

เชาวน์อารมณ์ความไว้วางใจในทีม การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร Emotional Quotient, Trust in Team, Organizational Support Affecting Team Working Effectiveness of Commercial Bank Employees in Bangkok

พงศธร ศรีวิเชียร¹, ศยามล เอกะกุลานันต์²

Pongsatorn Sriwichearn¹, Sayamon Akakulanan²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีม และการสนับสนุนจากองค์การกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคาร และศึกษาผลของเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีม และการสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารจำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยคือแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารและแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย พบว่าแบบขั้นตอนผลการวิจัยพบว่า เชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีม การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : เชาวน์อารมณ์, ความไว้วางใจในทีม, การสนับสนุนจากองค์การ, ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

Abstract

The objectives of the research were to study the relationship between emotional quotient, trust in team and organizational support affecting team working effectiveness of bank employees. And emotional quotient, trust in team and organizational support factors affecting team working effectiveness of bank employees. The samples were 157 of bank employees. The questionnaires used in collecting data was divided in to 2 parts member data forms, team working effectiveness

¹ นิสิตระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

of bank affecting team working effectiveness. The statistical methods used for analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis with the stepwise technique. Results showed that: emotional quotient, trust in team, organizational support were positively correlated and affected team working effectiveness of bank employees at the .01 significance level.

Keywords: Emotional quotient, Trust in team, Organizational support, team working effectiveness

บทนำ

ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร รูปแบบการทำงานที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบันรูปแบบหนึ่งคือการทำงานเป็นทีม (สุนันทา เหล่าहनันท์, 2550: 59) การทำงานในรูปแบบทีมช่วยให้งานมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานเพียงลำพัง (ณัฐพันธ์ เขจรันนท์, 2551: 10) เพราะมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถสรุปความคิดและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วนำมาซึ่งประโยชน์ของทีมงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 172) ในการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิผลนั้น สมาชิกภายในทีมควรมีทักษะที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีความพึงพอใจที่ได้เป็นสมาชิกของทีม เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ มีเป้าหมายและกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน มีการระดมสมองรับฟังความคิดเห็นวางแผนงานร่วมกัน แบ่งงานอย่างเท่าเทียม ประสานงานโดยให้ความร่วมมือ และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถเสียสละเพื่อความสำเร็จของงานส่วนรวม (Zander, 1994: 8-9)

ทั้งนี้การพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลของทีมนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยภายในทีมและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายในทีมปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient หรือ EQ) มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่าบุคคลที่

สามารถจัดการกับอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสมหรือมีเชาวน์อารมณ์ที่ดีนั้น จะเป็นผู้ที่มีพื้นฐานการดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ได้ (กรมสุขภาพจิต, 2550: 15) เช่นงานวิจัย ของ Sebnem, Musa, and Mustafa (2008: 104-105) ศึกษาเรื่องผลกระทบของเชาวน์อารมณ์กับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม โดยศึกษากับทีมพยาบาลจำนวน 400 คน พบว่าองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองและด้านทักษะทางสังคมส่งผลทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าเชาวน์อารมณ์สามารถเป็นตัวสะท้อนถึงความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองเพื่อให้เข้าใจในลักษณะอารมณ์และสามารถนำพลังแห่งอารมณ์ความรู้สึกของตนเองที่มีอยู่แล้วมาใช้ให้เกิดประโยชน์

นอกจากนี้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมจากต่างประเทศพบว่าแนวคิดของ Shaw (1997: 38-42) และ Driks (1999: 445-446) ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม พบว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ทีมเกิดประสิทธิผลทั้งทางตรงและทางอ้อมเช่นเดียวกัน โดยความไว้วางใจเป็นศูนย์กลางของความร่วมมือ การประสานงาน ความผูกพันต่อการตัดสินใจ การสร้างความคุ้นเคย และช่วยสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม (Gillespie and Dober, 2003: 51) สร้างความผูกพันต่อองค์กรและผลงาน (Shockley-Zalabak et al, 2000: 35-48) เนื่องจากความไว้วางใจจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ดี ตลอดจนมี

