

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทีม ด้านความคล้อยคลึงกันที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ในหน่วยงานทางการศึกษา

FACTORS THAT INFLUENCE TEAM PERFORMANCE: ASPECTS OF TEAMWORK IN THE EDUCATIONAL DEPARTMENT

ชลิดา ชาญวิชิต¹ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ²

Chalida Chanwichit¹ and Viroj Jadesadalug²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทีม ด้านความคล้อยคลึงกันที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งเป็นทีมงานฝ่ายสนับสนุนที่ทำหน้าที่ด้านบริหารงานทั่วไปของแต่ละคณะวิชา 9 คณะวิชา จำนวนทั้งสิ้น 100 คน โดยให้ทีมงานฝ่ายสนับสนุนแต่ละคณะวิชาตอบแบบสอบถามประเมินการทำงานของทีมงานตนเองรายบุคคล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความคล้อยคลึงด้านการแก้ไขความขัดแย้ง ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของทีม การวางแผนการทำงานร่วมกัน การกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นไปตามโครงสร้างงานที่ถูกออกแบบ การมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามมติของทีมงาน และการแข่งขันกันทำงานภายในทีม มีผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และพบว่า ความคล้อยคลึงด้านการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของทีม การวางแผนการทำงานร่วมกัน การกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นไปตามโครงสร้างงานที่ถูกออกแบบ การมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามมติของทีมงาน และการแข่งขันกันทำงานภายในทีม มีผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญด้วยเช่นกัน ซึ่งผลในการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของฝ่ายสนับสนุนที่ทำหน้าที่ด้านบริหารงานทั่วไปของแต่ละคณะวิชา และออกแบบจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสาร การแก้ไขความขัดแย้ง การแก้ปัญหา

Abstract

The objective of this research is to study Factors That Influence Team Performance Aspects of Teamwork in the Educational Department. This is a support team that serves the general administration of each faculty nine faculties totaled 100 people by the team support each faculty respondents rate the performance of the team, their individual statistics. The analysis is based on a multiple regression analysis. The results showed that The similarity of the conflict, including the hearing of the team. Planning Collaboration Defining a clear work structure is based on the design. Delegating the responsibility to implement the chain of command. Are willing to abide by the resolutions of the team. Competition within the team and work together. Affect team performance and found that similar aspects of Solve a problem skills is to get the opinions of the team. Planning Collaboration Defining a clear work structure is based on the design. Delegating the responsibility to implement the chain of command. Are willing to abide by the resolutions of the team. Competition within the team and work together. Affect team performance significantly as well. The results of this study can be applied in the development plan, a team of support that serve the general administration of each faculty. And activities designed to enhance teamwork efficiency even further.

Keywords: Communication skills, Conflict skills, Solve a problem skills

บทนำ

การทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรใดๆ จะต้องอาศัยบุคคลหลายๆ บุคคลที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรนั้นๆ ไม่มีใครที่จะสามารถทำงานสำเร็จได้ด้วยคนเดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคลากรคนอื่นๆ หรือเรียกว่า การทำงานเป็นทีม (Team Work) ที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยการทำงานเป็นทีมที่จะช่วยสร้างความร่วมมือร่วมใจ และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับปรุงฟื้นฟู องค์กรได้มากกว่า Laohanun (2008) กล่าวว่า การบริหารงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำต้องมียุทธศาสตร์เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วง นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังมีความสำคัญในเรื่องการเปลี่ยนแปลงโดย Kasamsin (1983: 267) การบริหารงานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เนื่องจากสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่มีการปรับตัว

อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ความพร้อมขององค์การจึงอยู่ที่ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม จึงมีการนำเทคนิคการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อเสริมสร้างการทำงาน ช่วยให้องค์การมีคุณภาพสูงขึ้น การให้บริการที่รวดเร็วขึ้นช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยการให้บุคลากรมีความร่วมมือ ประสานการทำงาน และรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรในรูปแบบทีมงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ยอมรับเป้าหมาย ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ สามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ โดยสามารถพูดคุยปรึกษาหารือร่วมกันอย่างเปิดเผย ให้ความไว้วางใจกัน และสนับสนุนซึ่งกันและกัน จึงทำให้ทีมงานเกิดประสิทธิภาพ

