

ค่านิยมทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของทีม: อิทธิพลเงื่อนไขของระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม

การุณย์ ประทุม*

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้พยายามทำการทดสอบว่าระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมเป็นปัจจัยเชิงเงื่อนไขที่มีผลต่อรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมของทีม (มิติวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและระยะห่างอำนาจสูงของฮอฟสตีด) และผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างไรบนพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ และทฤษฎีเชิงสถานการณ์แบบจำลองเชิงทฤษฎีได้ถูกทดสอบโดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากพนักงานในสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วนจากข้อมูลสำนักงานบัญชี 85 แห่ง (ทีม) ประกอบด้วยสมาชิกทีมรวม 500 คน ซึ่งให้เห็นว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของทีมที่มีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมสูง อย่างไรก็ตาม ค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงส่งผลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานของทีมที่มีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมต่ำ การนำผลการวิจัยไปใช้สำหรับผู้บริหารและนักวิจัยทีมได้ถูกอภิปรายไว้ในส่วนของการสรุป

คำสำคัญ: ระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม ค่านิยมทางวัฒนธรรมของทีม วัฒนธรรมความเป็นกลุ่ม วัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูง ผลการปฏิบัติงานของทีม สำนักงานบัญชี

* รองศาสตราจารย์ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Team Cultural Values and Team Performance: The Moderating Influence of Team Interdependence

*Karun Pratoom**

Abstract

The present study attempts to investigate how the interdependence of work teams moderates the way in which team's cultural values (Hofstede's collectivism and high power distance dimensions) are related to the performance of teams. Based on the input-process-output (IPO) and contingency theories, our theoretical model is tested using data collected from employees in accounting offices in the Northeast of Thailand. PLS-SEM analyses of data from 85 teams and 500 members indicated that the collectivism cultural value had a positive effect on team performance in highly interdependent teams; however, high power distance cultural value had a negative effect on team performance in teams with low interdependence. The implications of our findings for team managers and researchers are discussed in the conclusion.

Keywords: Team Interdependence, Team Cultural Values, Collectivism, High Power Distance, Team Performance, Accounting Offices

* Associate Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

บทนำ

จากแรงกดดันทางการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ดังเช่นในปัจจุบันทำให้องค์กรจำนวนมากไม่น้อยให้ความสนใจกับการสร้างและการพัฒนาทีมงาน (Work Teams) มาเป็นกลยุทธ์หนึ่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและศักยภาพการแข่งขันของตนบนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าผลลัพธ์ของทีมงานที่เกิดจากการเติมเต็มกันทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ทักษะคิด และคุณลักษณะต่างๆ ของสมาชิกทีมจะมีความสมบูรณ์และก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อองค์กรมากกว่าผลลัพธ์ในงานที่เกิดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือแม้กระทั่งมากกว่าผลรวมของผลลัพธ์ในงานของสมาชิกทีมแต่ละคน (Peeters, Van Tuijl, Rutte, & Reymen, 2006) การเพิ่มขึ้นของการประยุกต์ใช้ทีมงานในองค์กรอย่างแพร่หลายดังกล่าวนี้ ทำให้นักวิชาการและนักวิจัยการจัดการองค์การกลุ่มนิยมแนวคิดปัจจัยนำเข้า-กระบวนการ-ผลลัพธ์ (IPO) ของ McGrath (1964) มุ่งทำความเข้าใจอิทธิพลขององค์ประกอบทีม (Team Composition) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้าหนึ่งที่น่าจะมีส่วนไม่มากนักน้อยต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ของทีมงานในองค์กร เฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบเชิงจิตวิทยาและสังคมวิทยาซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ทักษะคิด และค่านิยมของสมาชิกทีม เป็นต้น เนื่องจากคุณลักษณะเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน (Team Performance) มากกว่าคุณลักษณะทางชีวสังคมไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษาของสมาชิกทีม เป็นต้น (Bell, 2007; Hollenbeck, DeRue, & Guzzo, 2004)

ค่านิยมทางวัฒนธรรม (Cultural Values) เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมปัจจัยหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจในการนำมาศึกษาเพื่อพยากรณ์ความสำเร็จในเชิงกระบวนการและเชิงผลลัพธ์ต่างๆ ของทีมงาน โดยทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1980, 1991, 2001) ถือว่าเป็นแนวคิดที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบการวิจัยในบริบทของทีมงานมากที่สุดในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา (Kirkman, Lowe, & Gibson, 2006) ภายใต้ทฤษฎีนี้ค่านิยมทางวัฒนธรรมถูกกำหนดให้เป็นแก่นของวัฒนธรรมโดยสะท้อนถึงองค์ประกอบเชิงนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประมวลทางความคิด (Mental Programming) ของบุคคลซึ่งคอยชี้แนะว่าสิ่งใดดี ไม่ดี เป็นที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ของสังคมหรือกลุ่ม ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึก ความคิด และการแสดงออกของบุคคลเมื่อต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งนั้นๆ ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ค่านิยมทางวัฒนธรรมจึงเป็นพื้นฐานของบรรทัดฐานเฉพาะสังคมหรือกลุ่มที่สามารถเป็นตัวกำหนดแบบแผนเชิงพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมหรือกลุ่มนั้นๆ ได้ ทั้งนี้การศึกษาบทความทางวิชาการกว่า 180 บทความ จาก 40 วารสารระดับนานาชาติของ Kirkman และคณะ (2006) พบว่า มิติค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่ม (Collectivism) ซึ่งให้ความสำคัญกับการธำรงรักษาความสามัคคีปรองดองของหมู่คณะหรือสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงทฤษฎีอย่างใกล้ชิดกับลักษณะเฉพาะของการทำงานเป็นทีมได้ถูกนำมาใช้ในการวิจัยภายใต้บริบททีมงานมากที่สุด (ร้อยละ 49) ส่วนมิติค่านิยมทางวัฒนธรรมอื่นๆ อีก 4 มิติ ถูกนำมาใช้ในการวิจัยในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม

แม้ว่าผลการวิจัยส่วนใหญ่สนับสนุนทั้งอิทธิพลหลัก (Main Effect) และอิทธิพลเชิงการเป็นเงื่อนไข (Moderating Effect) ของค่านิยมทางวัฒนธรรมที่มีต่อกระบวนการและผลลัพธ์ต่างๆ ของทีมงาน แต่งานวิจัยในกลุ่มนี้ถือว่ายังมีสัดส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 6) หากเทียบกับการวิจัยที่ทำการวิเคราะห์ในระดับประเทศและระดับบุคคล (ร้อยละ 46 และ 48 ตามลำดับ) นอกจากนี้ การทบทวนวรรณกรรมในเวลาต่อมาของ Kirkman Shapiro Lu และ McGurrin (2016) ยังได้ตั้งข้อสังเกตด้วยว่างานวิจัยทีมในอดีตที่นำค่านิยมทางวัฒนธรรมมาศึกษาอิทธิพลหลักที่มีต่อกระบวนการและผลลัพธ์ของทีมงาน ส่วนใหญ่ยังขาดความชัดเจนในการตีความผลการวิจัย เนื่องจากยังมีได้นำตัวแปรเงื่อนไข (Moderators) ไม่ว่าจะป็นขนาดของทีม ระยะเวลาที่สมาชิกทีมทำงานร่วมกัน หรือคุณลักษณะด้านโครงสร้างทีม (Team Structure) มาร่วมทำการวิเคราะห์ด้วย

