อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

Influence of Team Working and Organizational Citizenship Behavior on Performance Efficiency of Operational Level Workers at Oil Refineries in Leamchabang Industrial Estate

ทิพย์โกศล หริ่งกระโทก (Thipgoson Ringkrathok)[1]
ฐิติมา ไชยะกุล (Thitima Chaiyakul)[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีม ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการทำงานเป็นทีม ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2) การทำงานเป็นทีม (ด้านการร่วมมือ

---

[1]นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา e-mail : thipgoson.ri@ku.th
[2]อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการติดต่อสื่อสาร) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this study were as follows: 1) to assess the levels of teamwork, organizational citizenship behaviors, and performance efficiency; 2) to study the influence that teamwork has on performance efficiency; and 3) to study the influence of organizational citizenship behavior on performance efficiency. Data was collected from 362 samples of operational level workers at oil refineries in the Leamchabang Industrial Estate. The statistics used consisted of percentages, means, and standard deviations, as well as multiple regression analysis.

The results revealed the following: 1) teamwork, organizational citizenship behavior, and performance efficiency had all been at high levels; 2) teamwork (cooperation, continuous breakthroughs, and communication) had influenced the performance efficiency with a level of statistical significance of 0.05; and 3) the organizational citizenship behaviors (conscientiousness and sportsmanship) had influenced the performance efficiency at a level of statistical significance of 0.05.

Keywords : Teamwork, organizational citizenship behavior, performance efficiency

บทนำ

เนื่องจากประเทศไทยมีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว มีการขยายตัวทางการค้า เห็นได้จากการเข้าร่วมกลุ่มเศรษฐกิจประเทศอาเซียน ASEAN Economic Community (AEC) ซึ่งมุ่งเน้นให้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มการไหลเวียนของสินค้าและบริการในประเทศสมาชิก ให้มีบทบาทและอำนาจต่อรองมากขึ้นในเศรษฐกิจโลกแบบเดียวกับสหภาพยุโรป (EU) (พรพิมล แย้มประชา, 2559) อย่างไรก็ตามโรงกลั่นน้ำมันเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ใช้เงินลงทุนสูง เพื่อให้เกิดการประหยัดจากขนาด (Economies of scale) ทำให้มีระยะเวลาคืนทุนนาน สำหรับโครงสร้างอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันของไทย ปัจจุบันมีกำลังการกลั่นเป็นอันดับสองของอาเซียนรองจากสิงคโปร์ โดยผู้ประกอบการมีทั้งหมด 8 ราย ประกอบด้วย บริษัท เอสโซ่ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) บริษัท สตาร์ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) บริษัท ระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) และโรงกลั่นน้ำมันฝาง (สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) กระทรวงพลังงาน, 2558)

อย่างไรก็ตามองค์การส่วนใหญ่ต้องมีการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งรูปแบบการทำงานอย่างหนึ่งที่สามารถลดความขัดแย้งของพนักงาน คือ “การทำงานเป็นทีม” เพราะงานแต่ละงาน นั้นไม่สามารถทำได้ด้วยคนเพียงคนเดียวต้องช่วยกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม ซึ่งลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดีมีประสิทธิภาพนี้ ประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารและหัวหน้างานจะต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง คือ การให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้สมาชิกของทีมทุกคนปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551 อ้างถึง สุภาพร อัคราวัฒนา, 2541) ดังนั้น นอกจากการทำงานเป็นทีมแล้วพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้สูงสุดนั้นต้องอาศัยพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น และความอุตสาหพยายาม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การภาพรวมเป็นหลัก ผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าบุคคลอื่น จะมีแนวโน้มได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยกว่าบุคคลอื่น (Podsakoff

