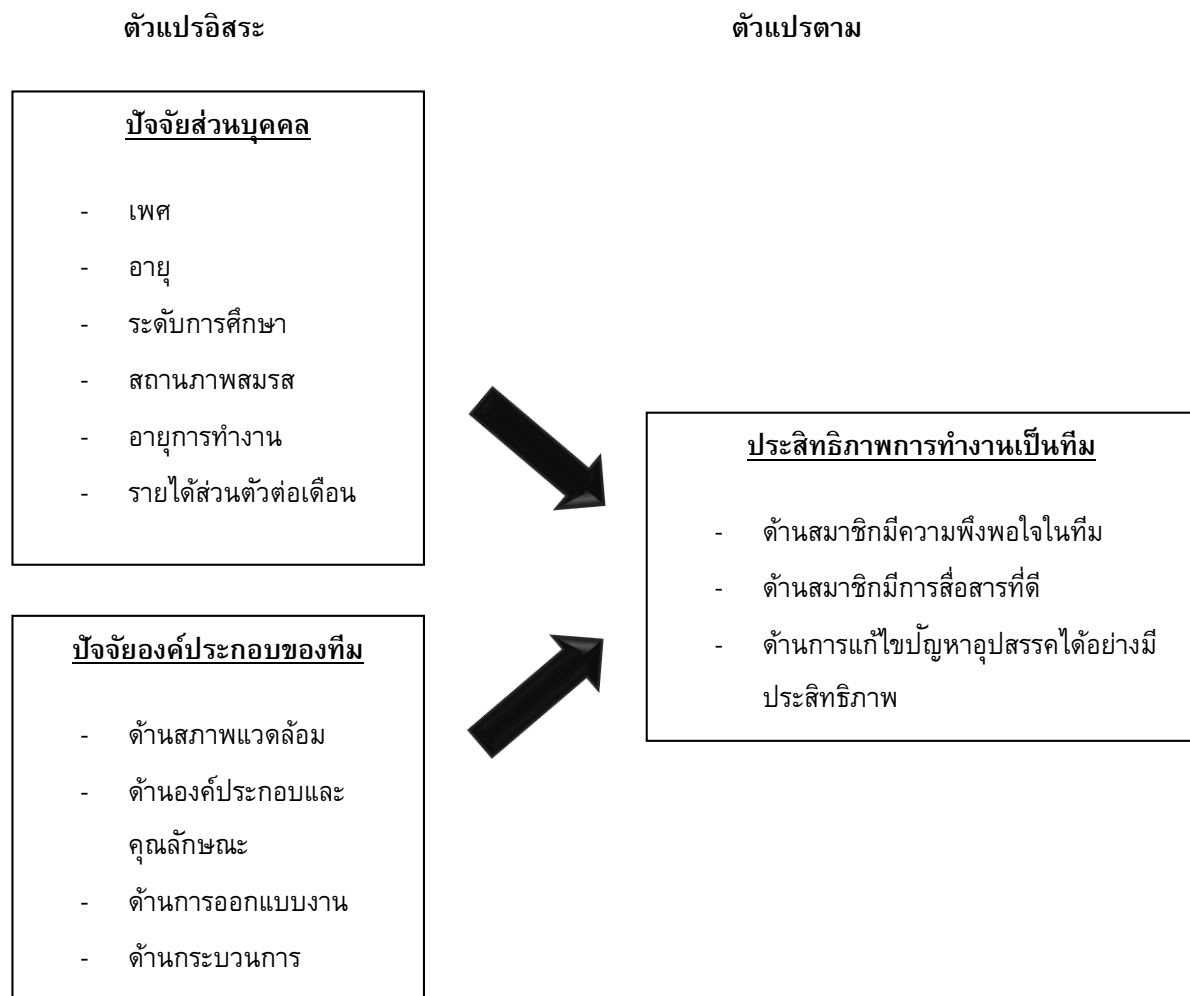
3. ขอบเขตด้านเวลา

3.1 ระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด)
2. สามารถนำข้อมูลที่ใช้จากการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับวางแผนเพื่อหาแนวทางปรับปรุง และพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทอูยูรยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด)” ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคคลในแต่ละองค์กรนั้น ว่าสามารถทำงานได้ปริมาณมากหรือน้อยแค่ไหน มีคุณภาพงานที่ทำดีมากหรือน้อยแค่ไหน และใช้ต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น เงิน เวลา แรงงาน ไปมากน้อยเพียงใดและเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและมีความสุขร่วมกัน ซึ่งเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ โดยใช้ต้นทุนในการดำเนินงานไปอย่างคุ้มค่าที่สุด (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2554)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการทำงานหรือปฏิบัติงานมักจะยังแยกไม่ออกเมื่อเทียบกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าการทำงานนั้นจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการทำงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอ ในการทำงานที่จะให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและอยู่ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีความสุข ได้รับการยกย่องและคำชมเชยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้นจะขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กรเป็นสำคัญเพราะฉะนั้นการที่ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้นว่ามีความจำเป็นที่ต้องทราบในการบริหาร ที่จะใช้ความสามารถในการเป็นผู้นำและสร้างขวัญกำลังใจเพื่อให้นักงนเกิดความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็วและดีที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และผลผลิตที่ออกมาควรมีคุณภาพที่ได้มาตรฐานดีที่สุดและมีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผน ระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้สมาชิกในทีมมีความเห็นและเป้าหมายเดียวกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันมีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศทำการศึกษเกี่ยวกับเรื่องของการทำงานเป็นทีมได้ให้คำนิยามและอธิบายออกมาในหลากหลายความหมาย ตามแต่แนวคิดและมุมมองของแต่ละบุคคล

ความหมายของทีมงาน คือการรวมสมาชิกกันมากกว่า 2 คนขึ้น เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ให้แก่สมาชิกภายในทีมอย่างชัดเจน เพราะทีมยังช่วยสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ และทีมนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ผลสูงกว่าบุคคลแต่ละคนโดยเฉพาะถ้างานต้องอาศัยทักษะการทำงาน

การตัดสินใจ และประสบการณ์ที่หลากหลาย จึงทำให้ในปัจจุบันองค์กรหลายองค์กรต่าง ๆ จึงนำระบบการทำงาน เป็นที่มามาใช้มากขึ้น

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล (Creating Effective Teams)

โรบบินส์ (Robbins) มีความพยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของทีมงานประกอบ สำคัญที่ก่อให้เกิดทีมที่มีประสิทธิผลแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ (Process)
2. ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context)
3. องค์กรประกอบและคุณลักษณะ (Composition)
4. การออกแบบงาน (Work design)

ปัจจัยทั้ง 4 ประการทางด้านบริบทนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผลประสิทธิภาพการทำงานของทีมอย่างสูง ได้แก่ ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context) ด้านกระบวนการ (Process) องค์กรประกอบและคุณลักษณะ (Composition) การออกแบบงาน (Work design) และจะกล่าวถึงรายละเอียด ย่อยของปัจจัยทั้ง 4 ประการดังนี้

1. ด้านกระบวนการ (Process)
2. ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context)
3. องค์กรประกอบและคุณลักษณะ (Composition)
4. การออกแบบงาน (Work design)

การทำงานเป็นทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความซื่อสัตย์และสามารถจูงใจลูกทีมได้อย่างดีเพื่อที่จะทำให้ผลงานได้บรรลุ ตามผลและตามเป้าหมายที่กำหนดและสำคัญลูกทีมจะต้องมีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัทอูธูรยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด)

บริษัทอูธูรยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด) เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจทางด้านการให้บริการด้านการเงิน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2537 ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระให้กับลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าเป็นผลิตภัณฑ์แรกในประเทศไทยภายใต้ชื่อ “เฟิร์สช้อยส์” โดยลูกค้าสามารถใช้ เฟิร์สช้อยส์การ์ด ซื้อสินค้า ณ ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าชั้นนำที่มีสัญลักษณ์ กว่า 6,000 แห่งทั่วประเทศ และมีแนวโน้มจะขยายการเติบโตมากขึ้นไปเรื่อยๆ เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2552 บริษัทอูธูรยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด) เดิมชื่อบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) ได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านสินเชื่อธุรกิจบุคคลในประเทศไทย โดยการผสานธุรกิจเข้ากับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ จะช่วยเสริมมูลค่าและเพิ่มการให้บริการแก่ลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ อีก ได้แก่ บัตรกรุงศรี บัตรเครดิตเซ็นทรัลการ์ด บัตรเครดิตเทสโก้วีซ่า และบัตรเครดิตโฮมโปรวีซ่า

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมกฤช จันทรโอภาส (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานนั้นมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 และในข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานเป็นทีม คือ การที่บุคคลมีความผูกพัน ความรับผิดชอบ การผลักดันการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อจะให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน และในการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการจัดการ การวางแผน การดำเนินงานที่ดี และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด) จำนวน 1,300 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด) มีจำนวน 306 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส (จำกัด) มีจำนวน 1,300 คน จึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นในระดับ 5% โดยกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

E = ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

ดังนั้นจะได้

$$n = \frac{1,300}{1 + 1,300(0.05)^2} = 305.8 \text{ คน}$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่จะให้ตอบแบบสอบถาม ประมาณ 306 คน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทอูธรยา แคนปีตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด) ทำการเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น 306 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพนักงาน สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี รองลงมาคือ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป รองลงมาคือมีอายุการทำงาน 4-6 ปี มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 30,000 รองลงมาคือมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม สรุปได้ว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีมด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้ และการประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมโดยดูจากผลงานเป็นหลัก ทุกคนให้ความสำคัญกับผลงานของทีมมากกว่าผลงานส่วนตัวของแต่ละบุคคล สมาชิกในทีมมีความสามารถและทักษะ ความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว และเป้าหมายร่วมกันอย่างปราศจากความขัดแย้ง และบริษัทของท่านมุ่งเน้นการให้ค่าตอบแทนกับพนักงานด้วยความเป็นธรรมและอย่างเพียงพอ สมาชิกได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ไม่มีปัญหาอุปสรรค และบริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีเพศ อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันสอดคล้องกับสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน ปัจจัยองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมในด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด) สามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมากในด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวม ด้านสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในทีม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมีความเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานทำให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นลักษณะการปฏิบัติงานและการแสดงออกมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ผู้ได้บังคับบัญชามีการกล้าแสดงความคิดเห็น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่าสมาชิกต้องทำงานในบรรยากาศที่จริงใจต่อกัน เปิดเผย เป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ ให้ความสำคัญต่อกัน ไม่ชิงดีชิงเด่น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน

เพศของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเซส (จำกัด) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการมอบหมายงาน รวมถึงการสั่งงานต่างๆ ที่เท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกในเรื่องเพศของพนักงาน จึงพบว่าพนักงานเพศชายและพนักงานหญิงนั้นมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

อายุของพนักงานที่มีความแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีอายุเฉลี่ยมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุเฉลี่ยระหว่างไม่เกิน 20 ปี , 21-30 ปี และ 31-40 ปี อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันยอมรับระบบบริหารงานเดียวกันถือกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน มีสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าเป็นพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเรียนรู้งานได้ไวจึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี

สถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าสถานภาพสมรสมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสถานภาพสมรส ซึ่งพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ผลมาจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดเป็นพนักงานที่สามารถรับผิดชอบ และมีความพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่อปฏิบัติงานได้มากกว่าทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมีมากกว่า ส่วนพนักงานที่มีครอบครัวหรือสมรสแล้วมีภาระหน้าที่ต้องแบ่งเวลาเพื่อไปดูแลครอบครัว หรือดูแลลูก ซึ่งอาจมีการขอยกก่อนเวลาเลิกงาน ลางานบ่อย

อายุการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานโดยส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป เกิดมีความผูกพันกับองค์กร พอใจในองค์กร และการจัดการขององค์กร โดยลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ทำเป็นประจำทุกวัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานมีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป กับน้อยกว่า 1 ปี , 1-3 ปี , 4-6 ปี , 7-9 ปี มีความแตกต่างกัน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่ารายได้ส่วนตัวต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม อธิบายได้ว่าความพึงพอใจในค่าจ้างของพนักงานมีรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

ปัจจัยองค์ประกอบของทีมใน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมพบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยองค์ประกอบของทีม ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการทำงาน ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในทางบวก ดังนั้นการมีการส่งเสริมและกำหนดองค์ประกอบของทีมทั้ง 4 ด้านอย่างชัดเจนมากขึ้นย่อมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ดังนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มากในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือ การให้สมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้เพราะเมื่อเกิดความผิดพลาดจากสมาชิกภายในทีมเพื่อนร่วมทีมก็จะได้นำปัญหาที่ผิดพลาดนำมาแก้ไขจะได้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของทีมได้ดียิ่งขึ้น

ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือ ทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจของงานดังนั้นควรมีการจัดฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในทีมเพื่อพัฒนาทักษะให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายยิ่งขึ้น

ด้านการออกแบบงาน จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง ควรให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

ด้านกระบวนการทำงาน จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก ในส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมเกลียว ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัทอื่น ๆ ที่เป็นธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

เอกสารอ้างอิง

- คมกฤช จันทรโอภาส. 2553. *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา ณ ระยอง. 2545. *การทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- เชาว์ เกษมกุล. 2552. *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาส์โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. 2545. *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2545. *การจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2547. *การจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเซ็นทรัล เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- บรรยงค์ โตจินดา. 2545. *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2548. *การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยไพบูลย์ พรินติ้ง.

- ปัญญาพล แข็งแอ. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัฒนา คดีพิศาล. 2553. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและ บริษัทไนแคเรีย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนารพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิบูล ทีปะपाल. 2550. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- มาลัยภรณ์ บุตรดี. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู: ศึกษา เฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี, ผู้แปล. 2555. พฤติกรรมองค์การ = *Organization Behavior*. โดย Stephen P. Robbins. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- อติญา สุพัตกุล. 2542. ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อนุรักษ์ สันติโชค. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา หจก.ซิลเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.