จากช่องว่างทางการวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการทดสอบการเป็นปัจจัยเชิงเงื่อนไขของระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม (Team Interdependence) ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของทีมงานสำนักงานบัญชีเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย บนพื้นฐานแนวคิด IPO ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1980, 1991, 2001) และทฤษฎีเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) โดยผู้วิจัยเลือกศึกษากับสำนักงานบัญชีเอกชนเนื่องจาก 1) การทำงานเป็นทีมถือเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในวิชาชีพบัญชี (วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และมนวิภา ผดุงสิทธิ, 2556) และสำนักงานบัญชีเอกชนในประเทศไทยมีจุดเด่นด้านลักษณะการปฏิบัติงานเป็นทีม (แสงระวี อยู่ทอง, 2556) ขณะที่ 2) งานวิจัยที่ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีภายใต้บริบทของทีมงานยังมีจำนวนค่อนข้างน้อย (Chonga & Mahamab, 2014) และ 3) ตัวแปรทางวัฒนธรรมถือว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในบริบทการทำงานของสำนักงานบัญชีเอกชน เนื่องจากเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสำนักงาน (Chow, Harrison, McKinnon, Wu, 2002; Egbunike & Ogbodo, 2015; Holmes & Marsden, 1996) สำหรับระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมซึ่งหมายถึง คุณลักษณะเฉพาะด้านโครงสร้างการทำงานของทีมที่ออกแบบมาให้สมาชิกทีมต้องมีความเกี่ยวข้องกันในเชิงการช่วยเหลือและอาศัยกันและกันในด้านปัจจัยนำเข้า (ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เครื่องมือ อุปกรณ์) กระบวนการปฏิบัติงาน และวิธีการบรรลุเป้าหมายของภารกิจ รวมถึงค่าตอบแทนที่จะได้รับ (Wageman, 1995) ถูกเลือกเข้ามาเป็นปัจจัยเชิงเงื่อนไข เนื่องจากมีงานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่แสดงให้เห็นว่า ระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทีมและผลการปฏิบัติงานของทีมที่แตกต่างกันได้ (Joshi & Roh, 2009) และนอกจากค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยเลือกค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูง (High Power Distance) เข้ามาร่วมทำการศึกษาด้วยอีกมิติหนึ่ง เนื่องจาก Kirkman และ Shapiro (1997, 2001a, 2001b) ได้เคยแสดงทัศนะไว้ว่า มิติค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจซึ่งสะท้อน

การศูนย์ ประทุม / ค่านิยมทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของทีม: อิทธิพลเงื่อนไขของระดับการพึ่งพากันระหว่าง....

ถึงระดับการยอมรับความแตกต่างของสถานภาพและอำนาจภายในกลุ่มหรือองค์การสามารถขัดขวางประสิทธิภาพเชิงกระบวนการและผลลัพธ์ต่างๆ ของทีมที่มีการออกแบบมาให้สมาชิกทีมมีการพึ่งพาหากันน้อย ให้อิสระและอำนาจในการรับผิดชอบตนเองเพื่อจัดการภารกิจและแก้ไขปัญหาตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตน ประกอบกับค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงถือเป็นคุณลักษณะเด่นด้านค่านิยมของคนไทย (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2010) จึงมีความเป็นไปได้ที่มีมิติทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงจะเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบทีมที่อาจส่งผลในเชิงการขัดขวางต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงานสำนักงานบัญชีเอกชนที่มีลักษณะเฉพาะด้านการพึ่งพากันของสมาชิกทีมในระดับต่ำ

วัตถุประสงค์

เพื่อทดสอบอิทธิพลเชิงเงื่อนไขของระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของทีมสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

นักวิจัยที่มุ่งทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทีมและผลการปฏิบัติงานของทีมบนพื้นฐานแนวคิด IPO มักทำการนิยามทีมงาน (Work Team) ว่าเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่สามารถรวมตัวกันเพื่อปฏิบัติภารกิจบางอย่างให้บรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกันผ่านการมีปฏิสัมพันธ์เชิงประสานงานและพึ่งพาช่วยเหลือกัน (Robbins, Jude, Millett, & Boyle, 2013) ภายใต้การนิยามเช่นนี้ทำให้องค์ประกอบทีมซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้าถูกนิยามว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะต่างๆ ของสมาชิกทีมทั้งคุณลักษณะระดับตื้น (Surface-Level Attributes) ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางชีวสังคมเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น และคุณลักษณะระดับลึก (Deep-Level Attributes) ภายในตัวบุคคลที่ยากแก่การสังเกตเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมเช่น ความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และค่านิยม เป็นต้น (Bell, 2007) ขณะที่ผลการปฏิบัติงานของทีมถูกนิยามว่าเป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานร่วมกันของสมาชิกทีมที่บรรลุมาตรฐานเป้าหมายของผู้รับ ผู้ใช้ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจสะท้อนได้จากผลิตภาพของงาน (Productivity) ปริมาณ คุณภาพ ความเร็ว และ/หรือความพึงพอใจ เป็นต้น (Hackman, 1990) ทั้งนี้ข้อค้นพบจากงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่พบว่า องค์ประกอบทีมด้านคุณลักษณะระดับลึกสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของทีมได้ดีกว่าคุณลักษณะระดับตื้น

ค่านิยมทางวัฒนธรรมเป็นคุณลักษณะระดับลึกภายในตัวบุคคลที่ถูกนักวิจัยหลายท่าน (เช่น Drach-Zahavy, 2004; Eby & Dobbins, 1997) สนใจนำมาศึกษาเป็นองค์ประกอบทีมที่สามารถส่งผลทางบวกหรือทางลบต่อผลการปฏิบัติงานของทีม ทั้งนี้ภายใต้ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม

ของ Hofstede (1980, 1991, 2001) ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ทีมงานมากที่สุด (Kirkman et al., 2006) ค่านิยม (Values) ได้ถูกกำหนดให้เป็นส่วนประกอบพื้นฐานด้านในสุด (แก่น) ของวัฒนธรรมซึ่งเกิดขึ้นจากการมีประสบการณ์และประวัติศาสตร์ ความเป็นมาร่วมกันของคนในสังคมใดสังคมหนึ่งตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ ค่านิยมจึงมีความเกี่ยวข้องกับแบบแผนการประมวลทางความคิดที่คอยชี้นำบุคคลว่าสิ่งใดดี ไม่ดี เป็นที่ปรารถนาหรือไม่เป็นที่ปรารถนาของกลุ่มหรือสังคมของตน และหากตนต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งนั้นภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ ตนควรจะทำ รู้สึก และแสดงออกต่อสิ่งนั้นๆ อย่างไร โดย Hofstede ได้ใช้ส่วนประกอบด้านค่านิยมนี้ในการอธิบายให้เห็นความแตกต่างระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมกลุ่มหรือองค์การ และวัฒนธรรมประจำชาติไว้ว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมเป็นโครงสร้างเชิงทฤษฎีที่มีระดับการวิเคราะห์ที่ตัวบุคคล มุ่งเน้นที่ชุดทางความคิด ความเชื่อ และความโน้มเอียงในการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ ที่บุคคลในกลุ่มหรือสังคมหนึ่งๆ ยึดถือไว้ร่วมกัน ขณะที่วัฒนธรรมประจำชาติมีระดับการวิเคราะห์ที่สูงกว่า มุ่งเน้นส่วนประกอบเปลือกนอกได้แก่ การปฏิบัติ (Practices) ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นสัญลักษณ์ (Symbols) เช่น วัตถุสิ่งของต่างๆ ภาษาพูด และเครื่องหมายประจำชาติ เป็นต้น วีรบุรุษ (Heroes) ซึ่งเกี่ยวข้องกับแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติให้เป็นที่ยกย่องและธรรมเนียมปฏิบัติ (Rituals) เช่น การทักทาย การให้ความเคารพผู้อื่น เป็นต้น ส่วนวัฒนธรรมองค์การจะมีระดับการวิเคราะห์ที่อยู่กึ่งกลางระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมและวัฒนธรรมประจำชาติซึ่งให้น้ำหนักของส่วนประกอบด้านค่านิยมและการปฏิบัติเท่าๆ กัน

