

อิทธิพลของทรัพยากรทางสังคมของทีม ลักษณะของทีม ความยึดมั่น ผูกพันในทีมและการสื่อสารของทีม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีม

THE INFLUENCE OF TEAM SOCIAL RESOURCES, CHARACTERISTICS, COMMITMENT, AND COMMUNICATION ON TEAM PERFORMANCE

ผศ.รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทรัพยากรทางสังคมของทีม ลักษณะของทีม การทำงานเป็นทีม ความยึดมั่นผูกพันในทีม และการสื่อสารของทีม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ชั้นปีที่ 1 ขึ้นไป สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม ด้วยขนาดตัวอย่างเท่ากับ 100 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จากงานวิจัยพบว่า ทรัพยากรทางสังคมของทีม ความยึดมั่นผูกพันในทีม และการสื่อสารของทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ลักษณะของทีมที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการสื่อสารของทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมมากที่สุด

คำสำคัญ: ทรัพยากรทางสังคมของทีม, ลักษณะของทีม, ความยึดมั่นผูกพันในทีม, การสื่อสารของทีม, ประสิทธิภาพของทีม

ABSTRACT

This researched aimed to analyze relationship of the influence of team social resources, characteristics, commitment and communication on team performance of students in a private university using exploratory research. Data were collected from samples of 100 students in freshman level or above. Questionnaire techniques were used in collecting data from opinions of those students, and multiple regression analysis was used in analyzing data. Findings revealed that team social resources, commitment, and communication had influence on team performance at significance level of 0.05, while team characteristics did not have any influence on team performance at significance level of 0.05,

and team communication was found to have the strongest influence on team performance.

Keywords: Team social resource, team characteristics, team engagement, team communication, team performance.

บทนำ

การทำงานในองค์กรนั้นไม่มีใครสามารถทำงานได้สำเร็จโดยลำพังคนเดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคคลอื่นซึ่งหมายถึงการทำงานเป็นทีม มีความสำคัญต่อการเพิ่มผลงาน ทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จสูงสุดการทำงานเป็นทีม หรือทีมเวิร์ค (Teamwork) ตามความเข้าใจของคนทำงานหลายคนคือ การรวมตัวกันของคนหลายคนเพื่อร่วมกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมีเป้าหมายในการทำงานที่เหมือนกัน มีความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานตรงกัน และการทำงานแบบทีมนี้ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการทำงานในปัจจุบัน ไม่มีอีกแล้วที่ต้องทำงานเพียงลำพัง เพราะทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน มีหลายแนวคิดที่สนับสนุนว่าเหตุผลของคนทำงานต้องทำงานเป็นทีมหนึ่งในนั้นคือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากการให้ความร่วมมือและร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ อีกทั้ง การทำงานร่วมกันเป็นทีมยังทำให้ผลของการทำงานมีคุณภาพกว่าการที่ต้องทำงานคนเดียวเมื่อเห็นผลประโยชน์ของทีมเป็นหลัก ก็จะได้ใส่ใจกับการทำงานมากเป็นพิเศษ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไว้ เช่น ริเช่ หมั้นศรี (2546) ให้แนวคิดว่าการทำงานกลุ่มหรือเป็นทีมเป็นสิ่งที่สำคัญที่กำลังได้รับความสนใจมากในปัจจุบัน

มีการนำไปปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน การสร้างทีมงานจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้บริหารที่แสวงหาแนวทางการทำงานเป็นทีม

สุนทร พลวงค์ (2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่าการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นต้องมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถ ผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีความสามารถแตกต่างกัน การประสานความร่วมมือร่วมใจทุ่มเทความคิดในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน การทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้น สมาชิกของทีมต้องยอมรับความคิดเห็นการทำงานเป็นทีม จึงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้ การทำงานเป็นทีมนอกจากจะช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จแล้ว ยังช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ฟังพาดูข้อดีซึ่งกันและกัน และดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงซึ่งทำให้การทำงานซับซ้อนมากขึ้น ธุรกิจต้องปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม ซึ่งการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น การสร้างความผูกพันในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ลักษณะของทีม และทรัพยากรทางสังคม ย่อมส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (พัฒนา คดีพิศาล, 2553)

การทำงานเป็นทีมยังส่งผลต่อสถานศึกษาควรมีการปรับเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของสังคม การทำงานเป็นทีมโดยมี

การประสานการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด สมาชิกของทีมจะต้องมีความรัก กลมเกลียวกัน และพร้อมที่จะร่วมมือกันทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ผลงานออกมาดี การทำงานเป็นทีมนับได้ว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จ จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งว่ามีผลอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทรัพยากรทางสังคมของทีม ลักษณะของทีม การทำงานเป็นทีม ความยืดหยุ่นผูกพันในทีม และการสื่อสารของทีม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในการวิจัยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ขึ้นไป ศึกษาอยู่คณะนิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์ บัญชี บริหารธุรกิจ มนุษยศาสตร์ และการจัดการท่องเที่ยว วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันว่าจะทำอะไร แล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน โดยการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารงาน

การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี (พินสา คดีพิศาล, 2553) การทำงานเป็นทีม ถือเป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมที่ดีคือทีมงานต้องทำงานร่วมกันโดยทุก ๆ คนในทีมงานนั้นจะต้องทุ่มเทความคิด ทุ่มเทแรงกาย เพื่องาน เพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของคนคนเดียวแต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม ทีมที่ดีควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน มีความผูกพันจนก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีกันในทีม เมื่อทีมงานมีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานแล้ว ประโยชน์ที่ได้ก็คือ การทำงานจะเกิดพลังขึ้นอย่างมากมาย ผลงานที่ได้จากการทำงานที่เกิดขึ้นมากมาย ผลงานจะมีคุณภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุนในการทำงาน สามารถสร้างสิ่งใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ อีกด้วย

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า เป็นการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป ที่มีความหลากหลายสาขากันในหลาย ๆ ด้าน หรือมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อยเติมแต่งซึ่งกันและกัน ขึ้นมารวมตัวกันทำงานเป็นกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในองค์กรเดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อตั้งศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่มออกมา ช่วยงานหรือกิจกรรม การดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน ช่วยเหลือสนับสนุน มีการประสานงานเป็นอย่างดี และใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์กรและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของทีมได้ โดยสมาชิกทุกคนในทีมต่าง ๆ ใช้ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะเพื่อช่วยกันทำงาน มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรับมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ การศึกษาของ คันสนีย์ ชูเชื้อ (2546) พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา สำหรับปัจจัยที่พนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ คิดว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ บรรยากาศภาวะผู้นำ การสื่อสารทักษะในการทำงาน ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ การตัดสินใจ การประชุม วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ การไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงานที่รับผิดชอบ สมาชิกขาดการมีส่วนร่วมและการมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่องค์กรมีการปรับให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การนำแผนไปปฏิบัติโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระยะยาวขององค์กรที่ตั้งไว้ องค์กรสมัยใหม่ที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง เพราะเป็นกระบวนการที่จะทำให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์เพียงพอสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด (สาคร สุขศรีวงศ์, 2551) องค์กรเหล่านี้พัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์จากระบบเดิมที่เรียกว่า “การบริหารงานบุคคล” ที่มีแนวคิดว่าเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งของการผลิตสินค้าและบริการ มาสู่ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่เรียกว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์” ที่มีแนวคิดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร เพราะเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้เข้ามาปฏิบัติงาน

เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550)

Salanova, Liorens & Schaufeli (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันในทีมงานส่งผ่านทรัพยากรทางสังคมและประสิทธิภาพในทีมงานได้อย่างไร (Team make it work: How team work engagement mediates between social resources and performance in teams) เพื่อวิเคราะห์บทบาทของการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีมเป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรทางสังคมและประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ประเมินโดยหัวหน้าทีม ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าทีม มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มทรัพยากรทางสังคมของทีม เพื่อความผูกพันในการทำงานเป็นทีม และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า

ความผูกพันต่อองค์กร นับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิภาพและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์กรต้องสามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว การรักษานักบุคลากรเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กร นับเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยเหตุผลว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นทัศนคติที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างยิ่งเพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ องค์กรหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็สามารถนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ เพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร

ไม่เพียงแต่จะจงรักภักดีต่อองค์กร แต่จะเต็มใจให้บางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ (จักร์ อินธิเสน, 2548)

พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลเหล่านั้นลงทุนในองค์กร ซึ่งเป็นอยู่ในลักษณะของสิ่งที่ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน เช่น อายุการทำงาน กำลังแรงกายในการทำงาน รวมถึงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นซึ่งเป็นการสูญเสียโอกาสในการที่จะไปทำงานในองค์กรอื่น ๆ แต่สิ่งต่าง ๆ ที่ได้ลงทุนไปให้กับองค์กรนั้นส่งผลตอบแทนคืนมา ในรูปแบบของ ระดับความอาวุโสในการทำงาน ระดับหรือตำแหน่ง การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น สิทธิพิเศษต่าง ๆ หรือการได้รับสิ่งตอบแทนในรูปแบบเบี้ยบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสิ่งตอบแทนจากองค์กรเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ลงทุนน้อยกว่า