and Mackenzie, 1994) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้รับจากการทำงานว่าดีขึ้นเป็นอย่างไรแค่ไหน การวัดความมีประสิทธิภาพโดยการวัดความอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2545)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นไปที่อุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมัน ซึ่งเป็นองค์การที่มีบุคลากรทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะโรงกลั่นน้ำมันขนาดใหญ่ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เป็นศูนย์รวมทางอุตสาหกรรมแห่งใหม่ของจังหวัดชลบุรีและของประเทศ จึงทำให้มีความต้องการกำลังคนสำหรับขับเคลื่อน การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ โดยเลือกศึกษาโรงกลั่นน้ำมัน 2 แห่ง ได้แก่ โรงกลั่นน้ำมัน บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) (TOP) และโรงกลั่นน้ำมัน บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (ESSO) (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.), 2561)

ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้พนักงานระดับปฏิบัติงานของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร และนำผลที่ได้เป็นข้อมูลที่จะสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานในอุตสาหกรรม ให้มีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นต่ออุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีม ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

นิยามศัพท์

1. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่างกันมาส่งเสริมกัน ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน เน้นให้ความสำคัญกับทีมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อลดข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นและให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Romig (1996) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร (Communication) การร่วมมือ (Cooperation) การประสานงาน (Coordination) การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Breakthrough) และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Breakthrough)

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์ต่อองค์การเป็นอย่างมาก ตามแนวคิดของ Organ (1991) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Civic Vitne) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลใช้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ โดยผลงานที่ได้สามารถประเมินหรือวัดได้ทั้งในแง่ของ ปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพจากการทำงาน ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs)

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดย พุทธิฉัตร ปัญญาประชุม (2559) ชี้ให้เห็นว่า การทำงานเป็นทีมด้านการร่วมมือมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการร่วมมือและด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพและด้านค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ใช้แนวคิดของ Romig (1996) เช่น งานวิจัยของ ธนัณฎา ประจงใจ (2557) และ อริศษรา อุ่มสิน (2560) โดยจากงานวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีมส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น

ลำดับถัดมางานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยในแต่ละงานวิจัยได้นำแนวคิดจากนักวิชาการหลายท่านมาปรับประยุกต์ให้สอดคล้องกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Ribeiro, Duarte and Filipe (2018) ได้ประยุกต์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Organ (1991) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานเป็นสื่อกลางในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 การทำงานเป็นทีมรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

วิธีการดำเนินวิจัย

1. **ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง รวมทั้งสิ้น 1,842 คน

2. **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามบังเอิญจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% และได้สำรองแบบสอบถามที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ไว้ร้อยละ 10 เท่ากับ 33 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 362 ชุด

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้คะแนนแบบประมาณค่าตามเกณฑ์การให้คะแนนแบบ 5 ระดับ (5 Point Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นไว้ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน	แปลความหมายคะแนน	ระดับคะแนน
สม่ำเสมอ	5	ระดับสูงมาก	4.51-5.00
บ่อยครั้ง	4	ระดับสูง	3.51-4.50
นาน ๆ ครั้ง	3	ระดับปานกลาง	2.51-3.50
น้อยครั้ง	2	ระดับน้อย	1.51-2.50
ไม่เคยปฏิบัติ	1	ระดับน้อยที่สุด	1.00-1.50

4. **ทดสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรง โดยเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้พิจารณาเพื่อตรวจสอบความสามารถในการวัดให้ตรงตามจุดประสงค์การวิจัย ค่าของ IOC ที่ได้จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถาม โดยในแต่ละข้อคำถาม ค่า IOC จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป (Rovinelli and Hambleton, 1977) ถ้าต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยทำการปรับปรุงข้อคำถามนั้นใหม่ ซึ่งค่าของ IOC รวมทั้งหมดเท่ากับ 0.929 จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มทดสอบต่อไป