แม้ว่า Hofstede (1980, 1991, 2001) จะจำแนกค่านิยมทางวัฒนธรรมออกเป็น 5 มิติ ประกอบด้วย 1) ระยะห่างอำนาจ (Power Distance) 2) ความเป็นกลุ่ม (Collectivism) 3) การให้ความสำคัญกับบุรุษ (Masculinity) 4) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) และ 5) การมุ่งเน้นระยะยาว (Long-term Orientation) แต่มิติทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มถือว่ามีผลเกี่ยวข้องในเชิงทฤษฎีกับบริบทของทีมงานมากกว่ามิติอื่นๆ ทำให้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยองค์ประกอบทีมมากที่สุด (Kirkman et al., 2006) โดย Kirkman และ Shapiro (1997) ได้เคยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและประสิทธิผลของทีมในระดับบุคคลไว้ว่า การต่อต้านการทำงานเป็นทีมของบุคคลจะมีความเป็นไปได้สูงขึ้น หากบุคคลมีความรู้สึกเชิงลบต่อการร่วมมือกัน การเสียผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อส่วนรวม และการทำงานที่ต้องใช้ทรัพยากรร่วมกัน การช่วยเหลือกันทำภารกิจให้สำเร็จสมบูรณ์ ซึ่งความรู้สึกและทัศนคติทางลบดังกล่าวนี้จะมีในบุคคลที่มีค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มในระดับต่ำ นอกจากนี้ แม้ว่ามิติทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจจะถูกนักวิจัยทีมนำไปศึกษาค่อนข้างน้อย แต่ Kirkman และ Shapiro (1997) ก็ได้ให้ความสนใจกับอิทธิพลของค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจที่มีต่อการขัดขวางประสิทธิผลเชิงกระบวนการและเชิงผลลัพธ์ของทีมเป็นพิเศษมากกว่ามิติทางวัฒนธรรมอื่นๆ อันสะท้อน

ได้จากงานวิจัยหลายชิ้นที่ Kirkman และคณะ ทำการศึกษาในเวลาต่อมา (เช่น Kirkman & Shapiro, 2001a 2001b; Kirkman, Chen, Farh, Chen, & Lowe, 2009; Sui, Wang, Kirkman, & Li, 2016) โดย Kirkman และ Shapiro (2001a, 2001b) อธิบายไว้ว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบหรืออาจต่อต้านกระบวนการทำงานของทีมที่ออกแบบมาให้สมาชิกทีมต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อการจัดการและควบคุมตนเองในการปฏิบัติภารกิจให้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง หากบุคคลมีค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจในระดับสูง เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้มักชอบการออกคำสั่ง ชี้แนะแนวทาง และพึ่งพาการตัดสินใจด้านต่างๆ ของผู้นำทีม ไม่ชอบการต้องรับผิดชอบในการคิดริเริ่มและการควบคุมตนเอง ซึ่งงานวิจัยต่อมาได้สนับสนุนแนวคิดเหล่านี้ เช่น Drach-Zahavy (2004) พบว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจต่ำและความเป็นกลุ่มสูงเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของทีมงานเชิงวิชาชีพด้านสุขภาพ สอดคล้องกับ Eby และ Dobbins (1997) พบว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมความร่วมมือของสมาชิกทีมซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของทีมงานที่มีภารกิจที่มีความซับซ้อน Kirkman และ Shapiro (2001a) พบว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงส่งผลทางบวกต่อความรู้สึกต่อต้านการทำงานเป็นทีมที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางลบโดยตรงต่อพฤติกรรมความร่วมมือของสมาชิกทีม ขณะที่ค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มส่งผลในการลดความรู้สึกต่อต้านการทำงานเป็นทีมและเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมความร่วมมือของสมาชิกทีม เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ในเวลาต่อมา Kirkman และคณะ (2016) จึงยืนยันข้อสันนิษฐานของตนจากงานวิจัยอีกหลายเรื่อง และใช้ข้อสันนิษฐานนี้ในการอ้างอิงไปถึงการนำค่านิยมทางวัฒนธรรมไปใช้สำหรับการวิเคราะห์ในระดับกลุ่มหรือทีมด้วยการทำบาทหน้าทีของทีมสามารถได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบในหลากหลายวิถีทางจากระดับค่าเฉลี่ยของค่านิยมทางวัฒนธรรมของทีม แม้กระนั้นก็ตาม Kirkman และคณะ (2016) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับจุดอ่อนประการหนึ่งของงานวิจัยที่มีอยู่บนพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีเชิงสถานการณ์ว่า งานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่ยังละเลยการนำตัวแปรเงื่อนไขด้านคุณลักษณะเฉพาะของทีม เช่น โครงสร้างภารกิจและทีมมาร่วมทำการวิเคราะห์ซึ่งทำให้การตีความผลการวิจัยและการนำไปใช้ในเชิงการจัดการยังขาดความชัดเจน

จากข้อสังเกตข้างต้นนี้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้นำคุณลักษณะเฉพาะของทีมด้านระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมมาเป็นตัวแปรเงื่อนไขความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของทีม เนื่องจากการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) งานวิจัยกว่า 39 เรื่อง จาก 8,757 ทีมของ Joshi และ Roh (2009) สนับสนุนว่า ระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมเป็นตัวแปรเงื่อนไขที่มีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทีมและผลการปฏิบัติงานของทีม ทั้งนี้ทีมที่ถูกออกแบบมาให้มีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมสูง สมาชิกทีมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงการประสานงานร่วมมือและช่วยเหลือกันทำงานกับสมาชิกคนอื่นๆ บ่อยครั้ง อีกทั้งมักต้องใช้

ทรัพยากรร่วมกัน และต้องพึ่งพาสมาชิกคนอื่นๆ ในการเติมเต็มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของตน เพื่อให้งานสำเร็จสมบูรณ์ ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทีมจึงต้องอาศัยความร่วมมือและการผสมผสานความรู้ความสามารถในการทำงานของสมาชิกทุกคนเป็นหลัก ขณะที่ทีมที่ถูกออกแบบมาให้มีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมต่ำ สมาชิกทีมจะมีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงประสานงานร่วมมือกับสมาชิกคนอื่นๆ น้อยครั้ง สามารถทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสมบูรณ์ด้วยตนเองได้ มีการพึ่งพาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของสมาชิกคนอื่นๆ น้อย ผลการปฏิบัติงานของทีมจึงขึ้นอยู่กับการจัดการและการควบคุมกระบวนการทำงานและคุณภาพผลงานของสมาชิกทีมแต่ละคนเป็นหลัก (Wageman, 1995) ซึ่งแม้ว่าจะยังมีงานวิจัยอยู่ค่อนข้างน้อย แต่ก็มีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่สนับสนุนว่าระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมสามารถเป็นปัจจัยเงื่อนไขที่มีผลกระทบต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมและผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของทีมได้ เช่น Ramamoorthy และ Flood (2004) พบว่า ระดับการพึ่งพากันในเนื้องานของสมาชิกทีม (Task Interdependence) เป็นปัจจัยเงื่อนไขต่อความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มกับความจงรักภักดีต่อทีม (Team Loyalty) และพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ (Proactive Behaviors) ของทีมงานในอุตสาหกรรมการผลิต อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร สอดคล้องกับ Saravanabawan และ Long (2014) พบว่า ระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมในระดับสูงเป็นปัจจัยเงื่อนไขที่สามารถส่งเสริมให้วัฒนธรรมความเป็นกลุ่มของทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดสร้างสรรค์ของทีมงานในอุตสาหกรรมด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

ภายใต้ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ซึ่งเชื่อว่า องค์การเป็นระบบเปิดซึ่งจำเป็นต้องมีการจัดการอย่างระมัดระวังเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและความสมดุลระหว่างความต้องการภายในและสถานการณ์เชิงสภาพแวดล้อม ทั้งนี้ไม่มีวิธีการจัดการที่ดีที่สุด รูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการจึงขึ้นอยู่กับชนิดของภารกิจหรือสภาพแวดล้อมที่องค์การปฏิบัติภารกิจนั้น (Morgan, 2007) จากการอธิบายของ Kirkman และ Shapiro (1997) และผลการวิจัยในอดีตดังกล่าวแล้วในข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงเสนอความสัมพันธ์เชิงทฤษฎีระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มของทีมและผลการปฏิบัติงานของทีมว่า ภายใต้สถานการณ์ที่ทีมถูกออกแบบมาให้จำเป็นต้องมีระดับการพึ่งพากันสูง สมาชิกทีมต้องมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมในเชิงการประสานงานและร่วมมือกันบ่อยครั้งเพื่อให้การทำภารกิจสำเร็จสมบูรณ์ ทีมที่มีค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มระดับสูง โดยภาพรวมสมาชิกภายในทีมจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมในการให้ความร่วมมือสูง มีความผูกพันต่อเป้าหมายของทีมมาก จึงมีความพยายามสูงในการทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อการทำภารกิจของทีม ทั้งยังมีแนวโน้มที่จะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งภายในทีมระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่งผลในทางส่งเสริมกระบวนการทำงานของทีมให้มีความราบรื่นและมีโอกาสเกิดการผสมผสานกำลังความรู้ความสามารถในการทำภารกิจให้มีผลลัพธ์เป็นไปตามหรือสูงกว่ามาตรฐานเป้าหมายของทีมทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และความพึงพอใจ ขณะที่

เสนอความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงของทีมและผลการปฏิบัติงานของทีมว่า ภายใต้สถานการณ์ที่ทีมมีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมต่ำ ค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของทีมมากขึ้น เนื่องจาก ทีมที่มีค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงมีแนวโน้มของการพึ่งพาการชี้แนะแนวทางและการตัดสินใจจากผู้นำทีมในการทำงานและแก้ไขปัญหาสูง ความคิดริเริ่มในการทำงานและการแก้ไขปัญหาที่มาจากตัวสมาชิกทีมเองจึงมีอยู่ในระดับต่ำ ทำให้กระบวนการทำงานของทีมไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งหากความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์เชิงการประสานงานและร่วมมือกันในงานลดน้อยลงอันเป็นผลมาจากทีมถูกออกแบบมาให้สมาชิกทีมมีระดับการพึ่งพากันต่ำ การเติมเต็มความรู้ความสามารถและประสบการณ์ รวมถึงการชี้แนะแนวทางการทำงาน การแก้ปัญหา การควบคุมและการติดตามอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งจากผู้นำทีมและเพื่อนสมาชิกทีมก็จะลดน้อยลงด้วย อันอาจนำมาซึ่งความรู้สึกของสมาชิกทีมเกี่ยวกับความคลุมเครือในบทบาท และแนวทางการปฏิบัติภารกิจและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้สามารถส่งผลให้แรงจูงใจในงานและประสิทธิภาพของงานในแต่ละบทบาทหน้าที่ลดน้อยลงได้ ท้ายที่สุดอาจส่งผลต่อมายังการลดปริมาณ คุณภาพ ความทันเวลา และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลรวมของผลการปฏิบัติงานของทีม ในทางตรงกันข้าม หากทีมถูกออกแบบมาให้มีการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมในระดับสูง ความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์เชิงการประสานงานร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทีมมีแนวโน้มที่จะมีส่วนช่วยในการชี้แนะแนวทางและการแก้ไขปัญหาในงานให้กับสมาชิกทีมแต่ละคนทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ช่วยลดความรู้สึกล้มเหลวในบทบาทและวิธีการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายของทีม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้อิทธิพลทางลบของค่านิยมวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมลดน้อยลง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมในระดับสูงเป็นเงื่อนไขทำให้ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและผลการปฏิบัติงานของทีมเพิ่มสูงขึ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมในระดับต่ำเป็นเงื่อนไขทำให้ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงและผลการปฏิบัติงานของทีมเพิ่มสูงขึ้น

วิธีการวิจัย

ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 202 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2559: เว็บไซต์) ซึ่งเบื้องต้นผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่จะทำการเก็บข้อมูลไว้ 102 แห่ง จากการใช้ตารางของ Bartlett Kotrlík และ Higgins (2001) สำหรับการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเพื่อเพิ่มอัตราการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ก่อนการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

ผู้วิจัยและนิสิตระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชีซึ่งเป็นผู้ช่วยวิจัยได้โทรศัพท์ติดต่อกับผู้บริหารสำนักงานบัญชีเพื่อสอบถามความสมัครใจและนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการตอบแบบสอบถามการวิจัย พบว่า 86 สำนักงานบัญชีที่สามารถติดต่อได้และยินดีตอบแบบสอบถาม ที่เหลืออีก 16 แห่ง บางแห่งปิดกิจการ หลายแห่งไม่สามารถติดต่อได้และไม่สะดวกให้ข้อมูล ซึ่งเมื่อกลับมาพิจารณาความเหมาะสมของขนาดตัวอย่างกรณีการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้นด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares Structural Equation Modeling: PLS-SEM) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดอย่างน้อย 52 หน่วยขึ้นไป (Marcoulides & Saunders, 2006) จำนวนสำนักงานบัญชี 86 แห่ง จึงถือว่ายอมรับได้ โดยสำนักงานบัญชี 8 แห่ง ไม่สะดวกให้ข้อมูลในเวลาที่นัดหมายจึงขอให้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานทางไปรษณีย์แทน และมีสำนักงานบัญชี 1 แห่งใน 8 แห่งนี้ที่ขอถอนตัวจากการเป็นกลุ่มตัวอย่างในเวลาต่อมา ซึ่งภายหลังจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลและการส่งแบบสอบถามกลับมาทางไปรษณีย์พบว่า หน่วยตัวอย่างสำนักงานบัญชีมีจำนวนทั้งสิ้น 85 แห่ง จากผู้ตอบแบบสอบถาม 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนหลักคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานบัญชีเป็นแบบตรวจเลือกรายการ (Check List) รวม 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชี ตำแหน่งงานปัจจุบัน รูปแบบการจัดตั้ง ระยะเวลาในการดำเนินงาน การบริการ และจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อปีให้บริการในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา และเป็นแบบให้เติมคำตอบ 2 ข้อคือ ประสบการณ์ในงานในสำนักงานแห่งนี้ (... ปี เดือน) และจำนวนพนักงานทั้งหมดในสำนักงาน (... คน) และตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรหลักในการวิจัยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น ข้อคำถามวัดผลการปฏิบัติงานของทีมี ใช้มาตราวัด 7 ระดับ จาก ต่ำกว่ามากที่สุด (1) ถึง สูงกว่ามากที่สุด (7) 8 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ Chonga และ Mahamab (2014) เช่น ท่านประเมินบริษัท/สำนักงานบัญชีของท่านในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท/สำนักงานบัญชีอื่นที่เป็นคู่แข่งกัน 1) การได้รับการยอมรับเกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำบัญชีและงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีจากลูกค้า 2) จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเฉลี่ยต่อปี และ 3) ความตรงต่อเวลาในการให้บริการที่ตกลงไว้กับลูกค้า เป็นต้น ข้อคำถามวัดระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมี 5 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ Pearce และ Gregersen (1991) เช่น ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ท่านจำเป็นต้อง 1) สื่อสารพูดคุยถึงเป้าหมาย วิธีการทำงาน และการแก้ปัญหา กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานก่อนลงมือปฏิบัติจริง 2) ใช้เอกสารและทรัพยากรต่างๆ ร่วมกันกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และ 3) ได้รับความช่วยเหลือ ร่วมมือ สนับสนุนด้านความรู้และความชำนาญในงานด้านการบัญชีจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น สำหรับข้อคำถามวัดค่านิยมทางวัฒนธรรม 9 ข้อ เป็นแบบมาตราวัดกราฟิกที่ไม่มีจำนวนระดับคะแนน (Unnumbered Graphic Scale) ให้ผู้ตอบกรอกตัวเลข

เปอร์เซ็นต์ 0-100 ลงในช่องว่าง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและดัดแปลงข้อความมาจากงานวิจัยของ Earley และ Erez (1997) และ Hofstede (2001) แบ่งเป็นวัฒนธรรมความเป็นกลุ่ม 4 ข้อ เช่น ในบริษัท/สำนักงานบัญชีของท่าน สิ่งต่อไปนี้เป็นจริงกี่เปอร์เซ็นต์ 1) แข่งขันกันทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่ากัน (ข้อความทางลบ) 2) รักษาหัวใจและเน้นความสามัคคีกันภายในทีมงาน และ 3) เสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำภารกิจของทีมให้สำเร็จ เป็นต้น และวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูง 5 ข้อ เช่น 1) บุคคลที่มีตำแหน่งงานสูงกว่ามักเป็นผู้ตัดสินใจโดยไม่จำเป็นต้องถามความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือกับบุคคลที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า 2) บุคคลที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามักไม่กล้าแสดงความคิดเห็นไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า และ 3) บุคคลตำแหน่งงานสูงกว่ามักหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นสนมกับบุคคลที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า เป็นต้น