ความตั้งใจและมีความสามารถในการที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย (Shaw, 1997: 38)

ในขณะเดียวกันการสนับสนุนจากองค์กรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของทีมจากการศึกษางานวิจัยของ Eisenberger, Huntington, Huchison, and Sowa (1986: 500) พบว่า ถ้าพนักงานเชื่อว่าองค์กรให้ความสำคัญกับหน้าที่การทำงานคอยให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ดูแลในสภาพการทำงานและความเป็นอยู่ รวมถึงกระบวนการยุติธรรมในการกำหนดค่าตอบแทน การให้รางวัล จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องทำงานให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร ดังนั้นการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจึงมีความสำคัญเสมือนกับการกำหนดรูปแบบการแลกเปลี่ยนสัญญา หรือข้อตกลงระหว่างพนักงานกับองค์กร สามารถนำไปสู่ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับที่สูง ซึ่งสามารถเปลี่ยนนิสัยทัศนคติของพนักงานนำไปสู่ความรับผิดชอบ และความรักในการทำงานทั้งในหน้าที่และนอกเหนือจากสิ่งที่ได้รับมอบหมาย (Hutchison and Garstka, 1996: 1351) นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรยังได้รับความสนใจจากผู้นำและองค์กรในปัจจุบันเป็นอย่างมากเนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่ดีขึ้นของพนักงานต่อองค์กร พนักงานอาจจะแสดงออกให้เห็นโดยการพยายามในการทำงานให้ดีขึ้น การเข้าร่วมกิจกรรมและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรหรือของทีม (Rhoades and Eisenberger, 2002: 698-714)

จะเห็นได้ว่าทั้งเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจและการสนับสนุนจากองค์กรล้วนแต่ทำให้ทีมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการประกอบธุรกิจธนาคารได้มีการสนับสนุนให้พนักงานธนาคารทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า กระตุ้นให้เกิดการซื้อ

สินค้าหรือใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดจนการสร้างฐานความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการตลอดไป (ศิริพรวิชญมัทธมาชัย, 2548: 2) ดังนั้นการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้สมาชิกภายในทีมธนาคารผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นทีมได้พัฒนาประสิทธิภาพของทีม จากการส่งเสริมให้สมาชิกมีเชาวน์อารมณ์ที่ดี มีความไว้วางใจเกิดขึ้นในทีม มีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม อันจะทำให้การดำเนินงานของทีมบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานและประสบความสำเร็จในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีมและการสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อศึกษาผลของเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีม และการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 33 สาขา จำนวน 264 คน โดยในสาขาแต่ละสาขา มีจำนวนพนักงาน 7 คน ถึง 9 คน ที่ทำงานร่วมกันและมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกันในการทำในงานในหน้าที่ของสาขาบรรลุตามเป้าหมายผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ Krejcie and Morgan (ธานินทร์ ศิลปจารุ, 2550: 51) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 157 ตัวอย่าง

และเพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย ลดความคาดเคลื่อนจากการเก็บคืนไม่ครบและไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเกินร้อยละ 10 ซึ่งคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 173 ฉบับใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามกลุ่มสาขาที่มีจำนวนสมาชิกเท่ากัน และคำนวณขนาดในแต่ละกลุ่มตามสัดส่วน จากนั้นสุ่มพนักงานในแต่ละกลุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จนได้ตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 3 เดือน ระหว่างเดือนเมษายน – มิถุนายน 2557

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง จำนวน 5 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงานแบบสอบถามวัดประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Zander (1994: 27-30) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความเข้าใจในทีม ทักษะในการทำงานของสมาชิกภายในทีมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม มีข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานค่าประมาณค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่จริงเลย จนถึง จริงมากที่สุด เช่น “พนักงานในสาขาว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างในแต่ละวันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน” เป็นต้น แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม คือ (1) เชาวน์อารมณ์ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Goleman (1998) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจ การเอาใจใส่ผู้อื่นและทักษะทางสังคม มีข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานค่าประมาณค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่จริงเลย จนถึง จริงมากที่สุด เช่น “ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบข้างของท่านได้เป็นอย่างดี” เป็นต้น (2) ความไว้วางใจในทีมผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Shaw (1997 : 38-42) ประกอบด้วย

