

**บทบาทของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่ออิทธิพลระหว่างทรัพยากรทีมงานและ
ประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สำหรับการประกันคุณภาพ
การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL SUPPORT EFFECTING TEAM RESOURCES AND THE
EFFECTIVENESS OF SELF-ASSESSMENT REPORT FOR INTERNAL EDUCATION QUALITY
ASSURANCE: MUBAN CHOMBUENG RAJABHAT UNIVERSITY

อภิลักษณ์ ธรรมวิมุตติ¹ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Apiluck Thammawimutti¹ and Viroj Jadesadalug²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{1,2}Faculty of Management Science, Silpakorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของความคล้ายคลึงของทีมงานที่มีต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง 2) ศึกษาอิทธิพลของความกลมเกลียวของทีมงานที่มีต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง 3) ศึกษาอิทธิพลของความคุ้นเคยของทีมงานที่มีต่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และ 4) ศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรแทรกซ้อนของการสนับสนุนจากองค์กรระหว่างทรัพยากรทีมงานและประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 226 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรทีมงานซึ่งประกอบด้วย 1) ความคล้ายคลึงของทีมงาน 2) ความกลมเกลียวของทีมงาน และ 3) ความคุ้นเคยของทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเองสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยความคุ้นเคยของทีมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเองมากที่สุด 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลปฏิสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรทีมงานและประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง งานวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้เกิดการทำงานเป็นทีมและเพิ่มการสนับสนุนให้กับบุคลากรในองค์กร

คำสำคัญ: ทรัพยากรทีมงาน การรับรู้สิ่งสนับสนุนจากองค์กร การประกันคุณภาพการศึกษา

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the influences of team similarity, 2) team cohesion, and 3) team familiarity toward the effectiveness of Self-Assessment Report (SAR) project. Another purpose was 4) to investigate the mediating role of perceived organization support on team resource and SAR performance. The data were collected from Muban Chombueng Rajabhat University (MCRU) personnel via questionnaires. The data were analyzed and interpreted by using Mean, while Multiple Regression was utilized to examine the influences from all variables. The results demonstrated all team resource dimensions 1) team similarity 2) team cohesion and 3) team familiarity were significantly positive related to the effectiveness of SAR project. Team familiarity created highest influence. 4) Perceived Organizational Support (POS) played significant role to boost up the effectiveness of SAR project performance both on low and high team resource level. This research can be a guideline to create effective teamwork as well as to inspire the organization for generating the supportive tools for staffs.

Keywords: Team Resource, Perceived Organizational Support (POS), Education Quality Assurance

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นการประกันคุณภาพระดับสถาบัน ระดับคณะ ระดับหลักสูตร เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละสถาบันตามความสมัครใจภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบันอุดมศึกษา (Office of Standard and Education Quality Assurance, Muban Chombueng Rajabhat University, 2015)

ลักษณะของการจัดทำรายงานประเมินตนเองสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละมหาวิทยาลัย โดยการจัดทำรายงานประเมินตนเองต้องอาศัยข้อมูล หลักฐาน เอกสารจำนวนมาก เพื่อความสมบูรณ์ของรายงานตลอดภาคการศึกษา จึงต้องมีการร่วมแรงร่วมใจ ความสมัครสมานสามัคคีในการจัดทำรายงานให้มีความสมบูรณ์ และมีรายละเอียดครบถ้วนตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากการค้นคว้าการศึกษาบทบาทของทีมงานด้านการศึกษามักจะเป็นหัวข้อที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษา มักจะเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ลักษณะความเป็นผู้นำ (Chaichalasang, 2008; Teepuwien, 2009; Makpramul, 2005) การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามักเป็นเรื่องของการมีส่วนร่วม แรงจูงใจ (Kamtui, Gonthondee & Kruayangyuen, 2013) ขณะที่การศึกษาการสนับสนุนขององค์การยังพบได้น้อยในองค์การด้านการศึกษา เช่น การศึกษาของ Kongrapan (2011)

สำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยของการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ของสถาบันคือ การขาดความมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ไม่มีการวางแผนที่ชัดเจน ตลอดจนขาดความพร้อมของทรัพยากรทั้งบุคลากร สถานที่ในการปฏิบัติงาน และงบประมาณ (Supadit, 2014) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสำคัญของบทบาทของการ