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแปรหลัก ประกอบด้วย

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นครอบคลุมทุกๆ มโนทัศน์ (Concept) ที่ประกอบกันขึ้นเป็นนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษาหรือไม่ และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ยังใช้ไม่ได้ จนผู้เชี่ยวชาญ 2 ใน 3 ท่านเห็นว่า ข้อคำถามถามในสิ่งที่ตรงวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการวัดตัวแปรนั้นๆ

2) การประเมินความเป็นมิติเดียว (Unidimensionality) เพื่อยืนยันว่า มีเพียงโครงสร้างเดียวภายใต้ชุดข้อคำถามทั้งหมดที่ทำการวัดตัวแปร โดยการวิจัยครั้งนี้ ประเมินความเป็นมิติเดียวด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธีสกัดองค์ประกอบที่องค์ประกอบแรกมีค่าสหสัมพันธ์ยกกำลังสองระหว่างข้อคำถามกับองค์ประกอบสูงสุด (Principal Factor Method) และหมุนแกนด้วยวิธี Varimax เพื่อทำให้องค์ประกอบง่ายต่อการแปลความหมายพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความเป็นมิติเดียว ยกเว้นตัวแปรผลการปฏิบัติงานทีมที่มีสองมิติแบ่งเป็นมิติเชิงปริมาณ (6 ข้อ) และมิติเชิงคุณภาพ (2 ข้อ)

3) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) แบ่งเป็น 3.1) การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเอกนัย (Convergent Validity) ประเมินจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติและมีค่ามากกว่า 0.5 จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติและมีค่ามากกว่า 0.5 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ซึ่งการวิเคราะห์ EFA พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามทุกข้อภายใต้องค์ประกอบของตัวเองมีค่ามากกว่า 0.50 นอกจากนี้ค่าเที่ยงตรงเชิงเอกนัยยังประเมินจากค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบรวม (Composite Factor Reliability: CFR) ที่มากกว่า 0.70 และ 3.2) ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ประเมินจากรากที่สองของค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ที่มีค่ามากกว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ (Fornell & Larcker, 1981) จากผลการวิเคราะห์ PLS-SEM โดยผลการวิเคราะห์นำเสนอตารางที่ 2

สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยหลักผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ PLS-SEM ด้วยโปรแกรม SmartPLS โดยใช้วิธีการสองขั้นตอน (Two Stage) ซึ่งใช้คะแนนมาตรฐาน (Standardized) ของตัวแปรแฝงมาคำนวณเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ (Interaction Term) เนื่องจากวิธีการนี้มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยซึ่งต้องการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ เพื่อทำการตัดสินใจว่าควรนำตัวแปรปฏิสัมพันธ์หรือตัวแปรเงื่อนไขรวมเข้าไว้ในแบบจำลองที่ใช้ในการอธิบายตัวแปรผลลัพธ์ที่สนใจหรือไม่ มากกว่าวิธีการใช้ผลคูณของตัวชี้วัดทั้งหมด (Product Indicator Approach) ซึ่งใช้คะแนนที่ถูกปรับค่าด้วยค่าเฉลี่ย (Mean Centering) มาคำนวณเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์ วิธีการหลังนี้มีข้อดีกว่าวิธีการสองขั้นตอนคือ มีอำนาจการทดสอบ (Statistical Power) ที่ต่ำกว่า เนื่องจากให้ความสำคัญกับการลดความคลาดเคลื่อนในการวัดเป็นหลัก จึงเหมาะสมกับกรณีที่การวิจัยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต้องการค่าสถิติที่ใกล้เคียงกับค่าที่แท้จริงของค่าประชากรมากกว่า (Henseler & Chin, 2010) ทั้งนี้ก่อนทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับ 1) การลดจำนวนตัวชี้วัด (Indicator) ในแบบจำลองการวัดโดยใช้องค์ประกอบสององค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ EFA เป็นตัวชี้วัดของผลการปฏิบัติงานของทีม ส่วนตัวแปรแฝงอื่นๆ ผู้วิจัยปฏิบัติตามคำแนะนำของ Bagozzi และ Heatherton (1994) คือ ตัวแปรแฝงที่มีข้อคำถามไม่เกิน 8 ข้อ สามารถทำการสุ่มแบ่งกลุ่มข้อคำถามเป็น 2 ตัวชี้วัด การปฏิบัติเช่นนี้จะช่วยลดปัญหาความยุ่งยากในการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมาก ขณะที่ไม่ทำให้สูญเสียข้อมูลและลดความเชื่อมั่นของการวัดเนื่องจากการใช้คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามเป็นตัวชี้วัดเพียงหนึ่งตัวสำหรับตัวแปรแฝง โดย P1 และ P2 แทนตัวชี้วัดของผลการปฏิบัติงานของทีม W1 และ W2 แทนตัวชี้วัดของค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูง C1 และ C2 แทนตัวชี้วัดของค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่ม และ I1 และ I2 แทนตัวชี้วัดของระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม และ 2) ทำการแปลงข้อมูลระดับบุคคลไปสู่ข้อมูลระดับทีม โดยทำการตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass Correlation: ICC) ของตัวชี้วัดซึ่งควรมีค่าไม่เป็นศูนย์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ICC1 และ ICC2 โดยที่ Heck และ Thomas (2009) เสนอว่า ค่า ICC1 ควรมีค่ามากกว่า 0.05 เพื่อสะท้อนว่าคะแนนของข้อคำถามที่วัดในระดับบุคคลสามารถอธิบายได้ด้วยความเป็นองค์การอย่างน้อยร้อยละ 5 ซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างเป็นคะแนนตัวแปรระดับองค์การหรือระดับทีมได้ และ ICC2 เป็นค่าแสดงถึงความคงเส้นคงวาของความแตกต่างระหว่างกลุ่มในเทอมของคุณลักษณะซึ่งผู้วิจัยกำลังให้ความสนใจ ซึ่งควรมากกว่า 0.70 การวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์หาค่า ICC1 และ ICC2 โดยใช้โปรแกรม R ในส่วนของ Multilevel และ nlme Package ตามวิธีของ Bliese (2009) ผลการวิเคราะห์นำเสนอตั้งตารางที่ 1 นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำขนาดทีมและระยะเวลาในการดำเนินงานของทีมมาเป็นตัวแปรควบคุมเพื่อลดปัญหาเกี่ยวกับการมีอิทธิพลอย่างเป็นระบบของตัวแปรระดับทีมที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานบนพื้นฐานงานวิจัยในอดีต เช่น Uyar (2014) เป็นต้น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่า สำนักงานบัญชีกลุ่มตัวอย่าง 85 แห่ง ส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดตั้งเป็นบุคคลธรรมดา/คณะบุคคล (ร้อยละ 51.80) ระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 76.50) ให้บริการรับทำบัญชีและรับตรวจสอบบัญชี และให้บริการอื่นๆ (ร้อยละ 70.80) รองลงมา รับทำบัญชีและให้บริการอื่นๆ (ร้อยละ 21.40) จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อปีที่ให้บริการในช่วง 2 ปีที่ผ่านมามากกว่า 100 ราย (ร้อยละ 84.70) และจำนวนพนักงานทั้งหมดในสำนักงานบัญชีโดยเฉลี่ย 7 คน (จำนวนพนักงานต่ำสุด 2 คน และสูงสุด 25 คน) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 500 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 88.80) อายุ 25-35 ปี (ร้อยละ 43.20) รองลงมาน้อยกว่า 25 ปี (ร้อยละ 27.10) คุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชี ปริญญาตรี (ร้อยละ 75.30) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 20.30) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานบัญชี (ร้อยละ 79.10) และประสบการณ์ในงานโดยเฉลี่ย 5.80 ปี ทั้งนี้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดและระหว่างตัวแปรแฝงนำเสนอจัดตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความสัมพันธ์ภายในชั้น และค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (ตัวชี้วัด) ระดับบุคคล (n=500)

	P1	P2	W1	W2	C1	C2	I1	I2
Mean	5.570	5.170	45.200	52.400	84.820	82.030	5.370	5.040
S.D.	.650	.750	15.680	15.680	12.390	11.230	.600	.710
α	.900	.788	.751	.600	.858	.782	.879	.838
ICC1	.307	.349	.234	.245	.352	.288	.158	.179
ICC2	.722	.759	.643	.656	.762	.705	.525	.562
P1		.734	-.350	-.318	.383	.436	.440	.315
P2			-.322	-.307	.287	.373	.443	.408
W1				.743	-.184	-.261	-.305	-.207
W2					-.041	-.136	-.426	-.371
C1						.866	.254	.226
C2							.413	.369
I1								.664