5. **กลุ่มทดสอบ** ทดสอบโดยให้ประชากรสำรวจในกลุ่มตัวอย่างซึ่งจะเป็นผู้ให้ข้อมูลลองทำแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้พนักงานรัฐวิสาหกิจในการทดสอบ จากนั้นผู้ศึกษาได้นำผลป้อนกลับมาพิจารณาและทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความกระชับและชัดเจนยิ่งขึ้นว่าข้อคำถามแต่ละข้อนั้นสามารถวัดและสื่อความหมายที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลการวัดที่เป็นมาตรฐานและได้ค่าของสิ่งที่ต้องการวัดอย่างแท้จริง

6. **การทดสอบความเชื่อมั่น** (Reliability) ทำการตรวจสอบและทดสอบความน่าเชื่อถือ เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือในเชิงสถิติและสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ป้อนกลับจากกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 ชุด หาค่าความสอดคล้องภายใน

เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยการทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดรายข้อ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์คโดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา เป็นเกณฑ์การยอมรับไว้ว่าค่ามากกว่าและเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978) ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับ พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.836 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง ซึ่งจะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. **การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้** ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนาใช้เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะเชิงประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ซึ่งเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการวิจัย

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการทำงานเป็นทีม ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับการทำงานเป็นทีม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องและด้านการประสานงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการมีความคิดสร้างสรรค์และด้านการร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเวลามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณ และด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 การทำงานเป็นทีมรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 1 ซึ่งได้ทำการทดสอบทั้งหมด 5 ด้าน แต่พบว่ามี 4 ตัวแปร ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการร่วมมือ ด้านการประสานงาน และด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ R = 0.789 นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมทั้ง 4 ด้าน ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ร้อยละ 62.3 (R^2 = 0.623) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.128 ส่วนตัวแปรด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากสมการพยากรณ์ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 0.159 (ด้านการติดต่อสื่อสาร) + 0.649 (ด้านการร่วมมือ) -0.148 (ด้านการประสานงาน) + 0.415 (ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง)

จากสมการพยากรณ์จะเห็นได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการร่วมมือ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านการประสานงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 2 ซึ่งได้ทำการทดสอบทั้งหมด 5 ด้าน แต่พบว่ามี 3 ตัวแปร ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้ง 3 ด้าน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ R = 0.780 นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 3 ด้าน ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 60.9 (R^2 = 0.609) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.130 ส่วนตัวแปรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 0.479 (ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่) - 0.327 (ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น) + 0.227 (ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา)

จากสมการพยากรณ์จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ พบว่า สมมติฐานข้อที่ 1 การทำงานเป็นทีมรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่า ตัวแปรการทำงานเป็นทีมรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านการร่วมมือ รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการประสานงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Trimble and Miller (1996); ธนัณฎา ประจงใจ (2557) และ อริศษรา อุ่มสิน (2560) ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายในภาพรวมได้ว่า พนักงานที่มีการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล 2 คน ขึ้นไป ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่างกันมาส่งเสริมกัน ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน เน้นให้ความสำคัญกับทีมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อลดข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นและให้มีการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวินท์พร สุวรรณรัตน์ (2560)

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และงานวิจัยของ ณปภัช วิเศษชูชาติกุล (2559) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายในภาพรวมได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพรวมถึงมีประโยชน์ต่อองค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shanker (2018) และ Ribeiro et al. (2018)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยของอิทธิพลระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการร่วมมือ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การกำหนดแผนนโยบายและมาตรฐานของทีมงานไว้เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นองค์การควรสนับสนุนให้พนักงานเกิดความร่วมมือกันภายในทีม รวมไปถึงการแบ่งปันข้อมูล ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นในการทำงานให้สมาชิกในทีมได้รับทราบอย่างทั่วถึงกัน จะทำให้สมาชิกในองค์การมีการสื่อสารที่ชัดเจนกันภายในทีม

ส่วนด้านการประสานงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการวางแผนในทีมและมีการเน้นรับผิดชอบต่องานในทีมที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป อีกปัจจัยหนึ่งคือเรื่องของการบริหารคน