ดังที่กล่าวมาแล้วเบื้องต้นการทำงานเป็นทีมที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียวกันของสมาชิกในทีม และการทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพ

หรือไม่จำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงลักษณะของการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน Parker (1990) ได้อธิบายคุณลักษณะ 12 ประการของทีมงานที่มีประสิทธิภาพแนวใหม่ ดังนี้ 1) มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ 2) บรรยากาศการทำงานที่ปราศจากพิธีรีตอง การทำงานไม่เป็นทางการ บรรยากาศอบอุ่นสบาย เป็นกันเอง 3) การมีส่วนร่วม สมาชิกของทีมงานควรมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเข้าร่วมในกิจกรรมและการร่วมอภิปรายต่างๆ 4) การรับฟังซึ่งกันและกัน 5) ความไม่เห็นด้วยในทางบวก เพื่อให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จสมาชิกของทีมงานจะต้องสามารถสื่อสารความคิดเห็นที่แตกต่างกัน 6) ความเห็นพ้องกันเป็นเทคนิคการหาข้อยุติเกี่ยวกับปัญหา ความคิดหรือการตัดสินใจ ซึ่งแสดงออกถึงความมีสมานฉันท์และความมีเอกภาพของทีมงาน สามารถยอมรับได้และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติของทีมงาน 7) การสื่อสารที่เปิดเผย มีความจริงใจต่อกัน มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน 8) บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของความขัดแย้งด้านบทบาท ทีมงานต้องมีกระบวนการวิเคราะห์ความชัดเจนของบทบาท เพื่อให้ทุกคนทุกฝ่ายได้มีความเข้าใจตรงกัน 9) ภาวะผู้นำร่วม ภาวะผู้นำของทีมงานจะไม่จำกัดอยู่เฉพาะผู้นำที่เป็นทางการเท่านั้น แต่ทุกคนจะต้องมีภาวะผู้นำร่วมกล่าวคือ สมาชิกจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานและพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน 10) ความสัมพันธ์กับภายนอก สมาชิกต้องการความร่วมมือจากสมาชิกภายนอก เพราะบุคคลภายนอกจะให้ข้อมูลย้อนกลับด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าให้กับทีมงาน 11) รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย ทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยสมาชิกของทีมงานที่มีความสามารถ หรือมีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างกัน 12) การประเมินผลด้วยตัวเองเป็นการตรวจสอบว่าผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และมีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพของงาน สิ่งเหล่านี้จะสามารถทำให้การทำงานของที

มประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าลักษณะของการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน ซึ่งจะส่งผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

รวมถึงลักษณะของทีมที่จะเป็นหัวใจสำคัญที่จะเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้ (Hobman, Boridia & Gallois, 2003) คือ การที่คนในทีมงานมีความคล้อยคลึง ความสามัคคี และความสนิทสนม โดย Chiaburu & Harrison (2008) กล่าวว่า ความคล้อยคลึงกันของทีมงาน ประกอบด้วย การสื่อสารที่ต้องมีความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์ของงาน แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ และแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีความเข้าใจถึงลักษณะการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่มีความคล้อยคลึงกัน อาทิ การทำงานของฝ่ายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยซึ่งมีหลายคณะวิชาแต่ภาระการทำงานของฝ่ายสนับสนุนจะมีความคล้อยคลึงกันคือ สนับสนุนการทำงานของคณาจารย์ด้านบริหารงานทั่วไป โดยหน่วยงานทางการศึกษาระดับอุดมศึกษามีรูปแบบการดำเนินงานแบบมหาวิทยาลัยบริษัท (Corporate University) ซึ่งการทำงานของสถาบันการศึกษาจะมีการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ฝ่ายด้านวิชาการ และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โดยฝ่ายสนับสนุนเป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือในสถาบันฯ จะประกอบด้วยคณะวิชาทั้งสิ้น 9 คณะวิชา แต่ละคณะวิชาจะมีทีมงานฝ่ายสนับสนุนที่ทำหน้าที่ด้านบริหารงานทั่วไป เช่น ในการรับเรื่อง ส่งเรื่อง ประสานงาน เป็นต้น ซึ่งทีมงานกลุ่มนี้ต้องเน้นที่ความรวดเร็ว ถูกต้อง และดำเนินงานเพื่อให้คณะวิชาขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การทำงานของทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นมิหลายปัจจัยที่ส่งผล ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพตามลักษณะการทำงานของทีมนด้านความคล้อยคลึงกันซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสาร การแก้ไขความขัดแย้ง และการแก้ปัญหาในหน่วยงานทางการศึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทีมงาน ความคล้ายคลึงกันที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ในหน่วยงานทางการศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