สนับสนุนจากองค์การคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงในการจัดทำรายงานประเมินตนเองซึ่งได้รับอิทธิพลจากทรัพยากรทีมงานเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคล้ายคลึงของทีมงานที่มีต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความกลมเกลียวของทีมงานที่มีต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคุ้นเคยของทีมงานที่มีต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
4. เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรแทรกของการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่ออิทธิพลระหว่างทรัพยากรทีมงานและประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสร้างสมมติฐาน

ทรัพยากรทีมงาน (Team Resources)

ทรัพยากรในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย สร้างความต้องการในการทำงาน (job demand) ส่งเสริมให้บุคลากรเติบโตและมีพัฒนาการในการทำงาน (Bakker & Demerouti, 2007) โดยสภาพการทำงานเป็นทีมส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Tritilane, 2008; Meesomsap, 2010) การทำงานในทีมงานซึ่งมีสมาชิกที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก หากมีความใกล้ชิดกับสมาชิกอื่นๆ มักจะถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานไปยังสมาชิกคนอื่นๆ ในทีม (Greenhouse & Powell, 2006)

ทรัพยากรทีมงานซึ่งมีลักษณะเป็นทรัพยากร

ทางสังคม ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความคล้ายคลึง 2) ความกลมเกลียว และ 3) ความคุ้นเคย (Hunter et al., 2010) ซึ่งทรัพยากรทีมงานก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานแบบครอบครัว (work-family) และส่งผลบวกต่อความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน (Wayne et al., 2007) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาซึ่งพบว่า ทรัพยากรทีมงานส่งผลบวกต่อการสร้างความเข้มแข็งในทีมงานและผลการปฏิบัติงานของทีมงานรวมไปถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี (Albrecht, 2012) จากการรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงเสนอสมมติฐานในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรทีมงาน ซึ่งประกอบด้วยความคล้ายคลึง ความกลมเกลียว และความคุ้นเคยจะมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ความคล้ายคลึงของทีมงาน (Team Similarity)

ความคล้ายคลึงของทีมงาน หมายถึง คุณลักษณะของสมาชิกในทีมงานที่มีความเหมือนกันในลักษณะที่มองเห็นเด่นชัด เช่น ลักษณะทางชาติพันธุ์ เพศ และลักษณะที่มองไม่เห็น เช่น ประสบการณ์ การศึกษา (Hunter et al., 2010; Hobman, Bordia & Gallois, 2003) ทีมงานที่มีสมาชิกซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน มักจะมีความถี่ในการสื่อสารในกลุ่มบ่อยครั้ง สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งและปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Chiaburu & Harrison, 2008) สมาชิกในทีมงานมีแนวโน้มที่จะสร้างความขัดแย้งกับสมาชิกที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันน้อยกว่าสมาชิกที่มีลักษณะต่างกัน (Tsui, Egan & O'Reilly, 1992) ทีมงานที่มีแนวความคิดคล้ายคลึงกันจะมีความร่วมมือและมีการแก้ปัญหาที่คาดไม่ถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Marks, Zaccaro & Mathieu, 2000) และสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานของทีมงานได้ (Lim & Klein, 2006) จากการรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงเสนอสมมติฐานในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคล้ายคลึงของทีมงานจะมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมมติฐานที่ 1 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: ความคล้ายคลึงกันของทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ความกลมเกลียวของทีมงาน (Team Cohesion)

ความกลมเกลียวของทีมงาน หมายถึง สิ่งที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกในทีมให้อยู่ร่วมกัน (Beal et al., 2003; Tekleab, Quigley & Tesluk, 2009) ความกลมเกลียวของทีมหมายถึง ความจงรักภักดี และความเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกของทีมแม้ต้องเผชิญกับสิ่งรบกวนต่างๆ (Cartwright & Zander, 1960) รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้สภาพการเป็นทีมคงอยู่ (Festinger, 1968) สมาชิกในทีมงานจะคงความกลมเกลียวไว้เนื่องจากเหตุผลประการใดประการหนึ่งหรือทั้ง 2 ประการคือ 1) มีความสนุกสนานที่ได้ทำงานร่วมกัน 2) ต้องการให้สมาชิกในทีมบรรลุเป้าหมายเดียวกัน (Kreitner & Kinicki, 2001) ทีมงานที่มีความกลมเกลียวกันจะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันและมีแนวโน้มที่จะสร้างความสัมพันธ์ฉันมิตรและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Hunter et al., 2010) ความกลมเกลียวในทีมงานมีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของทีมงาน (Barrick et al., 1998) ทีมงานที่มีลักษณะเหมือนกันและมีความกลมเกลียวกันเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน (Jehn, Northcraft & Neale, 1999; Jehn & Bezrukova, 2004) จากการรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงเสนอสมมติฐานในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความกลมเกลียวของทีมงานจะมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมมติฐานที่ 2 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2: ความกลมเกลียวของทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ความคุ้นเคยของทีมงาน (Team Familiarity)

