

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับ ประสิทธิผล การทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง

THE RELATIONSHIP BETWEEN TEAMWORK FACTORS AND WORK EFFECTIVENESS OF EMPLOYEES AT METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

สยาม เกิดจรัส*

Siam Kerdjaras*

จรัญญา ปานเจริญ**

Charunya Parncharoen**

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

* Student, Master of Business Administration in Management Program, Faculty of Business Administration, Dhurakij Pundit University

* Email: ponkarun_4444@hotmail.com

** อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** Lecturer, College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

** Email: charunya@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวงสำนักงานใหญ่ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัย เชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ จำนวน 248 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ เชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายในการประปานครหลวง ผลจากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) บุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยการทำงานเป็นทีมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม ร่องลงมา คือด้านบทบาท ด้านความสามารถทางเทคนิคของผู้ปฏิบัติงานภายในทีม ด้านพฤติกรรมของ คนและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในทีม ด้านระบบการทำงาน และด้านเป้าหมาย ตามลำดับ

2) บุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ มีประสิทธิผลการทำงานในภาพรวมอยู่ ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจรรยาบรรณสมาชิก ร่องลงมา คือด้านการเรียนรู้และการพัฒนาและด้านผลลัพธ์ในการทำงานตามลำดับ

3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผล การทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด

4) ผลการสัมภาษณ์พบว่า การประปานครหลวงมีนโยบายส่งเสริมการทำงานเป็นทีมผ่าน กิจกรรม CSR และมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พูดคุยกันในทุกเรื่องโดยการประชุมหารือกัน ทำให้ บุคลากรมีความใกล้ชิด พบปะพูดคุยกันได้ง่าย และสร้างให้หัวหน้างานมีความใส่ใจสมาชิกให้มากขึ้น ทำงานร่วมกันเปรียบเสมือนเป็นเพื่อน เป็นพี่น้องกัน โดยกิจกรรม CSR ที่การประปานครหลวงทำเป็น แบบ In Process โดยมุ่งเน้นการสร้างบริการที่ดี และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากร

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประสิทธิผลการทำงาน การประปานครหลวง

Abstract

The objectives of this study are as follows: 1) to study teamwork factors of employees at Metropolitan Waterworks Authority, 2) to study work effectiveness of employees at Metropolitan Waterworks Authority and 3) to study the relationship between teamwork factors and work effectiveness of employees at Metropolitan Waterworks Authority. A mixed methodology between quantitative research and qualitative research were utilized. Quantitative research was employed using questionnaires as a research instrument to collect the data. The samples used in this study comprised 248 employees of Metropolitan Waterworks Authority at the headquarters. Data was analyzed using descriptive and inferential statistics techniques. Qualitative Research was conducted using structured in-depth interviews with Director of Internal Social Responsibility Management Division of Metropolitan Waterworks Authority. The research results can be summarized as follows:

1) In overall, teamwork factors of employees of Metropolitan Waterworks Authority at the headquarters are at high level. In details, the highest average of components of teamwork factors is Environment, followed by Role, Technical Skills of Team Members, Behavior and Relationships among Team Members, System, and Goal, respectively.

2) In overall, work effectiveness of employees of Metropolitan Waterworks Authority at the headquarters are at high level. In details, the highest average of work effectiveness' components is Maintain Team Members, followed by Learning and Development and Working Outcomes, respectively.

3) The results of the second hypothesis testing reveal that in overall, teamwork factors have a positive relationships with work effectiveness of employees of Metropolitan Waterworks Authority at the headquarters at the highest level.

4) The results of in-depth interview revealed that Metropolitan Waterworks Authority indeed has a policy to promote teamwork through CSR activities. The "in process" CSR activities are employed with emphasizing in delivering good services and satisfying customers and employees. Moreover, Metropolitan Waterworks Authority gives the employees opportunity to express their opinion in every matters in the meetings and creates the environment which employees can easily talk to each other. These create the closeness among employees. Besides, Metropolitan Waterworks Authority trains their supervisors to pay more attention on their subordinates and treat them as a family member.