ลักษณะสมาชิกในทีม หมายถึงคนที่มีบุคลิกลักษณะสมาชิกในทีม ความสามารถของแต่ละบุคคลได้รับอิทธิพลจากบุคลิกลักษณะที่แข็งแกร่งมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม ดังนั้นการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทีม มุ่งเน้นที่สมาชิกทีมมากกว่าการยึดถือกฎระเบียบในที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในงานสมาชิกในทีมควรมีลักษณะดังนี้ มีความผูกพันต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์กร มีจิตวิญญาณเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมโยงภายในองค์กร สมาชิกมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อผลงานที่เกิดขึ้น สมาชิกเน้นความเป็นทีม มีการไว้วางใจร่วมกันทำงาน สมาชิกมีการนำทีมลักษณะ

ร่วมกัน หรือมีส่วนในการเป็นผู้นำกลุ่ม (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2549)

ลักษณะสมาชิกที่ดีและมีความเหมาะสมที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ลักษณะสมาชิกเป็นสิ่งที่ควรออกแบบให้เหมาะสมสามารถยอมรับเป้าหมายและจุดประสงค์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีองค์ประกอบของทีมหมายถึงส่วนประกอบด้านต่าง ๆ ของทีมหากการกำหนดองค์ประกอบบิดเบี้ยวออกไปจากที่ควรจะเป็นก็จะก่อปัญหาในการปฏิบัติงานของสมาชิก เป้าหมายของทีมหมายถึงภาพแห่งอนาคตหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่ทีมต้องการให้บรรลุผล เป็นสิ่งสะท้อนถึงข้อตกลงร่วมกันที่กำหนดไว้เพื่อผสมผสานความร่วมมือของสมาชิกในการทำงาน บทบาทของทีม คือพฤติกรรมสมาชิกในทีมปฏิบัติตามตำแหน่งที่ดำรงอยู่ McShane & Von Glinnow (2005) กล่าวว่าสมาชิกของทีมต่างมีความคาดหวังว่าบทบาทที่ถูกกำหนดตามตำแหน่งหน้าที่นั้นจะต้องเป็นบทบาทที่สามารถแสดงออกได้จริงในการทำงาน บทบาทที่มีส่วนช่วยให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จและปทัสสถานของทีม เป็นแบบแผนหรือโครงสร้างของพฤติกรรมทางสังคมภายในทีมที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกใช้เป็นมาตรฐานซ้ำๆ ในแต่ละสถานการณ์ บุคลากรควรประพฤติปฏิบัติให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตในสังคมนั้น ๆ

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายไว้คือรูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึก และความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลความเป็นมาข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือทางเลือกต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยมีวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็น

ที่ยอมรับร่วมกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนอง การชักจูง การรับรู้ เปลี่ยนพฤติกรรม เปลี่ยนทัศนคติ หรือเกิดความเข้าใจ ตามที่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้พูดได้แสดง ความรู้สึก และอารมณ์ นำไปสู่การผ่อนคลายความกดดัน ความเครียด ได้ระบายนึกคิด ความรู้สึก ได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ออกมา ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารขององค์กร ซึ่งการสื่อสารขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยการสื่อสารจะเป็นเสมือนตัวกลาง โดยอาจจะสื่อสารผ่านทางข้อมูลสัญลักษณ์ ข่าวสาร และเครื่องหมายต่าง ๆ กลับมายังผู้ส่งสารแทน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการบริหารด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น สุนันทา เลานันท์ (2549) ได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นในการสร้างทีมงานไว้ดังนี้ ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาต่าง ๆ การปฏิบัติการ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการประเมินผล ยิ่งองค์กรซับซ้อนเพียงใดความสำคัญของการติดต่อสื่อสารยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น สอดคล้องกับข้อสังเกตของทอดริค (Todryk) ได้ให้ข้อสังเกตว่า เมื่อใดที่มีการปฏิบัติงานภารกิจต่าง ๆ ได้ไม่ดี การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทีมงาน ถ้าสมาชิกได้เรียนรู้วิธีการให้ และการรับ ข้อมูลย้อนกลับอย่างเหมาะสม จะช่วยให้สัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิก เป็นไปอย่างราบรื่น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย เอกชนที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ขึ้นไป ศึกษาอยู่คณะนิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์ บัญชี บริหารธุรกิจ มนุษยศาสตร์และการจัดการท่องเที่ยว วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยใช้ขนาดตัวอย่างที่ 100 โดยสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจมีรายละเอียดการดำเนินงานวิจัยดังนี้ เครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเป็นตัวอย่างในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนแรกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา การทำงานเป็นทีม ขนาดของทีม ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 50 ข้อ มีตัวเลือก 4 ตัว คือ 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2. ไม่เห็นด้วย 3. เห็นด้วย 4. เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ อันประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ ทรัพยากรทางสังคมของทีม ลักษณะของทีม ความยืดหยุ่นผูกพันในการทำงานเป็นทีม และการสื่อสารในทีม ที่มีผลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของทีม พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีผลต่อประสิทธิภาพของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นตัวแปรลักษณะของทีมที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานมากที่สุด คือ การสื่อสารในทีม (Beta = 0.36) รองลงมาคือ ทรัพยากรทางสังคมของทีม (Beta = 0.25) และความยืดหยุ่นผูกพันในการทำงานเป็นทีม (Beta = 0.23) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม สองลำดับนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ ทีมใกล้เคียงกันมาก โดยตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานได้ร้อยละ 44.20