ความคุ้นเคยของทีมงาน หมายถึง ความรู้จักกัน

ระหว่างสมาชิกในทีม (Espinosa et al., 2007) ระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานด้วยกัน (Cattani et al., 2013; Huckman, Staats & Upton, 2009) รวมถึงการแบ่งปันประสบการณ์ทำงานกันในทีม (Staats, 2011) ความคุ้นเคยของทีมงานส่งผลให้เกิดต้นทุนทางสังคม (social capital) และสามารถเพิ่มทักษะในการประสานงาน (Goodman & Leyden, 1991) ความคุ้นเคยของทีมงานส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในหลากหลายธุรกิจและภูมิภาค (Harrison et al., 2003; Espinosa et al., 2007; Huckman, Staats & Upton, 2009; Reagans, Argote & Brooks, 2005) จากการรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงเสนอสมมติฐานในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคุ้นเคยของทีมงานจะมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมมติฐานที่ 3 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3: ความคุ้นเคยของทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อและการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณค่า การยกย่องที่องค์กรได้มอบให้จากการทำงานของพนักงาน รวมไปถึงความใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Eisenberger et al., 1997, 1986; Gelbard & Carmeli, 2008) ทีมงานมีโอกาสที่จะสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นหากได้รับการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์กร ซึ่งเป้าหมายของทีมงานต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร (Kreitner & Kinicki, 2001) พนักงานจะตอบแทนการสนับสนุนจากองค์กรด้วยการเพิ่มความพยายามในการทำงาน ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Chiang & Hsieh, 2012) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรแทรกซึ่งส่งผลกับอิทธิพลระหว่างทรัพยากรทีมงานและผลการปฏิบัติงาน

ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมมติฐานที่ 4 ดังต่อไปนี้

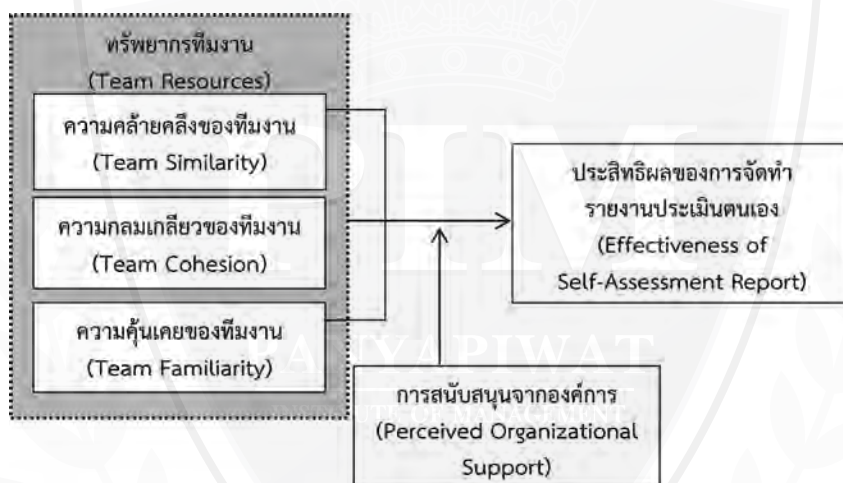
สมมติฐานที่ 4: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออิทธิพลระหว่างทรัพยากรทีมงานและประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ประสิทธิผลของการจัดทำรายงาน

การประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงเป็นตัวแปรที่รับอิทธิพลจากตัวแปรต้นคือ ทรัพยากรทีมงาน (ความคล้ายคลึง ความกลมเกลียว และความคุ้นเคยของทีมงาน) โดยวัดได้จากความพึงพอใจในการจัดทำรายงานในแง่ของงบประมาณ เวลา และความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายงานการประเมินตนเอง ในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ประจำปีการศึกษา 2557

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และตัวแปรแทรก

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายวิชาการและสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 531 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางเครจซี่และมอร์แกน (1970) ตามตารางที่สร้างโดย Pasunont (2014) ที่ขนาดของประชากร (N) เท่ากับ 550 จะได้ขนาดตัวอย่าง (n) เท่ากับ 226 หน่วยตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามความคล้ายคลึง ความกลมเกลียว และความคุ้นเคยของทีมงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความคิดเห็นต่อข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรข้างต้น (Hobman, Bordia & Gallois, 2003; Zaccaro, 1991; Hunter et al., 2010; Dubbins & Zaccaro, 1986) จำนวน 19 ข้อ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยใช้ข้อมูลจาก Survey of Perceived Organizational Support: SPOS (Eisenberg et al., 1986) จำนวน 8 ข้อ ในรูปแบบของความคิดเห็น 5 ระดับ และแบบสอบถามประสิทธิผล

ของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยดัดแปลงแบบสอบถามจากการศึกษาความสำเร็จของโครงการ (Gelbard & Carmeli, 2008; Lurey & Raisinghani, 2000) จำนวน 11 ข้อ โดยวัดผลในรูปแบบของระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ค่า IOC ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 0.67-1.00 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงตรงใช้ได้เนื่องจากมีค่า IOC มากกว่า 0.5 (Saiyod & Saiyod, 1996) จากนั้นนำแบบทดสอบไปวิเคราะห์จำนวน 30 คน ใช้การคำนวณค่าแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.877 ถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้ (Wiboonsri, 2011)

3. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรง

แล้วไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงตามจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างจนครบทั้ง 226 ชุด ระยะเวลาการเก็บข้อมูลตลอดเดือนมกราคม 2559

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต้นและตัวแปรแทรกที่มีต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยตัวแปรต่างๆ ที่ศึกษาประกอบด้วย

SIM หมายถึง ความคล้ายคลึงของทีมงาน

COH หมายถึง ความกลมเกลียวของทีมงาน

FAM หมายถึง ความคุ้นเคยของทีมงาน

POS หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

SAR หมายถึง ประสิทธิภาพของการจัดทำรายงาน

การประเมินตนเอง

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	SIM	COH	FAM	POS	SAR	VIF
Mean	3.81	3.98	4.03	3.60	3.82	
SD	.691	.629	.651	.865	.679	
SIM						2.421
COH	.689**					2.491
FAM	.696**	.715**				2.477
POS	.576**	.562**	.538**			1.649
SAR	.648**	.649**	.654**	.693**		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า .80 แสดงว่า

ตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Cooper, Schindler & Sun, 2006) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณา ร่วมกับค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 1.649-2.491 ซึ่ง

น้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน (Lee, Lee & Lee, 2000) โดยตัวแปรต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณได้ดังนี้

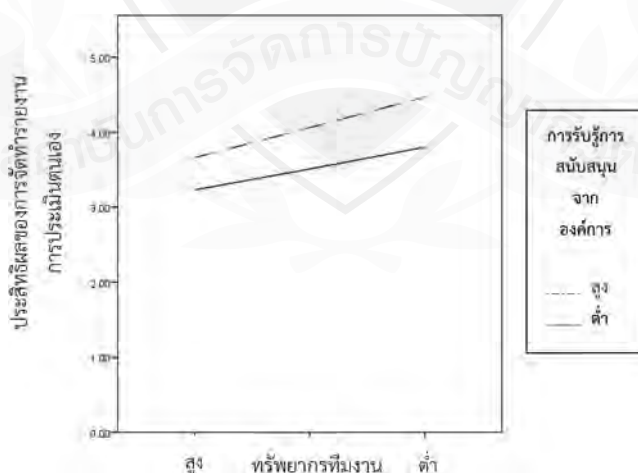
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปรต้น	SAR	
SIM (β)	.276**	
(Std. Error)	(.215)	
COH (β)	.264**	
(Std. Error)	(.077)	
FAM (β)	.273**	
(Std. Error)	(.075)	
TRS*POS (β)		.137*
(Std. Error)		(.020)
Constant	.507	3.789
Adjusted R ²	.523	.633