Keywords: Teamwork, Teamwork Factors, Work Effectiveness, Metropolitan Waterworks Authority

บทนำ

สภาพการแข่งขันของธุรกิจต่างๆ ในปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรทุกแห่งไม่ว่าเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ จึงต้องพัฒนาไปสู่ความมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะทำให้สามารถเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันสูงขึ้นโดยจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลักโดยอาศัยนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คือ การทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างองค์การให้ประสบความสำเร็จ (พลู เดชธีรินทร์, 2549, น. 4) เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นไม่มีใครสามารถทำงานได้สำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคลากรคนอื่นๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับผู้บริหาร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน จึงทำให้แนวคิดการทำงานเป็นทีมเข้ามามีบทบาทในองค์กร และเป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจในหลายๆ องค์กรในปัจจุบัน ทั้งภาครัฐ และเอกชนต่างยอมรับและได้มีการนำแนวคิดของการทำงานเป็นทีมมาเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (จิรिता เชาวลิต, 2549, น. 2) โดยเฉพาะภาคราชการที่ต้องการที่จะก้าวข้ามไปสู่องค์กรในรูปแบบใหม่เป็นการบริหารแบบยึดวัตถุประสงค์ และการที่จะทำให้้องค์การบริหารลู่วัตถุประสงค์ได้นั้น องค์กรต้องสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานในทุกๆ ระดับซึ่งกลยุทธ์การทำงานเป็นทีม เป็นเทคนิคการบริหารงานองค์กรยุคใหม่ (ฉัตรประอร นิยม, 2548, น. 1) ในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาทีมงานภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างรวดเร็ว ซึ่งการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องสามารถทำให้บุคลากรในทีมหรือในองค์กรที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ได้เรียนรู้และฝึกการทำงานร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้ง หาแนวทางแก้ไขปัญหาคือที่ที่สุดร่วมกัน และทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมและองค์กร รวมทั้งทำให้บุคลากรในทีมมีความสุข มีกำลังใจ และมีความผูกพันในการทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรหลายๆ แห่งนำมาใช้อย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวทางในการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดและการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กร อย่างไรก็ตามจากการวิจัย พบว่า มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานในองค์กรต่างๆ อาทิ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน (ชัยวัฒน์ วงศ์วิเศษ, 2548; ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551) ปัจจัยด้านความสามารถทางเทคนิคของผู้ปฏิบัติงานภายในทีม (ชัยวัฒน์ วงศ์วิเศษ, 2548; นิพัฒน์ ภักธิตติ, 2549) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (จิรिता เชาวลิต, 2549; Beckhard, 1982) ปัจจัยด้านเป้าหมาย (ลูติพงษ์ ตรีศร, 2552; ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551) ซึ่งการที่จะรวมคนหมู่มาเข้ามาทำงานร่วมกันภายใต้องค์การเดียวกัน เป็นทีมงานเดียวกัน ทุกคนต้องรับรู้และเข้าใจถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การในทิศทางเดียวกัน และร่วมดำเนินการตามภารกิจเพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้เป็นสำคัญ (มนัสนันท์ จรัสเลิศศิริ, 2557) เพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลทำให้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรภายในองค์กร และองค์การประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

การประสานครหลวงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีหน้าที่ผลิตและให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก การประสานครหลวงจัดเป็นหน่วยงานด้านสาธารณูปโภคที่มีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่คอยให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปาซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชน มีระบบการจัดการที่ดี มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรในการประสานครหลวงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (ภัทรพล กาญจนปาน, 2552) การประสานครหลวงสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในตัวของบุคลากรทุกคน โดยการทำงานเป็นทีมถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกัน และปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการประสานครหลวงให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานเป็นทีมเป็นสำคัญ ทำให้การประสานครหลวงเป็นองค์กรที่สามารถสะท้อนถึงการทำงานเป็นทีมได้อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ โดยผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานเป็นทีมในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดกระบวนการทำงานเป็นทีมระหว่างบุคลากรในทีมต่างๆ ขององค์กรมีความสอดคล้องกัน และจะนำไปสู่การพัฒนาขององค์กรตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม คือ ประเภทหนึ่งของการทำงานกลุ่ม (Group Work) ทีมงานทุกทีมงานจัดเป็นกลุ่มทำงาน แต่กลุ่มทีมงานทุกกลุ่มอาจไม่เป็นทีมงานเสมอไป เนื่องจากจากการทำงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและมีเป้าหมายร่วมกัน มีลักษณะการทำงานหลายแบบ มีการทำงานที่ประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันตั้งไว้ (พวงรัตน์ เกสรแพทย์, 2557) หรือการทำงานที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือ ใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ และมีการประสานงานอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ พัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ (มัลลิกา วิชชูกรอิงครัต, 2553) อีกทั้งยังร่วมกันออกความคิดเห็น และให้ความร่วมมือเพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (สมพงษ์ เกษมลิน, 2526, น.257) ซึ่งในการสร้างการทำงานเป็นทีม จะต้องประกอบไปด้วย การมีเป้าหมายร่วมกัน (Common Goal) การวางแผนร่วมกัน (Common Plan) การพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependence) และความไว้วางใจ (Trust) (เปรมวดี คฤหเดช, 2540 อ้างถึงใน สุภาพร อัคราวัฒนา, 2541, น. 34-35) แต่การที่ทีมงานสามารถจะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพประสิทธิผลขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เป้าหมาย (ฐิติพงษ์ ตรีศร, 2552; ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551) บทบาทของสมาชิก (จิรดา เชาวลิต, 2549; ฐิติพงษ์ ตรีศร, 2552) กระบวนการทำงาน (ชัยวัฒน์ วงศ์วิเศษ, 2548; ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551) และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน (ฐิติพงษ์ ตรีศร, 2552; Beckhard, 1982)

การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงาน

การทำงานเป็นทีมเป็นเทคนิคการทำงานที่มุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน รวมทั้งความพึงพอใจ ของผู้ร่วมงานที่ทำงานร่วมกัน เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะมีการบริหารงานด้วยโครงสร้างงานที่ชัดเจน มีงาน และลักษณะงานที่กำหนดไว้ รวมถึงมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งทุกคนจะมีการทำงาน ที่สัมพันธ์กัน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การทำงานเป็นทีมจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญของการที่จะทำให้การบริหารจัดการขององค์กรประสบความสำเร็จมากขึ้น และทีมงานจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (อภิรติ ปราสาททรัพย์, 2550, น.1) สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และพบว่าปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และผลวิจัยของสุริยา คงปาน (2556) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท บลูฟ้าโล่ จำกัด อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท บลูฟ้าโล่ จำกัด อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม มีศักยภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีประสิทธิผลของทีมงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงทำให้เห็น

ถึงความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานว่า ถ้ายังมีการทำงานเป็นทีมที่สูงก็ย่อมมีประสิทธิผลในการทำงานสูงตามไปด้วย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมของนักวิชาการต่างๆ ซึ่งปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ได้ศึกษาไว้นั้นมีความน่าสนใจและมีความสอดคล้องกัน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงได้ศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของ จิริตา เชาวลิต (2549) ชัยวัฒน์ วงศ์วิเศษ (2548) ฐิติพงษ์ ตรีศรี (2552) ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551) นิพัฒน์ ภัทรธิตี (2549) และ Beckhard (1982) สำหรับประสิทธิผลการทำงานผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิผลการทำงานตามแนวคิดของ ญัฎฐพันธ์ เขจรนนท์ (2546) ภิญโญ มนุศลศิลป์ (2551) วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) Hackman (2002) Kreitner and Kinichi (1992) และ Shonk (1982)