ด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ความซื่อสัตย์จริงใจและความเอาใจใส่ มีข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานค่าประมาณค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่เชื่อมั่นเลย จนถึง เชื่อมั่นมากที่สุด เช่น “ท่านเชื่อมั่นว่าสมาชิกในสาขานำความรู้ที่มีมาประยุกต์เป็นกลยุทธ์ในการทำงานให้สำเร็จ” เป็นต้น (3) การสนับสนุนจากองค์กรผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002: 698-714) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า และรางวัลสภาพการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานค่าประมาณค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่จริงเลย จนถึง จริงมากที่สุด เช่น “สาขาของท่านพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งตามนโยบายที่กำหนดไว้” เป็นต้น โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ และนำไปใช้กับกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรแต่ไม่ใช่ประชากรจำนวน 30 คน วิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ระหว่าง .894 -.970

สำหรับความหมายและคะแนนอิงตามเกณฑ์ของคะแนนจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ สูงที่สุด สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำที่สุด โดยแบ่งระดับคะแนนดังต่อไปนี้

- 4.50 – 5.00 คะแนนเฉลี่ยในระดับสูงที่สุด
- 3.50 – 4.49 คะแนนเฉลี่ยในระดับสูง
- 2.50 – 3.49 คะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 คะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำ
- 1.00 – 1.49 คะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 157 ฉบับ มาตรวจให้คะแนนและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงการกระจายของข้อมูล

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโปรดักต์โมเมนต์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

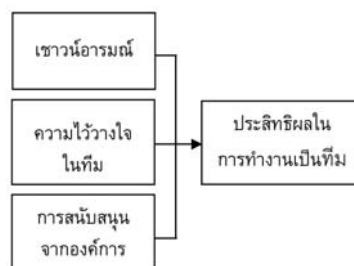
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิควิธี Stepwise ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวเป็นผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป และในการวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดซึ่งได้มาจากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีม และการสนับสนุนจากองค์กรกับการกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

ตัวแปรต้น	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม
เชาวน์อารมณ์	0.453**
ความไว้วางใจในทีม	0.739**
การสนับสนุนจากองค์กร	0.559**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 พบว่าเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีมและการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.453, .739, .559$ ตามลำดับ) โดยจากผลการวิจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกนั้น สามารถอธิบายได้ว่าเชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในทีมและการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มมากขึ้น ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมจะดีขึ้นตามไปด้วย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0% มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2% มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 57.9% มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 61.6% และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 3 - 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.7%

ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาปัจจัยที่สามารถร่วมพยากรณ์ตัวแปรตาม โดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรหาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.8 เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันจะทำให้การแยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ ส่งผลให้ไม่สามารถวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ (อุทัยวรรณ สายพัฒนา และ จันตรี ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547: เว็บไซต์)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เชาวน์อารมณ์ ความไว้วางใจในที่ทีม และการสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)		
	1	2	3
เชาวน์อารมณ์	1		
ความไว้วางใจในที่ทีม	.499**	1	
การสนับสนุนจากองค์กร	.456**	.627**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 เมื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน 0.8 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E	Beta	t	p
ความไว้วางใจในที่ทีม	.756	.081	.639	9.321	.000
การสนับสนุนจากองค์กร	.136	.059	.159	2.316	.022
ค่าคงที่ (a)	.568				
R = .749	R ² = .560	R ² _{adj} = .555	F = 98.293	Sig = .000	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 พบว่า ความไว้วางใจในที่ทีมและการสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารได้ร้อยละ 55.5 ($R^2_{adj} = .555$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .749 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารได้ดีที่สุดคือ ความไว้วางใจในที่ทีม ($Beta = .639$) รองลงมาคือการสนับสนุนจากองค์กร ($Beta = .159$) ตามลำดับ