เนื่องจากการทำงานในองค์การที่มีความแตกต่างด้านอายุ และมีทัศนคติไม่เป็นในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้มีการประสานงานที่ไม่ชัดเจน ดังนั้นจึงใช้ระยะเวลาในการประสานงานกันในทีมค่อนข้างมาก ทำให้มีระยะเวลาในการดำเนินงานไม่ตรงตามกำหนดเวลา นอกจากนี้องค์การควรให้ความสำคัญระหว่างการประสานงานกันในทีม และเน้นการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการประสานงานที่ดีช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ทำให้พนักงานมีความเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุ และสิ่งของต่างๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น และยังสร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและความสามัคคี อีกทั้งช่วยขจัดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวก่ายหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงเข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาเพื่อไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และลู่ทางการปรับปรุงงานต่อไป

2. จากการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่และด้านพฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้ฝ่ายงานต่างๆบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยจะต้องตอบสนองต่อนโยบายขององค์การ ดังนั้นองค์การควรให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบในงานอย่างดีที่สุด เห็นอกเห็นใจกันเคารพสิทธิผู้อื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ส่วนด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการทำงานร่วมกับผู้อาวุโส จึงทำให้มีความเกรงใจในการปฏิบัติต่อกันมากเกินไป และให้ความสำคัญในการป้องกัน

ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานมากเกินไป นอกจากนี้องค์การควรส่งเสริมการสร้างการรับรู้ในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้แก่พนักงานในทุกแผนก และจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการจัดอบรมหรือจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานเรียนรู้ว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่น เมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อกัน ไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสารระหว่างกัน ยินดีที่จะช่วยเหลือ แก้ปัญหา ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานแล้ว จะส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป และหากพนักงานสามารถรับรู้ ยอมรับ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมส่วนบุคคลได้ก็จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์กร รวมถึงแบ่งปันความรู้ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่นได้ หรือแม้กระทั่งการให้ความร่วมมือมีส่วนร่วมกับองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ที่เป็นแบบอย่างต่อกัน กลายเป็นค่านิยมขององค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างไรก็ตามการที่องค์การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมผูกพันกับองค์การมากขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกในการเป็นเจ้าของร่วมกัน เกิดความภาคภูมิใจในองค์การ เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมา เป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และส่งผลต่อผลของงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

เอกสารอ้างอิง

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.). (2561). **นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง**. ค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2561, จาก https://bit.ly/2KKzv0L.

ณปภัช วิเศษชูชาติกุล. (2559). **อิทธิพลของภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2551). **การบริหารทีมงานและการแก้ไขปัญหา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. อ้างถึง สุภาพร อัคราวัฒนา. 2541. **การศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2545). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพาณิช.

ธนัณฎา ประจงใจ. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการทำงานเป็นทีมตามความคิดของครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

พรพิมล แย้มประชา. (2559). **เจาะนโยบายภาครัฐ 59 หนุน 4 อุตสาหกรรมไทย**. ค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2561, จาก https://bit.ly/2vHOQtt.

พุทธิฉัตร ปัญญาประชุม. (2559). **ผลกระทบของสภาพแวดล้อมการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตอุตสาหกรรมนิคมแหลมฉบัง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รวินท์พร สุวรรณรัตน์. (2560). **แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและ ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรวัยทำงาน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) กระทรวงพลังงาน. (2558). **รายงานสถิติพลังงานของประเทศไทยรายปี 2558**. ค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2561, จาก https://bit.ly/32M4bEZ.

อริศษรา อุ่มสิน. (2560). **การศึกษาการทำงานเป็นทีมของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

Nunnally, J. C., (1978). **Psychometric theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Organ, D. W. (1991). **The applied psychology of work behavior**. 4th ed. Boston: R.R.Donnelley and Sons.

Peterson, E. and G. E. Plowman. (1953). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.

Podsakoff, P M. and S. B. MacKenzie. (1994). "An examination of the psychometric properties and nomological validity of some revised and reduced substitutes for leadership scales." **Journal of Applied Psychology, 79**(5), 702-713.