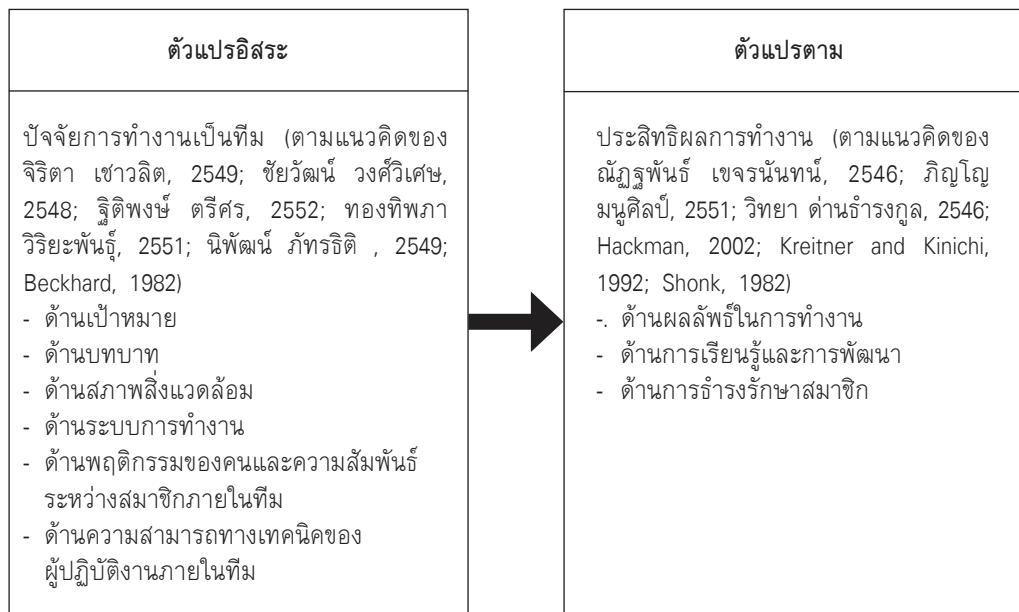
วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่

2. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 585 คนและเพื่อให้ตัวอย่างมีลักษณะการกระจายและครอบคลุมกลุ่มประชากรมากที่สุด

ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของตัวอย่างด้วยสูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จะทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) บุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานด้านการพัฒนาการเป็นทีมของการประปานครหลวง คือ นางสาวพจนีย์ วรรณรัตน์ ผู้อำนวยการกองบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมภายใน เนื่องจากเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับนโยบายโดยตรงให้ดูแลเรื่องการทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบต่อสังคมภายในของการประปานครหลวง จึงเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลในงานด้านนี้ได้เป็นอย่างดี และครบคลุม

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยพัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ และทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยค่า Cronbach's Alpha ที่ได้อยู่ระหว่าง 0.63-0.91 ซึ่งยังอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (ศิริชัย กาญจนवासี, 2545, น.71) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

5. วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยแบ่งเป็นสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation: r) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับผลวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกันในประเด็นใดบ้าง และสรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ในภาพรวมทั้งหมด

| ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ | \bar{X} | S.D. | ระดับปัจจัย การทำงานเป็นทีม |
|---|-----------|------|--------------------------------|
| ด้านเป้าหมาย | 3.52 | 0.55 | มาก |
| ด้านบทบาท | 3.85 | 0.53 | มาก |
| ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม | 3.91 | 0.51 | มาก |
| ด้านระบบการทำงาน | 3.78 | 0.53 | มาก |
| ด้านพฤติกรรมของคนและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ภายในทีม | 3.83 | 0.48 | มาก |
| ด้านความสามารถทางเทคนิคของผู้ปฏิบัติงานภายในทีม | 3.84 | 0.50 | มาก |
| รวม | 3.79 | 0.42 | มาก |

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม อาจเนื่องมาจากการประปานครหลวงได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความเป็นอิสระในการทำงานอย่างเหมาะสมเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความใกล้ชิดกันทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันกัน นำมาซึ่งความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ประกอบกับการประปานครหลวงให้การสนับสนุนสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน อีกทั้งยังมีการพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและพัฒนาพนักงานมาโดยตลอด การประปานครหลวงต้องการก้าวสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ในระดับ Best-in-Class ของรัฐวิสาหกิจ และใน ASEAN ด้วยมาตรฐานในระดับสากล จึงมุ่งเน้นการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นพนักงาน สร้างบุคลากรมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วรกิตต์ ศรีอ้าววม (2547) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกับการปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร และพบว่าผู้บริหาร ข้าราชการครู และครูผู้สอนที่เป็นลูกจ้างประจำในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครมีปัจจัยการทำงานเป็นทีมภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซาว์ เกษมกุล (2552) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาลโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด และพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาลโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพการทำงานบุคลากรของการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมทั้งหมด

| ประสิทธิผลการทำงานบุคลากรของการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ | \bar{X} | S.D. | ระดับประสิทธิผล การทำงาน |
|---|-----------|------|--------------------------|
| ด้านผลลัพธ์ในการทำงาน | 3.72 | 0.51 | มาก |
| ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา | 3.84 | 0.53 | มาก |
| ด้านการธำรงรักษาสมาชิก | 4.02 | 0.55 | มาก |
| รวม | 3.86 | 0.46 | มาก |