นักวิชาการที่กล่าวถึงการทำงานเป็นทีม Laohanun (2008) ได้ให้ความหมายว่า ทีม หมายถึงกลุ่มของบุคคล ที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น รวมทั้ง Mayo (1933) ได้ทำการศึกษาและพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานคือ การสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม การได้รับการสนับสนุนจากสังคม และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกท่านได้อธิบายการทำงานเป็นทีม คือ ปาร์คเกอร์ (Parker, 1990: 16) อธิบายว่า ทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกัน และยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานสำเร็จคือ การทำงานร่วมกัน จากแนวคิดและงานวิจัยสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพนั้นอยู่ที่การสร้างความรู้สึกร่วมกันได้เป็นสมาชิกขององค์การเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม ซึ่งก็คือ ต้องมีลักษณะการทำงานของทีมที่มีความคล้ายคลึงกัน เช่น ความคล้ายคลึงในการมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and Agreed goal) รวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นทักษะทางการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง และทักษะการแก้ปัญหา เป็นต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาลักษณะการทำงานของทีมด้านความคล้ายคลึงดังกล่าวที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับทีมงานที่มีประสิทธิภาพมีนักวิชาการได้กล่าวถึงทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้หลายท่าน อาทิ Khaemanee (2004: 19-32) ให้ความหมายว่า การทำงานเป็นทีม คือ การที่กลุ่มบุคคลมาปฏิบัติงาน

อย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีเป้าหมายร่วมกัน และทุกคนมีบทบาทในการช่วยดำเนินการ กลุ่มมีการติดต่อสื่อสาร ประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม และ Changchat (1998: 247) ได้อธิบายทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยสมาชิกทีมงานที่มีลักษณะ ดังนี้ 1) ความเข้าใจและยอมรับภารกิจของกลุ่ม และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาการทำงาน ของทีมงาน 2) การแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 3) เคารพในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคน 4) การให้ความร่วมมือและประสานงานกัน อย่างดีระหว่างสมาชิก 5) การแสดงความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 6) ความสามารถติดต่อสื่อสารถึงกัน 7) ความสามารถประสานงานกับทีมงานอื่นได้ รวมทั้ง Choochue (2003) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์พบว่า อิทธิพลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ บรรยากาศ ภาวะผู้นำ การสื่อสาร ทักษะในการทำงาน ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ การประชุม การมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีการแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นกัน มีความชัดเจนในเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนั้น การสื่อสารถึงกันจึงเป็นตัวสำคัญที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำไปสู่ความร่วมมือของคนในทีมงาน โดยสามารถนำมาตั้งสมมติฐานในการทดสอบด้านการสื่อสารได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทักษะในการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากการสื่อสารที่มีผลต่อทีมงานประสิทธิภาพแล้วยังมีองค์ประกอบการทำงานอื่นๆ ที่มีผล โดย Robbins (2001: 450) อธิบายว่า ปัจจุบันนักพฤติกรรมศาสตร์และนักปฏิบัติการณ์เป็นจำนวนมากยอมรับว่าเป้าหมายของการบริหารที่มีประสิทธิภาพไม่ใช่เพียงแต่พยายามขจัดความขัดแย้งเท่านั้น หากยังต้องหาวิธีแก้ไขความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ เพื่อช่วยให้องค์การได้รับประโยชน์จากผลในเชิงบวกของความคิดที่แตกต่างกันออกไป และ