หมายเหตุ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค P1 และ P2 แทน ตัวชี้วัดของผลการปฏิบัติงานของทีม W1 และ W2 แทนตัวชี้วัดของค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูง C1 และ C2 แทน ตัวชี้วัดของค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่ม และ I1 และ I2 แทน ตัวชี้วัดของระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม

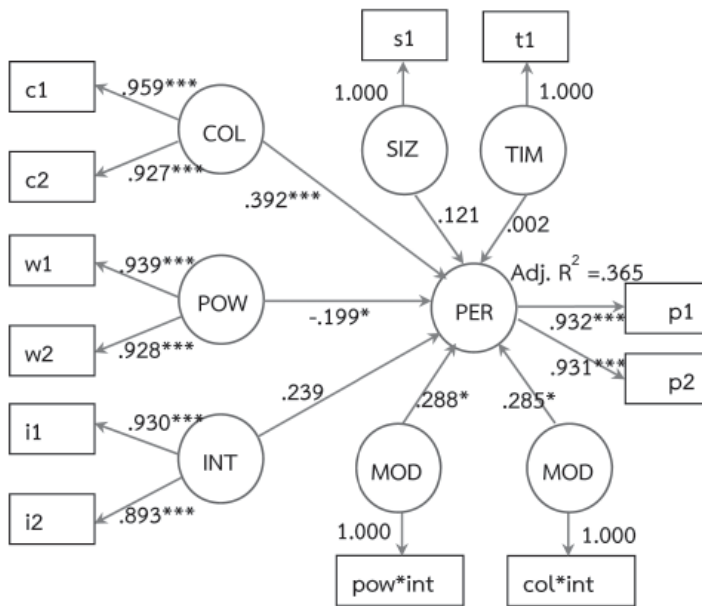
จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ภายในชั้นประเภทที่ 1 (ICC1) ของทุกตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.158 ถึง 0.352 ซึ่งมากกว่า 0.05 ทำให้เชื่อมั่นว่าจำนวนรวมของความแปรปรวนของตัวแปรที่ประเมินจากพนักงานภายในสำนักงานบัญชีสามารถแทนความเป็นกลุ่มหรือทีมงานได้อย่างไรก็ตาม ค่าความสัมพันธ์ภายในชั้นประเภทที่ 2 (ICC2) ของตัวชี้วัดค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงคือ W1 และ W2 และของระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมของทีมคือ I1 และ I2 มีค่าน้อยกว่า 0.70 ซึ่งให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นของค่าเฉลี่ยตัวแปรระดับกลุ่มหรือทีมงานมีในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะขนาดตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยในระดับทีมสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีขนาดเล็ก (Average Cluster Size = 5.88) และค่า ICC2 มักได้รับอิทธิพลจากขนาดทีมที่ใช้ในการคำนวณ (James, Demaree, & Wolf, 1984) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงพิจารณาเห็นว่า คะแนนตัวแปรสังเกตได้หรือตัวชี้วัดที่ได้จากพนักงานสามารถนำมาสร้างเป็นตัวแปรระดับทีมงานได้

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูง ระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม และผลการปฏิบัติงานของทีมจากการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้นด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (n=85)

	TIM	SIZ	PER	POW	COL	INT	MOD1	MOD2
TIM	-	.130	.040	-.131	.005	.028	-.129	.113
SIZ		-	.112	-.083	-.112	-.004	.133	-0.093
PER			.866/.928	-.373	.414	.477	.058	.152
POW				.871/.931	-.180	-.385	.196	-.257
COL					.929/.963	.367	-.204	-.111
INT						.829/.906	-.132	.242
MOD1							-	-.459
MOD2								-

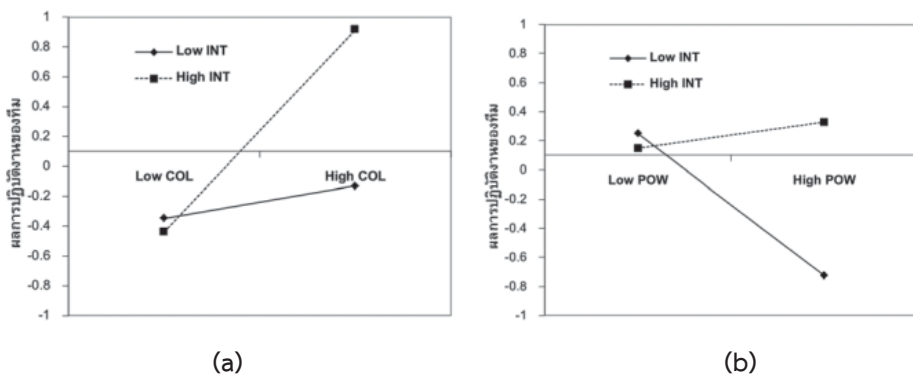
หมายเหตุ TIM แทน ระยะเวลาในการดำเนินงาน SIZ แทน จำนวนพนักงานทั้งหมด PER แทน ผลการปฏิบัติงานของทีม POW แทน ค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูง COL แทน ค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่ม INT แทน ระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม MOD1 แทน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง POW และ INT MOD2 แทน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง COL และ INT ตัวเลขหนาในแนวทแยง แทน ค่า AVE และ ตัวเลขธรรมดาในแนวทแยง แทน ค่า CFR

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของทมิสำนักงาน บัญชีมากที่สุดคือ ระดับการพังกันระหว่งสมาชิกทมิ รองลงมาคือ ค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็น กลุ่ม ($r = .477$ และ $.414$ ตามลำดับ) และค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบรวม (CFR) ของตัวแปร แฝงผลการปฏิบัติงานของทมิ ค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและระยะห่างอำนาจสูง และระดับ การพังกันระหว่งสมาชิกทมิมีค่ามากกว่า 0.70 และรากที่สองของค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวทุกตัว (มากกว่า 0.95) มีค่ามากกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่ง ตัวแปรแฝงนั้นๆ กับตัวแปรแฝงอื่นทั้งหมด ดังนั้น ตัวแปรแฝงทั้งสี่ตัวแปรนี้จึงมีความเที่ยงตรงเชิง เอกนัยและความเที่ยงตรงเชิงจำแนกในระดับที่สามารถยอมรับได้ โดยเมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยหลักด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (PLS-SEM) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้นความสัมพันธ์ระหว่งค่านิยมทางวัฒนธรรม ระดับ การพังกันระหว่งสมาชิกทมิและผลการปฏิบัติงานของทมิด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (n=85)

จากรูปที่ 1 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและระยะห่างอำนาจสูงกับระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = .285$ และ $.288$ ตามลำดับ) โดยตัวแปรแฝงทั้งหมดในแบบจำลองร่วมกันพยากรณ์หรืออธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของทีมสำนักงานบัญชีได้ร้อยละ 36.50 และเพื่อการแปลผลการวิจัยจากรูปที่ 1 ที่มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการวาดกราฟเส้นแสดงอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมและระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กราฟปฏิสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมและระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีม

จากรูปที่ 2 (a) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกของค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมสำนักงานบัญชีจะมีค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างเด่นชัดภายใต้สถานการณ์ที่ทีมมีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมสูง ขณะที่ความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนภายใต้สถานการณ์ที่ทีมมีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมต่ำ ตรงกันข้าม จากรูปที่ 2 (b) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางลบของค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมสำนักงานบัญชีจะมีค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างเด่นชัดภายใต้สถานการณ์ที่ทีมมีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมต่ำ ขณะที่ความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงจะไม่แตกต่างกันมากนักภายใต้สถานการณ์ที่ทีมมีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมสูง