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ มีประสิทธิผลการทำงานใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการธำรงรักษาสมาชิก อาจเนื่องมาจากการประปา นครหลวงเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีความต้องการเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริหารจัดการที่ดี สูงความเป็นเลิศ ทำให้องค์กรต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจหรือการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทุกๆ หน่วยงาน การประปา นครหลวงจึงทำให้บุคลากรทุกคนเห็นถึงความสำคัญ และความชัดเจนของกฎระเบียบ ข้อห้ามต่างๆ เป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันขององค์กร โดยการให้ความรู้ และพัฒนาบุคลากรให้ เป็นบุคลากรที่ดี มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้บุคลากรทุกคนอยู่ในระเบียบวินัย มีการช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือกันอย่างเต็มที่ ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิผล ข้อผิดพลาดเกิดขึ้น น้อยลง และบุคลากรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เพื่อนร่วมงานและ องค์กร มีความผูกพันกัน จงรักภักดีกับองค์กร มีความตั้งใจจะอยู่ทำงานร่วมกับองค์กรไปจนถึงเกษียณ อายุงาน องค์กรสร้างบุคลากรที่ดี มีคุณภาพ นำไปสู่การพัฒนา เติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของสุริยาคงปาน (2556) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างประสิทธิผล การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทบลูฟาล์ จำกัดอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

และพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทบลูฟ้าโล่จำกัดอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของทีมงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมาลัยภรณ์ บุตรดี (2550) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี และพบว่าครูโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรีมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมทั้งหมด

| ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ | ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ในภาพรวม | | |
|--|-----------------------------------|------|-------------------|
| | r | Sig | ระดับความสัมพันธ์ |
| ประสิทธิผลการทำงานในภาพรวม | 0.82 | 0.00 | มากที่สุด |

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($r = 0.82$, $sig = 0.00$) อาจเพราะประสิทธิผลการทำงานจะเกิดขึ้นได้จะต้องได้รับการส่งผลในทางบวกจากปัจจัยต่างๆ ดังที่ ชัยวัฒน์ วงศ์วิเศษ (2548) และ Beckhard (1982) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านเป้าหมายขององค์กร ด้านบทบาทสมาชิก ด้านกระบวนการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเทคนิคของผู้ปฏิบัติงานในทีม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และพบว่าปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น การประปา นครหลวงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานโดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1.1 การเพิ่มประสิทธิผลการทำงานด้านผลลัพธ์ในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมด้านเป้าหมาย และด้านพฤติกรรมของคนและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานด้านผลลัพธ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิผลการทำงานด้านผลลัพธ์ในการทำงาน การประปา นครหลวงควรทำให้เป้าหมายขององค์กรมีความชัดเจนสอดคล้องกับเป้าหมายของบุคลากร เพราะจะทำให้การทำงานเดินไปด้วยกันได้อย่างต่อเนื่อง และควรที่จะทำให้บุคลากรทุกคนเข้าใจในเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการประปา นครหลวงว่ามีแนวทางอย่างไรในการปฏิบัติงานที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการชี้แจงรายละเอียดของเป้าหมายในรายบุคคล และรายหน่วยงานว่าแต่ละบุคคลแต่ละหน่วยงานมีตัวชี้วัดอะไร ที่จะมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดจะช่วยให้

เห็นถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ประกอบกับการสร้างให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหามากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมประชุมมากขึ้น เพราะจะทำให้บุคลากรได้รับรู้ข่าวสาร สถานการณ์ขององค์กร ร่วมทำ ร่วมในการตัดสินใจ เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามีโอกาสในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ และเป็นส่วนหนึ่งในการเติบโตขององค์กร