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคล้ายคลึงของทีมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการจัดทำรายการงาน การประเมินตนเองอย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ($\beta = .276, p < .01$) ความกลมเกลียวของทีมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการจัดทำรายการงาน การประเมินตนเองอย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ($\beta = .264, p < .01$) ความคุ้นเคยของทีมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการจัดทำรายการงาน การประเมินตนเองอย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ($\beta = .273, p < .01$)

ขณะที่การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรทีมงานและประสิทธิภาพของการจัดทำรายการงานการประเมินตนเองอย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ($\beta = .137, p < .05$) โดยอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรทีมงานและประสิทธิภาพของการจัดทำรายการงานการประเมินตนเองโดยความสัมพันธ์จะมีค่าเชิงบวกมากขึ้นเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อทรัพยากรทีมงาน และประสิทธิภาพของการจัดทำรายการงานการประเมินตนเอง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ความคล้ายคลึงของทีมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของมาร์ค ซัคคาโร และมาตีเยอ (Mark, Zaccaro & Mathieu, 2000) ลิ้มและไคลน์ (Lim & Klein, 2006) ที่กล่าวว่า ความคล้ายคลึงของทีมงานสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานของทีมงานได้ โดยผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ความคล้ายคลึงของทีมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกมากที่สุด ($\beta = .276$) อธิบายได้ว่า ความคล้ายคลึงกันของทีมงานส่งผลสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

2. ความกลมเกลียวของทีมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของฮันเตอร์และคณะ (Hunter et al., 2010) และบาร์ริคและคณะ (Barrick et al., 1998) ที่กล่าวสรุปว่า ทีมงานที่มีความกลมเกลียวกันจะมีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของทีมงานซึ่งได้ผลเช่นเดียวกับการวิจัยครั้งนี้

3. ความคุ้นเคยของทีมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของแฮริสันและคณะ (Harrison et al., 2003) และเอสปิโนซาและคณะ (Espinosa et al., 2007) ที่กล่าวว่า ความคุ้นเคยของทีมงานส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่า ความคุ้นเคยของทีมงานส่งผลบวกให้กับการปฏิบัติงานในธุรกิจต่างๆ ได้ ซึ่งการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในการประกันคุณภาพต้องอาศัยประสบการณ์ที่หลากหลายของทีมงานและความคุ้นชินในการทำงานด้วยกันเพื่อแก้ปัญหาและจัดทำรายงานการประเมินตนเองให้มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด

4. อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรทีมงาน

และประสิทธิผลของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สอดคล้องกันกับผลการวิจัยของเกลบาร์ดและคาร์เมลิ (Gelbard & Carmeli, 2008) ที่สรุปไว้ว่า การรับรู้จากการสนับสนุนขององค์การส่งผลบวกให้กับงานโครงการที่ต้องใช้ทีมงานในการปฏิบัติงาน โดยผลที่ได้จากการวิจัยแสดงถึงอิทธิพลเชิงบวก เช่นเดียวกับงานวิจัยข้างต้น แสดงถึงอิทธิพลจากเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรทีมงานและประสิทธิผลของการปฏิบัติเขียนรายงานการประเมินตนเอง

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1.1 งานวิจัยนี้เป็นการนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการทดสอบเชิงสาเหตุซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมาใช้เป็นตัวแปรแทรกซึ่งสามารถอธิบายถึงการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงขึ้น

1.2 งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการสร้างสรรครอบแนวคิดจากการบูรณาการทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรทีมงาน ผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและสามารถนำไปประยุกต์กับทฤษฎีอื่นในอนาคตได้

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

2.1 ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลเบื้องต้นในออกแบบการดำเนินงาน การปรับปรุงวิธีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยในทุกๆ ระดับ โดยแสดงความสนับสนุนให้กับบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นธรรม จึงจะส่งผลให้บุคลากรมีผลในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2.2 หัวหน้าทีมงานในมหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพจากทรัพยากรทีมงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถศึกษาทรัพยากรทีมงานและการปฏิบัติงานในบริษัท หรือองค์การในลักษณะอื่นๆ เช่น องค์การธุรกิจ องค์การไม่แสวงหากำไร เป็นต้น

2. เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยอาจเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง หรือเพิ่มจำนวนขนาดประชากร

ตัวอย่างให้ครอบคลุมและมีความหลากหลายมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์และครอบคลุมแง่มุมหรือมิติต่างๆ ทรัพยากรทีมงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนั้น จึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

References

- Albrecht, S. L. (2012). The influence of job, team and organizational level resources on employee well-being, engagement, commitment and extra-role performance Test of a model. *International Journal of Manpower*, 33(7), 840-853.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Barrick, M. R., Stewart, G. L., Neubert, M. J. & Mount, M. K. (1998). Relating member ability and personality to work–team processes and team effectiveness. *The Journal of Applied Psychology*, 83(3), 377-391.
- Beal, D. J., Cohen, R. R., Burke, M. J. & McLendon, C. L. (2003). Cohesion and performance in groups: A meta-analytic clarification of construct relations. *The Journal of Applied Psychology*, 88(6), 989-1004.
- Cartwright, D. & Zander, A. (1960). Group cohesiveness: Introduction. In Cartwright, D. & Zander, A. (Eds.). *Group dynamics: Research and theory* (2nd ed.). New York: Harper Row.
- Cattani, G., Ferriani, S., Mariani, M. M. & Megoli, S. (2013). Tackling the “Gala’cticos” effect: team familiarity and the performance of star-studded projects. *Industrial and Corporate Change*, 22(6), 1629-1662.
- Chaichalasang, W. (2008). *A Study of transformational leadership affecting to efficiency team of school administrators under Nakhon Ratchasima educational service area office 1-7*. Master of Education Thesis, Graduate School, Nakhon Ratchasima Rajabhat University. [in Thai]
- Chiaburu, D. S. & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworkers effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *The Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082-1103.
- Chiang, C. F. & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.

- Cooper, D. R., Schindler, P. S. & Sun, J. (2006). *Business Research Methods* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Dobbins, G. H. & Zaccaro, S. J. (1986). The effects of group cohesion and leader behavior on subordinate satisfaction. *Group & Organization Studies*, 11(3), 203-219.
- Education Quality Assurance Committee, Silpakorn University. (2012). *Education Quality Assurance Evolution: A case study of Academic Support*. Silpakorn University. [in Thai]
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Espinosa, J. A., Slaughter, S. A., Kraut, R. E. & Herbsleb, J. D. (2007). Familiarity, complexity, and team performance in geographically distributed software development. *Organization Science*, 18(4), 613-630.
- Festinger, L. (1968). Informal social communication. In Cartwright, D. & Zander, A. (eds.). *Group dynamics: Research and theory* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Gelbard, R. & Cameli, A. (2008). The interactive effect of team dynamics and organizational support on ICT project success. *International Journal of Project Management*, 27(5), 464-470.
- Goodman, P. S. & Leyden, D. P. (1991). Familiarity and group productivity. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 578-586.
- Greenhouse, J. H. & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy Review of Psychology*, 31(1), 307-339.
- Harrison, D. A., Mohammed, S., McGrath, J. E., Florey, A. T. & Vanderstoep, S. W. (2003). Time matters in team performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(3), 633-669.
- Hobman, E. V., Bordia, P. & Gallois, C. (2003). Consequences of feeling dissimilar from others in a work team. *Journal of Business and Psychology*, 17, 301-325.
- Huckman, R. S., Staats, B. R. & Upton, D. M. (2009). Team familiarity, role experience, and performance: Evidence from Indian software services. *Management Science*, 55(1), 85-100.
- Hunter, E. M., Perry, S. J., Carlson, D. S. & Smith, S. A. (2010). Linking team resources to work-family enrichment and satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 304-312.
- Jehn, K. A. & Bezrukova, K. (2004). A field study of group diversity, workgroup context, and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 25(6), 703-729.
- Jehn, K. A., Northcraft, G. B. & Neale, M. A. (1999). Why differences make a difference: a field study of diversity, conflict, and performance in workgroups. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 741-763.