Ibrahim (1999) ได้กล่าวว่า อิทธิพลที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม เช่น การแสดงบทบาทผู้นำ การตัดสินใจ ความขัดแย้ง ความจริงใจ ผลประโยชน์ การมีส่วนร่วม การนำเสนอ การเสียสละ ความแตกต่าง เรื่องส่วนตัว ประสิทธิภาพ การใช้คำพูด และอีกหนึ่งงานวิจัย Austin & Baldwin (1991) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความร่วมมือของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย เนื่องจากพบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการเพิ่มขึ้นของความรู้ต่างๆ ทำให้อาจารย์ต้องร่วมมือกันทำงาน โดยเฉพาะบทบาทในด้าน การสอนและงานวิจัย ซึ่งการร่วมมือกันทำงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของสถาบัน ปริมาณของงาน และขึ้นอยู่กับอิทธิพลอีกหลายประการ ได้แก่ ลักษณะของสมาชิกคือ มีการสื่อสารที่ดี สามารถเป็นทั้งผู้พูด ผู้ฟัง เขียนได้ชัดเจน สามารถแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกันได้ มีการรับรู้ถึงความแตกต่างกันในบทบาท และสามารถไขความแตกต่างให้เป็นประโยชน์ในกลุ่มได้ในเวลาที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับภูมิหลัง ประสิทธิภาพการทำงาน ขนาดของทีม โครงสร้างของทีม การติดต่อสื่อสารของทีม ความแตกต่างกันในสภาพของกลุ่ม ความยึดมั่นผูกพันของกลุ่ม และระยะเวลาที่ร่วมมือกันทำงานของกลุ่ม จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องพยายามจัดการความขัดแย้ง ดังนั้นจึงต้องหาวิธีแก้ไขความขัดแย้งเพื่อการทำงานราบรื่น และพนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำมาตั้งสมมติฐานในการทดสอบด้านการแก้ไขความขัดแย้งดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นองค์ประกอบการทำงานที่มีผลต่อทีมงานประสิทธิภาพนั้นมีหลายองค์ประกอบ แต่จะขอกล่าวถึงอีกองค์ประกอบหนึ่งคือ การแก้ปัญหา ซึ่ง Kisukphan (1995: 139-140) กล่าวว่า ทีมที่ดีนั้น ต้องมีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยที่สมาชิกภายในทีมมีการรับรู้และความเข้าใจตรงกัน สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและร่วมกันตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับของตนเองมากที่สุด

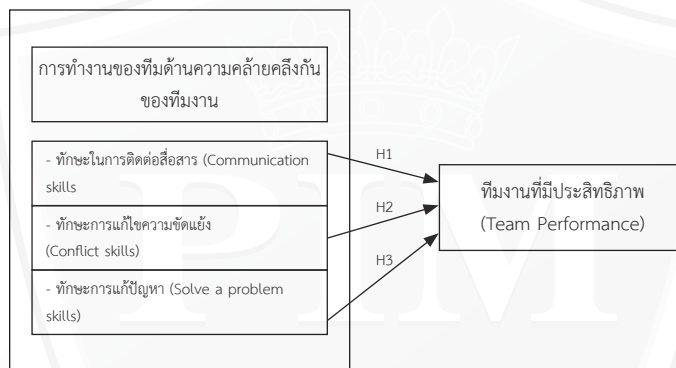
มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน และให้สมาชิกเข้าใจตรงกัน และ Changchat (1999: 160-162) ได้วิจัยพบว่า ทีมงานทั้งหมดของรัฐและเอกชนที่ประสบความสำเร็จเป็นจำนวนมากมีหลักการสำคัญของทีมที่มีการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด 10 ประการ ดังนี้ 1) มีผู้เชื่อมโยงเหมือนสมาชิกที่สำคัญของทีม ตั้งเป้าหมายของผลผลิตไว้สูง และดำเนินการให้สำเร็จได้ 2) มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง 3) สมาชิกทีมงานร่วมมือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี 4) ผู้จัดการได้รับการยอมรับนับถือจากสมาชิกทีมงาน 5) บทบาทของพนักงานสัมพันธ์กับทักษะของสมาชิก และมีความสมดุลเป็นอย่างดี 6) มีระดับความเป็นอิสระสูง 7) เรียนรู้จากความผิดพลาดอย่างรวดเร็ว 8) ทีมงานให้ความสำคัญกับลูกค้า 9) มีทักษะในการแก้ปัญหาสูง และพบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 10) ทีมงานได้รับการจูงใจทำงาน ทั้งพิจารณาว่างานเป็นเรื่องตื่นเต้นและท้าทาย นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหนึ่งท่าน Yawirat (2004: 215) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ คือ ทีมที่สามารถทำงานได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการนำความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีลักษณะดังนี้ 1) สมาชิกในทีมมีความพึงพอใจในทีม 2) มีความเชื่อถือไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในทีมและผู้บริหาร 3) สมาชิกมีการสื่อสารที่ดี 4) มีความขัดแย้งกันน้อย 5) มีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการรับรู้และความเข้าใจตรงกันของสมาชิกในกลุ่มรวมถึงร่วมมือกันแก้ปัญหาและร่วมกันตัดสินใจเพื่อบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังเป็นการพบทวนการปฏิบัติงานของทีมงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาจึงเป็นตัวสำคัญที่จะนำไปสู่ทีมงานที่มีประสิทธิภาพสามารถนำมาตั้งสมมติฐานในการทดสอบด้านการแก้ปัญหาดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ทักษะการแก้ปัญหา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มี