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .453$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นหมายความว่าหากพนักงานธนาคารมีเชาวน์อารมณ์สูงขึ้นมีแนวโน้มที่ผลการทำงานเป็นทีมจะดีขึ้นเช่นกัน ดังที่อาร์พินธ์ณี (2545: 124) ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ดีจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดการกับตนเอง มีศิลปะในการจัดระเบียบชีวิต มีการแบ่งเวลาในการทำงาน การพักผ่อน การพบปะเพื่อนฝูง และการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองมีความสุข สร้างความสำเร็จในการทำงานต่อตนเองและส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550: 207-215) พบว่าเชาวน์อารมณ์ส่งผลโดยมีอิทธิพลทางบวกต่อการทำงานเป็นทีม และ

ยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Stubbs (2005: 92-102) ที่พบว่าความฉลาดทางเชาว์อารมณ์ของกลุ่มส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในส่วนต่อมาพบว่า ความไว้วางใจในทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .739$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ แสดงว่าหากพนักงานธนาคารทำงานด้วยบรรยากาศที่มีความไว้วางใจมาก แนวโน้มที่ผลงานของทีมจะดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997: 38) ที่อธิบายว่า ความไว้วางใจมีความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่ในองค์กร เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอันก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของกลุ่มหรือทีม เช่นเดียวกับ Kanter (1997: 184) อธิบายว่า ความไว้วางใจของบุคคลในการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างหนึ่ง ที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและส่งผลให้เกิดความสำเร็จที่ดีของงาน องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้การทำงานในองค์กรง่ายขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมตตา ทองดลวง (2546 : 125-126) ที่พบว่าความไว้วางใจในทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีม เช่นเดียวกับงานวิจัยในต่างประเทศ Zolin et al. (2003: 145-147) ที่พบว่าความไว้วางใจในทีมที่มีมากขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม

ขณะเดียวกันผลการวิจัยยังพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .559$) พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นเดียวกัน อธิบายได้ว่าหากองค์กรให้การสนับสนุนพนักงานดี ผลการทำงานของทีมงานจะดีขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Lynch et al. (1999: 467-483) ที่อธิบายว่า พื้นฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันพนักงานที่รับรู้ว่าการให้ความเอาใจใส่กับสภาพความเป็นอยู่ของตนจะทำงานได้ที่ได้รับ

มอบหมายหรือกิจกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา วิรานวัตร (2550 : 132-134) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม เช่นเดียวกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Osca et al. (2005 : 292-301) พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีม

สมมติฐานข้อสุดท้าย ความไว้วางใจในทีม และการสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 55.5 ($R^2_{adj} = .555$) และความไว้วางใจในทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมได้สูงที่สุด รองลงมาคือ การสนับสนุนจากองค์กรสำหรับเชาว์อารมณ์ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน ทั้งนี้ ความไว้วางใจในทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมได้ เนื่องจากพนักงานธนาคารทุกคนต่างมีความเชื่อมั่นว่าเพื่อนพนักงานในสาขาต่างมีทักษะ ความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และได้เข้ารับการฝึกอบรมที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ประกอบกับสาขาที่มีพนักงานเพียง 7-9 คน ทำให้พนักงานมีความใกล้ชิด พูดคุย ปรึกษาวางแผนการทำงานซึ่งกันและกันได้ง่าย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังที่ Robbins (2009: 257-258) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจเกิดขึ้นได้บุคคลนั้นต้องมีการเปิดเผยข้อมูล ร่วมแสดงความคิดเห็น พูดถึงความรู้สึกของตนเองแม้แต่ข้อเท็จจริง แบ่งปันความรู้สึกให้แกกัน มีความยุติธรรม สามารถรักษาคำมั่นสัญญาเพื่อแสดงออกถึงการเป็นผู้นำมีความสามารถที่แสดงออกให้ผู้อื่นชื่นชมให้ความไว้วางใจ และเคารพนับถือแสดงถึงความสามารถทางด้านอาชีพ และเทคนิคต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร การเจรจาต่อรอง โดยเมื่อเรามีความไว้วางใจในบุคคลใด ก็จะคิดว่าบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับ

ผลประโยชน์ของเรา ตลอดจนมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุพรรณ สิละยุทธโยธิน (2544: 139-135) ที่ได้ศึกษาและพบว่าความไว้วางใจโดยรวมในหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของทีมได้

ในส่วนของการสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมได้นั้น อธิบายได้ว่าการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ห่วงใยเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน รวมถึงการจัดสภาพการทำงานที่ส่งเสริมการทำงาน ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม และให้พนักงานได้มีโอกาสในการได้รับรางวัลที่น่าพึงพอใจ สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าองค์การปรารถนาที่จะรักษานักงานไว้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ดังนั้นเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ จึงทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์การด้วยความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจและทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น ทำให้มีผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (Rhoades and Eisenberger, 2002: 698-714) ซึ่งผลการวิจัยนี้ตรงกับผลของ Osca et al. (2005: 292-301) ที่พบเช่นกันว่าการสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม

สำหรับเขาวนารมณไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมได้ อาจเนื่องจากลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของธนาคารกลุ่มตัวอย่าง ที่ดำเนินการภายใต้หลักคุณธรรมตามหลักศาสนา และการปฏิบัติงานที่ต้องเจอกับความกดดันจากทางลูกค้า ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว และการแข่งขันภายในทีมที่อาจส่งผลกระทบต่อเขาวนารมณ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เกิดขึ้นเฉพาะส่วนบุคคลโดยลักษณะธรรมชาติของการทำงานเป็นทีมเกิดได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความสามัคคีในทีม ความเหนียวแน่นในทีม เป็นต้น ดังนั้นผลสำเร็จจากการทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับความ

สามารถหรือคุณลักษณะของสมาชิกแต่ละคนเสมอไป ดังที่ Riches (2001: 124) กล่าวไว้ ในเรื่องเขาวนารมณของบุคคลกับการทำงานเป็นทีมว่าบุคคลที่มีเขาวนารมณสูงเมื่อมาทำงานรวมกันเป็นทีมแล้วไม่จำเป็นที่ทีมนี้จะทำงานได้ดีราบรื่นเสมอไป ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เขาวนารมณไม่สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่จะนำไปสู่การส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานธนาคารทำงานได้มีประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสิ่งที่ได้จากการศึกษาวิจัย ดังนี้

ในส่วนของความไว้วางใจในทีม ธนาคารควรสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจระหว่างสมาชิกภายในทีมพนักงานธนาคารด้วยวิธีการ ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างธนาคารกับพนักงานธนาคาร โดยมีการสื่อสารข้อมูลอย่างเปิดเผย เพื่อให้พนักงานธนาคารได้รับทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา นอกจากนี้ธนาคารควรดูแลเอาใจใส่ โดยรับฟังปัญหาของพนักงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และควรทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับพนักงานอยู่เสมอ

ในส่วนของการสนับสนุนจากองค์การ ธนาคารควรให้การสนับสนุนพนักงานในสาขาในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานธนาคารอย่างเหมาะสม และจัดระบบสวัสดิการที่มีความยุติธรรมสามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนมีสวัสดิการในการทำงานที่มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมหรือเศรษฐกิจในปัจจุบัน ผู้จัดการสาขาควรแสดงออกถึงความห่วงใยในชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกทีม ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัวของพนักงาน

สำหรับชาวน์อารมณ์ธนาคารควรพัฒนา และส่งเสริมให้พนักงานธนาคารมีชาวน์อารมณ์ที่สูง โดยการจัดให้พนักงานประเมินระดับชาวน์อารมณ์ของตนเอง เพื่อให้พนักงานทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของตนเองและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่อง พร้อมกับรักษาเสริมสร้างข้อดีของตนเองต่อไปและจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการชาวน์อารมณ์อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ภายในงาน และกระตุ้นให้พนักงานธนาคารใช้อารมณ์ได้อย่างเฉลียวฉลาด รู้เท่าทันอารมณ์ตนเองเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมกับผู้จัดการสาขา หรือพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ หรือศึกษากลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากงานทางด้านธนาคาร เช่นหน่วยงานทางการศึกษา