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2 ตามแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านบนพื้นฐานแบบจำลอง IPO ว่า องค์ประกอบของทีมถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้าที่สามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงานได้ เฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบด้านคุณลักษณะระดับลึกคือ ค่านิยมทางวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีต เช่น Drach-Zahavy (2004) Eby และ Dobbins (1997) และ Kirkman และ Shapiro (2001a, 2001b) ดังที่กล่าวไว้แล้วในข้างต้น และยังสนับสนุนแนวคิดทฤษฎีเชิงสถานการณ์ที่เชื่อว่า องค์การเป็นระบบเปิดที่ได้รับอิทธิพลจากบริบทแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงไม่มีวิธีการจัดการวิธีเดียวที่ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นองค์การจึงต้องปรับตัวและวิธีการจัดการให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่ปฏิบัติภารกิจอยู่เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการออกแบบโครงสร้างการทำงานของทีมให้สมาชิกทีมจำเป็นต้องมีการพึ่งพาหรือช่วยเหลือเกื้อกูลกันในระดับสูงสามารถกลายเป็นปัจจัยเชิงเงื่อนไขที่สามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและผลการปฏิบัติงานของทีมสำนักงานบัญชีได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากความสอดคล้องกันของค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและโครงสร้างงานของทีมที่ออกแบบมาให้มีระดับการพึ่งพากันสูงทำให้พนักงานในสำนักงานบัญชีเกิดการรับรู้ถึงความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมความร่วมมือในกระบวนการทำงานของทีมอย่างเด่นชัดมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการซึมซับรับเอา (Internalization) ความคาดหวังดังกล่าวนี้ไปไว้เป็นแนวทางในการแสดงออกเมื่อต้องปฏิบัติสัมพันธ์เชิงการทำงานกับสมาชิกคนอื่นๆ ภายในทีมมากขึ้น ส่งผลต่อมาทำให้กระบวนการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ตามภารกิจที่เกิดขึ้นภายในทีมเป็นไปด้วยความราบรื่นและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ท้ายที่สุดผลการปฏิบัติงานจึงสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ramamoorthy และ Flood (2004) และ Saravanabawan และ Long (2014) ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Shamir (1990) และ Wagner (1995) ซึ่งเคยอธิบายไว้ว่า ในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากับการทำงานเป็นทีมที่ถูกออกแบบมาให้ต้องมีการพึ่งพาและช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกทีมในระดับสูง ทีมที่มีค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มที่สูงกว่ามักจะแสดงความพยายามในการมีปฏิสัมพันธ์เชิงการทำงานหน้าที่ร่วมกันที่มากกว่าทีมที่มีวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มในระดับต่ำ เหตุเพราะสมาชิกในทีมที่มีค่านิยมความเป็นกลุ่มสูงจะมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการซึมซับรับเอาเป้าหมายของกลุ่มไว้เป็นเป้าหมายของตนขับเคลื่อนให้สมาชิกทีมมีความผูกพันต่อเป้าหมายของกลุ่มที่มากกว่า พฤติกรรมการทำงานภายในทีมจึงมีแนวโน้มสนับสนุนผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทีมมากกว่า

นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังได้เพิ่มหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับอิทธิพลของเงื่อนไขของระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมที่มีต่อความความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงและผลการปฏิบัติงานของทีมอีกด้วย โดยพบว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงสามารถเป็นปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลทางลบอย่างเด่นชัดต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเฉพาะภายใต้สถานการณ์ที่ทีมมีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมต่ำเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากภายใต้สถานการณ์ที่สำนักงานบัญชีมีการออกแบบโครงสร้างการทำงานของทีมซึ่งพนักงานไม่จำเป็นต้องมีการพึ่งพากันมากนัก ทำให้การมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงการช่วยเหลือและเติมเต็มกันและกันในการทำงานและการแก้ไขปัญหาในงานเกิดขึ้นน้อยลง ประกอบกับบรรทัดฐานทางค่านิยมระยะห่างอำนาจสูงทำให้พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับการชี้แนะหรือสั่งการวิธีการทำงานและการแก้ไขปัญหาในงาน รวมถึงได้รับการควบคุมคุณภาพการทำงานจากหัวหน้าทีมหรือผู้บริหารสำนักงานบัญชี แรงจูงใจและความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมความร่วมมือของพนักงานเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงลดน้อยลง ความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงและระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมต่ำนี้จึงร่วมกันส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลเชิงกระบวนการของทีมและท้ายที่สุดส่งผลขัดขวางผลการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ขณะที่ภายใต้สถานการณ์ที่โครงสร้างงานของทีมถูกออกแบบมาให้พนักงานต้องมีการพึ่งพากันสูง การมีอิทธิพลทางลบของค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงที่มีความเกี่ยวข้องกับการพึ่งพาหัวหน้าหรือผู้บริหารสำนักงานความรู้สึกล้มเหลวในบทบาท แนวทางการปฏิบัติภารกิจและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานอาจถูกชดเชย (Compensate) ด้วยอิทธิพลทางบวกจากการความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงการประสานงานร่วมมือกันทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเติมเต็มความรู้ความสามารถซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกทีม จึงทำให้ค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงของทีมส่งผลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงานของทีมสำนักงานบัญชีลดน้อยลง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและระยะห่างอำนาจต่ำเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถกลายเป็นปัจจัยนำเข้ด้านองค์ประกอบทีมที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมหรือการขัดขวางกระบวนการทำบทบาทหน้าที่ของทีมซึ่งท้ายที่สุดอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของทีมได้ ดังนั้นเพื่อให้ได้สมาชิกทีมที่จะมีส่วนช่วยส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของทีม ผู้บริหารสำนักงานบัญชีจึงควรให้ความสำคัญกับการนำเกณฑ์คุณลักษณะด้านค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและระยะห่างอำนาจต่ำมาใช้เป็นเกณฑ์หนึ่งสำหรับการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานนอกเหนือจากเกณฑ์ด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เฉพาะทางวิชาชีพบัญชี โดยอาจใช้ข้อคำถามในแบบสอบถามของ

งานวิจัยครั้งนี้หรืองานวิจัยอื่นที่ศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและระยะห่างอำนาจเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับการสัมภาษณ์หรือสร้างแบบทดสอบเขียนตอบ (Paper-Pencil Test) ขณะเดียวกัน จากการที่ค่านิยมทางวัฒนธรรมของทีมสามารถสร้างหรือส่งเสริมให้เกิดขึ้นได้ผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารของทีม การประสานงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในทีม (Erez, 2010) ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและระยะห่างอำนาจต่ำของทีมผู้บริหารสำนักงานบัญชีจึงควรให้ความสำคัญกับการออกแบบขั้นตอนการทำงานของทีมงานโดยมุ่งเน้นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการกิจของทีม และการประสานงานเชิงการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานและการแก้ไขปัญหาระหว่างพนักงานในทีม ซึ่งวิธีการส่งเสริมค่านิยมทางวัฒนธรรมดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการออกแบบโครงสร้างงานของทีมให้มีระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมสูงอันถือว่าเป็นปัจจัยเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยทั้งการส่งเสริมอิทธิพลทางบวกของค่านิยมทางวัฒนธรรมความเป็นกลุ่มและการบรรเทาอิทธิพลทางลบจากค่านิยมทางวัฒนธรรมระยะห่างอำนาจสูงของทีมซึ่งเป็นคุณลักษณะเด่นของคนไทยที่มีต่อระดับผลการปฏิบัติงานของทีมได้ ทั้งนี้การออกแบบโครงสร้างงานของทีมเพื่อให้มีการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมในระดับสูง ผู้บริหารสำนักงานบัญชีไม่เพียงแต่กระทำได้โดย 1) การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายบทบาทและหน้าที่ในแต่ละภารกิจของทีม และ 2) การออกแบบกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่จำเป็นต้องให้พนักงานภายในทีมทุกคนได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนในการลงมือทำงานเท่านั้น หากแต่สามารถกระทำได้ด้วย 3) การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนที่สมาชิกทีมจะได้รับกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทีมที่เกิดขึ้นด้วย (Wageman, 1995)

2. ข้อเสนอแนะเชิงการวิจัย

แม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้หลักฐานเชิงประจักษ์ที่ช่วยเติมเต็มผลการวิจัยในอดีตระดับหนึ่ง แต่การวิจัยครั้งนี้ก็มีข้อจำกัดที่สำคัญคือ ขนาดหน่วยตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่เล็กซึ่งแม้ว่าจะเป็นขนาดที่สามารถยอมรับได้สำหรับเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ก็ตาม ด้วยเหตุนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสามารถบรรลุเป้าหมายการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการพยากรณ์ของค่านิยมทางวัฒนธรรมและระดับการพึ่งพากันระหว่างสมาชิกทีมได้เท่านั้น หากงานวิจัยในอนาคตต้องการตอบปัญหาการวิจัยในเชิงการทดสอบเพื่อยืนยันทฤษฎี ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีควรมีเพิ่มมากขึ้น (มากกว่า 100 ทีม) และควรใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้น (SEM) แทน ซึ่งนักสถิติหลายท่านเห็นว่าเป็นเทคนิคที่มีความเหมาะสมมากกว่าเนื่องจากค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากการประมาณค่าจะมีเสถียรภาพมากกว่าและยังสามารถให้ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองการวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในเชิงการเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ดีกว่าด้วย (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011)

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2559). *สำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 8 ธันวาคม 2559, เข้าถึงได้จาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=469403169&filename=index.
- แสงระวี อยู่ทอง. (2556). รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 4(2), 89-102.
- วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มนวิภา ผดุงสิทธิ. (2556). ความคาดหวังและความพร้อมของวิชาชีพสอบบัญชีไทยในการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 9(25), 35-49.