1.2 การเพิ่มประสิทธิผลการทำงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมด้านความสามารถทางเทคนิคของผู้ปฏิบัติงานภายในทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิผลการทำงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การประสานครหวงควรส่งเสริมในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์แก่บุคลากร โดยการค้นหาคำความต้องการของบุคลากรว่ามีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองในด้านใด หรือทำการประเมินเพื่อหาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่บุคลากรยังขาดอยู่ แล้วส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการศึกษาอบรม พัฒนาทักษะที่จำเป็นหรือที่ยังขาดอยู่ โดยอาจมีวิธีการอบรมที่หลากหลาย เช่น การสร้างให้บุคลากรมีความสามารถเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานหรือเป็นหัวหน้าทีมงาน ซึ่งใช้วิธีการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานจริงในภาคทศแทนตำแหน่งหรือการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นต้น เมื่อขาดผู้นำหรือหัวหน้าทีมในการทำงาน บุคลากรทุกคนก็จะสามารถขึ้นมาเป็นผู้นำทีมทดแทนกันได้ทันที สามารถปฏิบัติงาน สร้างบทบาท และวางตัวในการเป็นผู้นำทีมงานให้กับตนเองได้อย่างเหมาะสม ทำให้งานเกิดความต่อเนื่อง อีกทั้งการประสานครหวงควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารการเงินในครัวเรือนโดยการทำให้บุคลากรมีการวางแผนการใช้ชีวิต การใช้เงิน ก่อนที่จะเกษียณอายุการทำงาน เช่น การทำบัญชีรายรับรายจ่าย การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการออมเงิน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลดีกับบุคลากรและองค์กร

1.3 การเพิ่มประสิทธิผลการทำงานด้านการธำรงรักษาสมาชิก

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมด้านพฤติกรรมของคนและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก และด้านความสามารถทางเทคนิคของผู้ปฏิบัติงานภายในทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานด้านการธำรงรักษาสมาชิกอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิผลการทำงานด้านการธำรงรักษาสมาชิก การประสานครหวงควรสร้างสิ่งจูงใจให้กับบุคลากรโดยการสนับสนุนในสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่บุคลากรควรรู้ เป็นต้น รวมไปถึงในเรื่องของการเพิ่มสวัสดิการ รางวัลต่างๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรประกอบการประสานครหวงควรทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น โดยทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ให้บุคลากรได้เรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองมีความต้องการหรือสิ่งที่ตนเองยังขาดอยู่ เมื่อบุคลากรมีความรู้ ความชำนาญมากยิ่งขึ้นก็จะสามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานได้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานและงานจะเกิดคุณค่ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรได้เห็นสายอาชีพของตนเอง ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลงานที่ดีที่สุด เพื่อการเติบโตในเส้นทางสายอาชีพของตนเอง โดยการสร้างเส้นทางอาชีพให้เหมาะสมกับความรู้ คุณสมบัตินี้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ของบุคลากร และควรนำความคิดเห็นของบุคลากรมาพิจารณา อาจนำหลักการบริหารแบบ Management by Walking Around มาใช้ โดยการสอบถาม พูดคุย และสังเกตการณ์ในขณะที่บุคลากรปฏิบัติงานและนอกเวลาการปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรจะพบเจอปัญหาหรือข้อบกพร่องต่างๆ ขององค์กรเป็นอย่างดี อีกทั้งการประสานครหวงควรสร้างต้นแบบหรือแบบอย่างที่ดี (Role Model) ให้บุคลากรทุกคนได้เห็น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ดี ผู้ตามที่ดี และผู้ประพฤติอยู่ในกฎระเบียบ เป็นต้น เมื่อบุคลากรได้พบเจอพฤติกรรมแบบอย่างที่ดีทุกวันจะทำให้บุคลากรเคยชินกับแนวทางหรือพฤติกรรมแบบอย่างที่ดี และปฏิบัติตามในที่สุด การอยู่ร่วมกันของบุคลากรในองค์กรจะเป็นไปอย่างมีความสุข บุคลากรเกิดความรัก ความสามัคคี และความจงรักภักดีในทีมงานและองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดจากการเก็บข้อมูลเฉพาะบุคลากรการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ เนื่องจากสำนักงานใหญ่เป็นศูนย์กลางสำคัญในการบริหารงาน ซึ่งการทำงานจะมีความแตกต่างจากสาขา และสำนักงานใหญ่ยังเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานของการประปา นครหลวง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปา นครหลวง ในสาขาต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการประปา นครหลวง สำนักงานใหญ่ และ สาขาต่างๆ ของการประปา นครหลวง

2) ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรการประปา นครหลวง ในการสร้างให้ มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมและการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง

3) ควรมีการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมและประสิทธิผลการทำงานขององค์การ ภาครัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ ในโอกาสต่อไป

บรรณานุกรม

- การประปานครหลวง. (2553). *การประปานครหลวง*. สืบค้น 15 มีนาคม 2559, จาก <http://www.mwa.co.th/>
- การประปานครหลวง. (2553). *โครงสร้างองค์กร*. สืบค้น 15 มีนาคม 2559, จาก http://www.mwa.co.th/ewt_news.php?nid=1569
- การประปานครหลวง. (2553). *ประวัติ/ภาระหน้าที่*. สืบค้น 15 มีนาคม 2559, จาก http://www.mwa.co.th/ewt_news.php?nid=1624&filename=about_us
- การประปานครหลวง. (2553). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นครหลวง*. สืบค้น 15 มีนาคม 2559, จาก http://www.mwa.co.th/main.php?filename=about_us
- การประปานครหลวง. (2553). *สัญลักษณ์*. สืบค้น 15 มีนาคม 2559, จาก http://www.mwa.co.th/ewt_news.php?nid=43&filename=about_u
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). *ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)*. (งานค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรिता เชาวลิต. (2549). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานทีม ศึกษากรณีบริษัทกรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตเทคโนโลยีการบริหาร). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรประอร นิยม. (2548). *การศึกษาองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลของกลุ่มงาน/ฝ่ายในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา*. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนารัฐบาลชุมชน กระทรวงมหาดไทย.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วิเศษ. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมศึกษาเฉพาะกรณีในบริษัท ทูคออร์ปเปอร์เรชั่น จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน*. (รายงานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เขาว์ เกษมกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาลโปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฐิติพงษ์ ตรีศรี. (2552). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3*. (วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์, และคณะ. (2546). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2551). *การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมิก.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. (งานค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิพัฒน์ ภัทรจิติ. (2549). *ยอดคน 80/20*. กรุงเทพฯ: บริษัท สมาร์ท แวลู จำกัด.
- นพภัสสร โกลินทราจิดต์. (2548). *ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เปรมวดี คฤทเดช. (2540). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาพยาบาล*. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พวงรัตน์ เกสรแพทย์. (2557). *การบริหารและจัดการการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- พสุ เดชะรินทร์. (2549). *การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิชั่น พรีนซ์ มีเดีย.
- ภิญโญ มนุศิลา. (2551). *การพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของทีมโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). *จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนัสนันท์ จรัสเลิศศิริ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (นบ.ปก.)*. (งานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- มัลลิกา วิชุกรอชิงครัด. (2553). *การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาลัยภรณ์ บุตรดี. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู : ศึกษาเฉพาะกรณีครูของโรงเรียนอัสสัมชัญธนบุรี*. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรกิตต์ ศรีอำววม. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกับการปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานเขตบึงกุ่ม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วิทยา ต่านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เจริญเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2545). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมลิน. (2526). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สุภาพร อัคราวัฒนา. (2541). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุริยา คงปาน. (2556). *การสร้างประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บลูฟ้าโล่จำกัด อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิรดี ปราสาททรัพย์. (2550). *การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับประสิทธิภาพทีมงาน*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิตวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Beckhard, Richard. (1982). *Organization Development: Strategies and Models*. MA: Mass Addison-Wesley Publishing Company.
- Cochran, W. G. (1997). *Sampling techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Hackman, J. R. (1987). *The Design of Work Team*. In J.W. Lorsch (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior*. pp. 315-342. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kreitner, R. and Kinicki, A. (1992). *Organizational Behavior*. (2th ed.). Boston, MN: Irwin, Inc.
- Shonk, J. H. (1982). *Working in Teams: A Practical Manual for Improving Work Groups*. New York: AMACOM.