- Kamtui, S., Gonthongdee, T. & Kruayangyuen, C. (2013). *Study of motivating factors affecting the participation in educational quality assurance of the staffs at the Regional Office, Chiang Mai University*. Registration Office, Chiang Mai University. [in Thai]
- Kongrapan, M. (2011). *A study of personal relationship perception, the perception of the organization support through organizational commitment, and satisfaction toward job performance in role performance*. Master of Arts Thesis Program of Public and Private Management, Silpakorn University. [in Thai]
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior* (5th ed.). New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Lee, C. F., Lee, J. C. & Lee, A. C. (2000). *Statistic for Business and Financial Economics* (2nd ed.). Singapore: World Scientific.
- Lim, B. & Klein, K. J. (2006). Team mental models and team performance: A field study of the effects of team mental model similarity and accuracy. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 403-418.
- Lurey, J. S. & Raisinghani, M. S. (2000). An empirical study of best practices in virtual teams. *Information & Management*, 38(8), 523-544.
- Makpramul, J. (2005). *A study of the relationship between the administrator's decision behaviors in academic administration and the efficiency of the operation team in the schools under the jurisdiction of Phranakhon Si Ayutthaya provincial primary education office*. Master of Education Thesis, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. [in Thai]
- Marks, M. A., Zaccaro, S. J. & Mathieu, J. E. (2000). Performance implications of leader briefings and team-interaction training for team adaptation to novel environments. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 971-986.
- Meesomsap, A. (2010). *A study of relationship between team work and academic administration of schools under the office of phranakhon si ayutthaya educational service area 1*. Master of Education Thesis, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. [in Thai]
- Office of Standard and Education Quality Assurance, Muban Chombueng Rajabhat University. (2015). *The education quality assurance handbook (2015)*. Ratchaburi: Muban Chombueng Rajabhat University. [in Thai]
- Pasunont, P. (2014). Sample Size Determination from Krejcie and Morgan (1970) Approach in Quantitative Research. *Journal of Applied Arts*, 7(2), 112-120. [in Thai]
- Reagans, R., Argote, L. & Brooks, D. (2005). Individual experience and experience working together: Predicting learning rates from knowing who knows what and knowing how to work together. *Management Science*, 51(6), 869-881.
- Saiyod, L. & Saiyod, A. (1996). *The Principles of Educational Research* (4th ed). Bangkok: Suweeriyasarn. [in Thai]

- Staats, B. R. (2011). Unpacking Team Familiarity: The Effects of Geographic Location and Hierarchical Role. *Production and Operation Management Society*, 21(3), 619-635.
- Supadit, T. (2014). *The development of practice for education quality assurance achievement*. National Institute of Development Administration. [in Thai]
- Teepuweng, A. (2009). *The relationships between principals transformational leadership and team effectiveness of private kindergarten in khon kaen province*. Master of Education Thesis, Roi Rajabhat University. [in Thai]
- Tekleab, A. G., Quigley, N. R. & Tesluk, P. E. (2009). A longitudinal study of team conflict, conflict management, cohesion, and team effectiveness. *Group and Organization Management*, 34(2), 170-205.
- Tritilane, A. (2008). *The condition of team working in school which effects administration under the office of sakon nakhon educational area 1*. Master of Education Thesis, Sakon Nakhon Rajabhat University. [in Thai]
- Tsui, A. S., Egan, T. D. & O'Reilly, C. A. (1992). Being different: Relational demography and organizational attachment. *Administrative Science Quarterly*, 37(4), 549-579.
- Wayne, J. H., Grzywacz, J. G., Carlson, D. S. & Kacmar, K. M. (2007). Work-family facilitation: A theoretical explanation and model of primary antecedents and consequences. *Human Resource Management Review*, 17(1), 63-76.
- Wiboonsri, Y. R. (2011). *Measurement and Achievement Test Development*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Zaccaro, S. J. (1991). Nonequivalent associations between forms of cohesiveness and group-related outcomes: Evidence for multidimensionality. *The Journal of Social Psychology*, 131(3), 387-399.



Name and Surname: Apiluck Thammawimutti

Highest Education: Master Degree of Business Administration,
Assumption University

University or Agency: Muban Chombueng Rajabhat University

Field of Expertise: General Management, Human Resource Management

Address: 219 Moo 3, Chombueng, Ratchaburi 70150



Name and Surname: Viroj Jadesadalug

Highest Education: Doctor of Philosophy in Management,
Mahasarakham University

University or Agency: Silpakorn University

Field of Expertise: Management

Address: 1 Moo 3, Sampraya, Cha-Am, Petchaburi 76120

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์