Ribeiro, N., A. P. Duarte, and R. Filipe. (2018). "How authentic leadership promotes individual performance: Mediating role of organizational citizenship behavior and creativity." **International Journal of Productivity and Performance Management, 67**(9), 1585-1607.

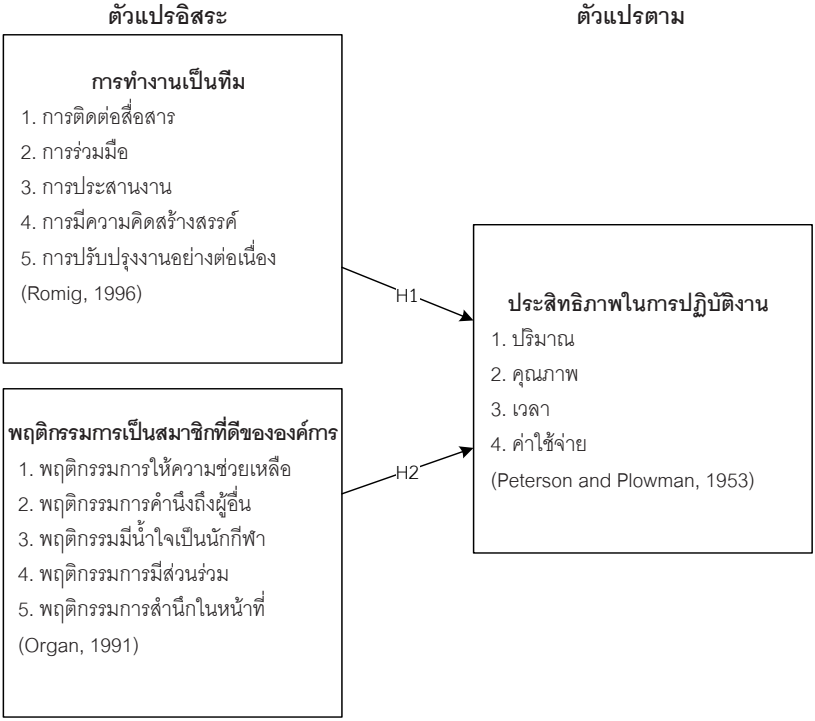
Romig, D. A. (1996). **Breakthrough teamwork: Outstanding result using structured teamwork**. Chicago, IL: Irwin.

Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity." **Dutch Journal of Educational Research, 2**, 49-60.

Shanker, M. (2018). "Organizational citizenship behavior in relation to employees' intention to stay in Indian organizations". **Business Process Management Journal, 24**(6), 1355-1366.

Trimble, S., and J. Miller. (1996). “Creation, Invigoration and Sustating and Sustaining Effective Teams. (Personalizing the High School: the Most Important Reform).” **NASSP Bulletin, 2**(4), 35 - 40.

Yamane, T. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis**. 2nd ed. ToKyo: John Weatherhill, Inc.



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรการทำงานเป็นทีมรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

(n = 362)

Model	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	B	SE(B)	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.955	0.283		3.371	0.001*
การติดต่อสื่อสาร	0.254	0.056	0.159	4.522	0.000*
การร่วมมือ	0.432	0.025	0.649	17.525	0.000*
การประสานงาน	-0.158	0.039	-0.148	-4.017	0.000*
การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	0.278	0.024	0.415	11.401	0.000*
R	R^2	Adjust R^2	SE(est.)	F	Sig
0.789	0.623	0.619	0.128	147.498*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

(n = 362)

Model	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	B	SE(B)	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.025	0.304		9.954	0.000*
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	0.399	0.031	0.479	13.057	0.000*
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	-0.322	0.037	-0.327	-8.766	0.000*
พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.195	0.030	0.227	6.542	0.000*
R	R^2	Adjust R^2	SE(est.)	F	Sig
0.780	0.609	0.605	0.130	185.638*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05