ประสิทธิภาพข้างต้น สรุปได้ว่าเป็นการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ทีมต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การแสดงความคิดเห็นไม่เห็นด้วยในทางบวก ความเห็นพ้องต้องกัน มีการสื่อสารที่เปิดเผย มีความสัมพันธ์กับภายนอก มีรูปแบบการทำงานที่หลากหลาย และมีการประเมินผลตนเอง สิ่งเหล่านี้จะสามารถทำให้การทำงานของทีมประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงได้นำลักษณะการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยได้สังเคราะห์ จำแนก และสรุปมาเป็นพฤติกรรม

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรทีมงานฝ่ายสนับสนุนที่ทำหน้าที่ด้านบริหารงานทั่วไปของแต่ละคณะวิชาในหน่วยงานทางการศึกษา ตามแนวคิดดังกล่าวได้ 3 ลักษณะ ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการติดต่อสื่อสาร 2) ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง 3) ด้านการแก้ปัญหา โดยการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้คือ ทีมงานฝ่ายสนับสนุนที่ทำหน้าที่ด้านบริหารงานทั่วไปของแต่ละคณะวิชาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 100 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 117 คน

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ตามลักษณะการทำงานของทีมด้านความคล้อยคลึงกัน ซึ่งสอบถามเป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยได้ใช้มาตราวัดแบบ rating scale เป็นคำถามแบบปลายปิดเป็นอันตรภาค/ช่วง (Interval scale) ตามวิธีลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบบสอบถามแสดงถึงอิทธิพลด้านความคล้อยคลึงกันของทีมงาน ประกอบด้วยทักษะในการติดต่อสื่อสาร

ทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง และทักษะการแก้ปัญหา ที่ส่งผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง 0.950-0.954 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (Srisa-art, 2002)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละรายการ จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการวิจัยทางสังคม ซึ่งการวิเคราะห์อิทธิพลด้านความคล้อยคลึงกันของทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ การติดต่อสื่อสาร การแก้ไขความขัดแย้ง และการแก้ปัญหา ส่งผลต่อทีมงาน

ที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขความถดถอยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0 ค่าความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน โดยพบว่า ค่า Durbin-Watson อยู่ระหว่าง 1.5-2.5 มีการแจกแจงแบบปกติ จากนั้นผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยวิธี Stepwise รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

TP = Team Performance (ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ)

ComS = Communication skills (ทักษะในการ

ติดต่อสื่อสาร)

ConS = Conflict skills (ทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง)

SPS = Solve a problem skills (ทักษะการแก้ปัญหา)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้นำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอ ด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	TP	ComS	ConS	SPS
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.81	3.80	3.55	3.62
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	.67	.72	.69	.81
- การติดต่อสื่อสาร (ComS)	.732*			
- การแก้ไขความขัดแย้ง (ConS)	.740*	.788*		
- การแก้ปัญหา (SPS)	.728*	.862*	.760*	