กระทรวง กรมต่าง ๆ และบริษัทเอกชนอื่นๆ เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ศึกษากับพนักงานธนาคารประจำสาขาเท่านั้น

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ กับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคาร เช่น จิตวิญญาณในการทำงาน ความเหนียวแน่นในทีม พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดี เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีผู้นำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในหลายสายงานแล้วพบว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม แต่ในการศึกษากับกลุ่มพนักงานธนาคารยังไม่พบมากนัก

นอกจากนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2550). *อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์*. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิตกรมสุขภาพจิต.
- จารุพรรณ ลีละยุทธโยธิน. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (สาขาการบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
- ณัฐจันท์ เขจรนันท์ และคณะ. (2551). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี อินเตอร์ พรินท์.
- ปริญา วิรานวัตร. (2550). *ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของทีมนักเรียนในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ*. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมตตา ทองตาล่วง. (2546). *แบบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจในทีมและประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ แผนกหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ: ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณลักษณะทางจิตวิทยาการทำงานเป็นทีม และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ*. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*. 50 (1): 207-215.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2548). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. ภาควิชาการตลาดคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยพายัพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุนันทา เลานันท์. (2550). *การสร้างทีม*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: แอนด์เมตสติคเกอร์ แอนด์ดีไซน์.
- อารี พันธุ์ณี. (2544). *การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนรัชการพิมพ์ จำกัด.
- อุทัยวรรณ สายพัฒนา และนิตริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์. (2547). *Collinearity (Online)*. : เว็บไซต์ <<http://www.watpon.com/journal/multicoll.pdf>> 20 มีนาคม 2557.
- Driks KT. (1999). The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of Applied Psychology* 84 (3): 445-455.
- Druskat VU, Wolff SB. (2001). *Building The Emotional Intelligence of Groups*. *The Harvard Business Review*. 2001 March; 79(3): 80-90, 164. Harvard Business School Publishing Corporation

- Eisenberg. R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology* 71(3). 500-507.
- Gillespie NA., Dober G. (2003). *Managing Trust During Organizational Transitions Paper presented at MBS.Alumni*: London and New York.
- Huntchison S, Garstka M. (1996). Sources of perceived organizational support: Goal setting and feedback. *Journal of Applied Social Psychology* 26: 1351-1366.
- Kanter R. (1997). *Men and Women of the Corperation*. New York: Basic Book.
- Lynch PD,Eisenberger R, Armeli S. (1999). Percieved organizational support : Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Pshchology*. 84: 467-483.
- Osca A, Urien B, Camino G. (2005). Organizational Support and Group Efficacy: A Longitudinal Study of Main and Buffer Effects.*Journal of Management Psychology*. 20 (3/4): 292-301.
- Rhoades L, Eisenberger R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology* 87: 698-714.
- Riches A. (2001). *Emotion Intelligent Teams (online)*. [cited 2014 Aug 25] : Available from : URL// www.refreshers.com!eiteams.html,
- Robbins SP. (2009). *Organizational Behavior*. 13th ed. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Sebnem A, Musa O, Mustafa M. (2008). The Investigation of Effects Of Group Emotional Intelligence on Team Effectiveness. *Humanity & Social Sciences Journal* 3 (2): 104-115.
- Shaw RB. (1997). *Trust in Balance: Building Successful Organizations on Results, Integrity, and Concern*. San Francisco: Jossey Bass.
- Shockley-Zalabak P, Ellis K, Winograd G. (2000). Organizational Trust: What it means, Why it matters. *Organization Development Journal* 18 (14): 35-48.
- Stubb EC. (2005). *Emotional Intelligence Competencies in the Team and Leader: A Multi-Level Examination of The Impact of Emotional Intelligence on Group Performance. Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy*. Case Western Reserve University.
- Zander A. (1994). *Making Groups Effective*. San Francisco: Jossey- Bass.
- Zolin R, Fruchter R, Hinds P. (2003). *Communication, Trust & Performance: The Influence of Trust on Performance in Architecture, Engineering and Construction Cross- Functional, Geographically*. Center for Integrated Faculty Engineering Working: Stanford University.