References

- Bagozzi, R. P., & Heatherton, T. F. (1994). A general approach to representing multifaceted personality constructs: Application to state self-esteem. *Structural Equation Modeling*, 1, 35-67.
- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Bell, S. T. (2007). Deep-level composition variables as predictors of team performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 595-615.
- Bliese, P. D. (2009). *Multilevel modeling in R: A brief introduction to R, the multilevel package, and the NLME package*. Washington, DC: Walter Reed Army Institute.
- Chonga, K. M., Mahamab, H. (2014). The impact of interactive and diagnostic uses of budgets on team effectiveness. *Management Accounting Research*, 25, 206-222.
- Chow, C. W., Harrison, G. L., McKinnon, J. L., & Wu, A. (2002). The organizational culture of public accounting firms: Evidence from Taiwanese local and US affiliated firms. *Accounting, Organizations and Society*, 27, 347-360.
- Department of Business Development, Minister of Commerce. (2016). *Accounting Offices in Thailand*. Retrieved December 8, 2016, from website: https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=469403169&filename=index. (in Thai)

- Drach-Zahavy, A. (2004). The proficiency trap: How to balance enriched job designs and the team's need for support. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 979-996.
- Earley, P. C., & Erez, M. (1997). *The transplanted executive: Why you need to understand how workers in other countries see the world differently*. New York: Oxford University Press.
- Eby, L., & Dobbins, G. (1997). Collectivistic orientation in teams: An individual and group-level analysis. *Journal of Organizational Behavior, 18*, 275-295.
- Egbunike, C. F. & Ogbodo, O. C. Y. (2015). The influence of cultural values on accounting practice in Nigeria. *Developing Country Studies, 5*(3), 110-121.
- Erez, M. (2010). Culture and job design. *Journal of Organizational Behavior, 31*, 389-400.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39-50.
- Hackman, J. R. (1990). *Groups that work (and those that don't): Creating conditions for effective teamwork*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7th ed. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice, 19*(2), 139-152.
- Heck, R. H., & Thomas, S. L. (2009). *An introduction to multilevel modeling techniques*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Henseler, J. & Chin, W. W. (2010). A comparison of approaches for the analysis of interaction effects between latent variables using partial least squares path modeling. *Structural Equation Modeling, 17*, 82-109.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: international differences in work related values*. Sage: Beverly Hills, CA.
- _____ (1991). *Cultures and organizations: Software of the mind, intercultural cooperation and its importance for survival*. New York, NY: McGraw-Hill.

- _____ (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*. Sage: Thousand Oaks, CA.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival* (3rd Ed.). New York: McGraw Hill.
- Hollenbeck, J. R., DeRue, D. S., & Guzzo, R. (2004). Bridging the gap between I/O research and HR practice: Improving team composition, team training, and team task design. *Human Resource Management, 43*, 353–366.
- Holmes, S., & Marsden, S. (1996). An exploration of the espoused organizational cultures of public accounting firms. *Accounting Horizons, 10*, 26–53.
- James, L. R., Demaree, R. G., & Wolf, G. (1984). Estimating within group interrater reliability with and without response bias. *Journal of Applied Psychology, 69*, 85 – 98.
- Joshi, A. & Roh, H. (2009). The role of context in work team diversity research: A meta-analytic review. *Academy of Management Journal, 52*(3), 599-627.
- Kirkman, B. L. & Shapiro, D. L. (1997). The impact of cultural values on employee resistance to teams: Toward a model of globalized self-managing work team effectiveness. *Academy of Management Review, 22*, 730-757.
- _____. (2001a). The impact of employee cultural values on productivity, cooperation, and empowerment in self-managing work teams. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 32*(5), 597-617.
- _____. (2001b). The impact of cultural values on job satisfaction and organizational commitment in self-managing work teams: The mediating role of employee resistance. *Academy of Management Journal, 44*(3), 557-569.
- Kirkman, B. L., Lowe, K. B., & Gibson, C. (2006). A quarter century of culture's consequences: A review of the empirical research incorporating Hofstede's cultural value framework. *Journal of International Business Studies, 36*(3), 285–320.
- Kirkman, B. L., Chen, G., Farh, L., Chen, Z. X. , & Lowe, K. B. (2009). Individual power distance orientation and follower reactions to transformational leaders: A cross-level, cross-cultural examination. *Academy of Management Journal, 52*(4), 744-764.

- Kirkman, B. L., Shapiro, D. L., Lu, S., & McGurrin, D. (2016). *Culture and teams. Current Opinion in Psychology, 8*, 137-142.
- Marcoulides, G. A., & Saunders, C. (2006). Editor's comments – PLS: A silver bullet?. *MIS Quarterly, 30*(2): iii-ix.
- McGrath, J. E. (1964). *Social psychology: A brief introduction*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Morgan, G. (2007). *Images of organization*. Thousand Oaks: Sage.
- Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. (1991). Task interdependence and extrarole behavior: A test of the mediating effects of felt responsibility. *Journal of Applied Psychology, 76*, 838-844.
- Peeters, M. A. G., Van Tuijl, Harrie F. J. M., Rutte, C. G., & Reymen, I. M. M. J. (2006). Personality and team performance: A meta-analysis. *European Journal of Personality, 20*, 377-396.
- Ramamoorthy, N., & Flood, P. (2004). Individualism/collectivism, perceived task interdependence and teamwork attitudes among Irish blue-collar employees: a test of the main and moderating effects? *Human Relations, 57*, 347-366, doi:10.1177/0018726704043274.
- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organisational behaviour* (7th ed.). Frenchs Forest, Sydney, NSW, Australia: Pearson Education.
- Saravanabawan, A. & Long, L. (2014). How task interdependence moderate the effect of team member collectivism on team creativity: An empirical study in Sri Lankan context. *International Journal of Advanced Research, 2*(5), 144-156.
- Shamir, B. (1990). Calculations, values and identities: The sources of collectivistic work motivation. *Human Relations, 43*, 313-332.
- Sui, Y., Wang, H., Kirkman, B. & Li, N. (2016). Understanding the curvilinear relationships between LMX differentiation and team coordination and performance. *Personnel Psychology, 69*, 559-597.
- Suwanvalaikorn, W. & Phadoongsitthi, M. (2013). Expectations and readiness of Thai auditors to compete in the ASEAN Economic Community. *Journal of Accounting Profession, 9*(25), 35-49. (in Thai)

การณย์ ประทุม / ค่านิยมทางวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของทีม: อิทธิพลเงื่อนไขของระดับการพึ่งพากันระหว่าง....

- Uyar, M. (2014). The group potency in audit teams and its impact on the accounting related task performance. *Global Journal of Management and Business Research*, **14**(1-D), 109-124.
- Wageman, R. (1995). Interdependence and group effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, **40**(1), 145-180.
- Wagner, J. A. (1995). Studies of individualism-collectivism: Effects on cooperation in groups. *Academy of Management Journal*, **38**, 152-172.
- Yoothong, S. (2013) .Formats and problems of services of accounting firms in Thailand, *Srinakharinwirot Business Journal*, **4**(2), 89-102. (in Thai)