* p < .05

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ โดยวิธี Stepwise

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	1.267	.238		5.333	.000
การแก้ไขความขัดแย้ง	.717	.066	.740	10.891	.000
2. (Constant)	1.120	.224		4.995	.000*
การแก้ไขความขัดแย้ง	.429	.094	.443	4.548	.000*
การแก้ปัญหา	.323	.080	.391	4.020	.000*

มีนัยสำคัญที่ 0.05, $R = 0.782$ $R^2 = 0.604$, Adjusted $R^2 = 0.604$, Std. Error of the estimate = 0.422 Durbin-Watson 2.19

a Dependent Variable: ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ * p < .05

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพพบว่า อิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.80, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72) รองลงมาคือ ด้านการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย = 3.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.81) และ ลำดับสุดท้ายเป็นด้านการแก้ไขความขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย = 3.55, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.69) ลำดับถัดมาจะเป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.80 (Cooper & Schindler, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 2.37-2.63 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน (Cronbach, 1990) จึงสามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทีมงาน ด้านความคล้ายคลึงกันที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษา พบว่า รูปแบบที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดคือ รูปแบบที่ 2 (มีนัยสำคัญที่ 0.05 $R = 0.782$, $R \text{ Square} = 0.612$, $\text{Adjusted } R \text{ Square} = 0.604$, $\text{Std. Error of the Estimate} = 0.422$, $\text{Durbin-Watson} = 2.199$) ซึ่งสามารถวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านการสื่อสารไม่มีผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านแก้ไขความขัดแย้งมีผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = 0.429$, $p < 0.05$)

จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ด้านการแก้ปัญหามีผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงาน

ทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = 0.323$, $p < 0.05$)

อภิปรายผลการวิจัย

การทำงานที่คล้ายคลึงกันของฝ่ายสนับสนุนด้านบริหารงานเป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรที่จะดำเนินงานเพื่อให้คณะวิชาชีพเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การทำงานของทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นมีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพล ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทีมงาน ด้านความคล้ายคลึงกันซึ่งประกอบด้วยปัจจัยการสื่อสาร ปัจจัยการแก้ไขความขัดแย้ง และปัจจัยการแก้ปัญหาที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

จากผลวิจัยในประเด็นความคล้ายคลึงด้านการแก้ไขความขัดแย้งมีอิทธิพลเชิงบวกกับทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการแก้ไขความขัดแย้งของทีมงาน ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของทีม การวางแผนการทำงานร่วมกัน การกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นไปตามโครงสร้างงานที่ถูกต้องแบบ การมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามมติของทีมงาน และการแข่งขันกันทำงานภายในทีมมีผลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Pholawong (2008) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า การทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ต้องมีการแบ่งงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถ รวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องตระหนักว่า บุคลากรมีความสามารถแตกต่างกัน ถนัดหรือเชี่ยวชาญคนละด้าน การประสานความร่วมมือร่วมใจ การทุ่มเทกำลังความคิด และสติปัญญาเอื้อนมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารจะต้องสร้างเงื่อนไขให้กลุ่มบุคคลภายในองค์กรตระหนักว่า พวกตนต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยประสบการณ์ ความสามารถและความยินยอมพร้อมใจของทุกคน และสมาชิกของกลุ่มต้องยอมรับ

ความคิดเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม จึงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

จากผลวิจัยในประเด็นความคล้ายคลึงด้านการแก้ปัญหาที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งด้านการแก้ปัญหา ได้แก่ การประชุมร่วมกันทุกครั้ง เมื่อมีการปรับปรุง และแก้ไขแผนการดำเนินงาน กล้าแสดงความคิดเห็น และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา การติดตามประเมินผลการกิจ และเป้าหมายร่วมกัน เปิดโอกาสอภิปรายอย่างอิสระในการหาข้อยุติ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจโดยอาศัยข้อเท็จจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chanbanchong (1999: 179) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการทำงานเป็นทีมที่เกื้อหนุนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย

1) จุดมุ่งหมายและความมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลสำเร็จร่วมกัน ทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย และเป้าหมายของทีมควรให้สมาชิกมีส่วนร่วม หรือถ้าไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมโดยตรงก็ควรให้มีการสื่อสาร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นก็ควรให้สมาชิกทุกคนได้รับรู้โดยเร็ว

2) ผู้นำที่มีคุณลักษณะเหมาะสม คุณลักษณะของหัวหน้าหรือผู้นำทีม ได้แก่ เป็นที่ยอมรับนับถือสมาชิกกลุ่มด้วยความจริงใจ เป็นคนเปิดเผยจริงใจซื่อสัตย์เป็นกันเอง ไม่มีอิทธิพลครอบงำกลุ่ม ไม่เผด็จการทุกรูปแบบ มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในงานสูง

3) สมาชิกที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม ได้แก่ สมาชิกเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งตนเองและของกลุ่ม เป็นผู้ยอมรับฟังและเคารพความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิก และของกลุ่ม เป็นผู้รู้จักแสดงความคิดเห็น กล้าพูด กล้าเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม เคารพในมติของกลุ่ม และไม่เบียดเบียนมติของกลุ่มออกไปเข้ากับความคิดเห็นของตนเอง มีความเสียสละและอุทิศตนเพื่อช่วยงานของกลุ่ม

4) ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก ความเหนียวแน่นหรือสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกลมเกลียวกันในหมู่สมาชิกเป็น

อิทธิพลที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

5) วิธีการทำงานที่ให้ความสำคัญกับข้อมูล ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความร่วมมือกันและสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในทุกขั้นตอนการทำงาน คือ

5.1 การวางแผนที่ดี คือ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

5.2 การสื่อสารที่ดี ให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้เข้าใจข้อเท็จจริงต่างๆ มีการกระจายข่าวสารทุกทิศทาง และเปิดโอกาสให้ร่วมกันแก้ปัญหา โดยผนึกความคิด ปัญหา และประสบการณ์ของคนหลายคน

5.3 การประเมินผลที่ดี เพื่อให้สมาชิกได้มีโอกาสทบทวนผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายขององค์การ ได้ทราบจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

5.4 การปรับปรุงโดยความร่วมมือของกลุ่ม เป็นขั้นตอนสำคัญของการทำงานกลุ่มหลังจากได้ประเมินผล โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากพบว่ามีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องก็ควรจะร่วมกันพิจารณาหาทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้นให้สำเร็จ

6) รูปแบบหนึ่งของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น กลุ่มควบคุมคุณภาพซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ของตน เปิดโอกาสให้พนักงานปรับปรุงในหน่วยงาน ความรู้ความสามารถ สติปัญญา และประสบการณ์ของแต่ละคน ร่วมกันปรับปรุงงานในหน่วยงาน โดยอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหา

7) บรรยากาศของกลุ่มที่เป็นกันเอง เปิดเผย จริงใจ และยอมรับซึ่งกันและกันในทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ทุกคนในทีมจะต้องมีความเป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตอง ไม่ตึงเครียด มีความเอาใจใส่ในงาน ไม่ผินพ่ายหรือถ่วงท้อ เฉพาะต่อหน้าผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน

เมื่อมีปัญหาต้องไม่เก็บความรู้สึก เมื่อนำเสนอปัญหาทุกคนยินดีรับฟังและร่วมกันแก้ไขปัญห

ผลกระทบของลักษณะการทำงานของทีม ด้านความคล้ายคลึงกันด้านการแก้ไขความขัดแย้ง และด้านการแก้ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งทีมบุคลากรฝ่ายสนับสนุนที่ทำหน้าที่ด้านบริหารงานทั่วไปของแต่ละคณะวิชาจะต้องประสานงานกับคณาจารย์และสำนักฝ่ายสนับสนุนต่างๆ โดยทีมบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคณะจะเป็นตัวกลางให้คณะวิชาสามารถขับเคลื่อนดำเนินงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างจากฝ่ายสนับสนุนอื่นๆ คือ ทีมบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคณะจะต้องช่วยคณาจารย์ในคณะซึ่งมีหลายท่านและการทำงานกับคณาจารย์ต่างๆ ก็จะมี ความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เหมือนกับทีมฝ่ายสนับสนุนของสำนักอื่นที่จะมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนตามระบบบังคับบัญชา ดังนั้น ทีมบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคณะจึงต้องเข้าใจในบริบทการทำงานและการแก้ไขปัญหา ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของฝ่ายสนับสนุน และออกแบบจัด

กิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยในอนาคต

1. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลกระทบของลักษณะการทำงานของทีม ด้านความคล้ายคลึงกันซึ่งมี 3 ตัวแปรคือ ด้านการสื่อสาร ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง และด้านการแก้ปัญหาที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำหรับงานวิจัยในอนาคตควรเพิ่มการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลในตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจเกิดข้อมูลเพิ่มเติมในมิติการทำนายจากอิทธิพลระหว่างตัวแปร

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันกับทีมบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การที่ชัดเจนขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้น ในการวิจัยในอนาคตควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

References

- Austin, A. E. & Roger, G. B. (1991). *Faculty Collaboration: Enhancing the Quality of Scholarship and teaching*. Washington, DC.: School of Education and Human Development.
- Chanbanchong, C. (1999). *Psychology of Management*. Phitsanulok: Phitsanulok University. [in Thai]
- Changchat, S. (1998). *Organizational Behavior*. The textbooks Memorial University on the occasion of His Majesty the King Birthday grow around 6, the Department of Business and co-operative. Faculty of Management Institute Pibulsonggram. [in Thai]
- Changchat, S. (1999). *Organizational Behavior*. Bangkok: Expernet. [in Thai]
- Chiaburu, D. S. & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082-1103.
- Choochue, S. (2003). *The influence that affect the working team of the Walailak University*. Independent Study Program Management, Walailak University. [in Thai]
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (2006). *Business research methods* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.

- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Hobman, E. V., Bordia, P. & Gallois, C. (2003). Consequences of feeling dissimilar from others in a work team. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 301-325.
- Ibrahim, F. (1999). *Summary Nursing Administration* (2nd ed.). Bangkok: Samcharoenpanich Printing. [in Thai]
- Kasamsin, S. (1983). *Management* (8th ed.). Bangkok: Thaiwattanapanich. [in Thai]
- Kasamsin, S. (1991). *The resource management plan*. Bangkok: Thaiwattanapanich. [in Thai]
- Khaemane, T. (2004). *Higher-Order Thinking: The various guidelines for teachers*. In Klomchit, C. (Eds.). Development: The challenge opportunity and Integration. Documents academic symposium on the occasion of the Foundation Day reading. Faculty of Education Sciences University 36 year's anniversary. (Page 19-32). Khon Kaen: Klangnanavittaya Press. [in Thai]
- Kisukphan, A. (1995). *Management: Skills and Practice*. Bangkok: Sukaphapchai Publishing. [in Thai]
- Laohanun, S. (2008). *Team building* (4th ed.). Bangkok: Handmade Stickers & Design. [in Thai]
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Macmillan.
- Parker, G. M. (1990). *Team Players and Team Work: The New Competitive Busines Strategy*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
- Pholawong, S. (2008). *The development of a team of staff in the Division of Municipal. Tambon Tha sa-at Am-per Seka Nong Khai*. Thesis's Master of Arts, Mahasarakham University. [in Thai]
- Phuseeon, S. (2011). *Application of SPSS data analysis research* (4th ed.). Mahasarakham: Mahasarakham University. [in Thai]
- Robbins, S. P. (2001). *Organization Behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Srisa-art, B. (2002). *Initial Research*. Bangkok: Sureewitthayasat. [in Thai]
- Yawirat, N. (2004). *Management of modern* (3rd ed.). Bangkok: Central Express Limited. [in Thai]



Name and Surname: Chalida Chanwichit

Highest Education: M.Eng (Industrial engineering),
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

University or Agency: Silpakorn University

Field of Expertise: Industrial engineering

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred,
Nonthaburi 11120



Name and Surname: Viroj Jadesadalug

Highest Education: Ph.D. (Management), Mahasarakham University

University or Agency: Silpakorn University

Field of Expertise: Management Science

Address: 1 Moo 3, Sam Phraya, Cha-am, Phetchaburi 76120

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์