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของทรัพยากรทางสังคมของทีม ลักษณะของทีม ความยืดหยุ่นผูกพันในการทำงานเป็นทีม และการสื่อสารในทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน (Y)

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (b)	ความคลาดเคลื่อนฯ (SE)	Beta	t-value	p
ค่าคงที่ (Constant)	.59	.26		2.26	.026
ทรัพยากรทางสังคมของทีม (X ₁)	.21	.07	.25	2.87	.005*
ลักษณะของทีม (X ₂)	-.02	.07	-.02	-.276	.787
ความยืดหยุ่นผูกพันในการทำงานเป็นทีม (X ₃)	.20	.08	.23	2.45	.016*
การสื่อสารในทีม (X ₄)	.36	.08	.36	4.42	.000*

R = .665, R² = .442, F (4, 122) = 23.337, n = 123, p < 0.05

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบคือ $Y = 0.59 + 0.21X_1 + (-0.02)X_2 + 0.20X_3 + 0.36X_4$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานคือ $Z_Y = 0.25Z_{X_1} + (-0.02)Z_{X_2} + 0.23Z_{X_3} + 0.36Z_{X_4}$

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารในทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงานมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษามีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม อีกทั้งมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมทีมเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่าง การติดต่อสื่อสารกัน ในทีม รวมถึงมีการพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้าทีมอย่างอิสระเมื่อมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมทีม ทำให้สภาพการทำงานมีบรรยากาศที่ดี จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนดีด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี สุษฎฐ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมาย

ไว้คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึกและความนึกคิดเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน และสุนันทา เลहनันท์ (2549) ได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นในการสร้างทีมงานคือ ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาต่าง ๆ การปฏิบัติการ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการประเมินผล ยิ่งองค์กรซับซ้อนเพียงใดความสำคัญของการติดต่อสื่อสารยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น สอดคล้องกับข้อสังเกตของ ทอดริค Todryk (1990) ได้ให้ข้อสังเกตว่าเมื่อใดที่มีการปฏิบัติงานภารกิจต่าง ๆ ได้ไม่ดี การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทีมงาน ถ้าสมาชิกได้เรียนรู้วิธีการให้

และการรับข้อมูลย้อนกลับอย่างเหมาะสม จะช่วยให้สัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกเป็นไปอย่างราบรื่น

ส่วนทรัพยากรทางสังคมของทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของSalanova, Llorens & Schaufeli (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันในทีมงานส่งผ่านทรัพยากรทางสังคมและประสิทธิภาพในทีมงานได้อย่างไร (Team make it work: How team work engagement mediates between social resources and performance in teams) ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้าทีม มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มทรัพยากรทางสังคมของทีม เพื่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับ สาคร สุขศรีวงศ์ (2551) ที่กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่องค์กรมีการปรับให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การนำแผนไปปฏิบัติโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ในระยะยาวขององค์กรที่ตั้งไว้ และการศึกษาของ วิลาภวรรณพิพิศาล (2550) ที่พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีแนวคิดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร เพราะเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้เข้ามาปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร

ส่วนความยึดมั่นผูกพันในทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Salanova, Llorens & Schaufeli (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันในทีมงานส่งผ่านทรัพยากรทางสังคมและประสิทธิภาพในทีมงานได้อย่างไร (Team make it work: How team work engagement mediates between social resources and performance in teams) ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้าทีม มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มทรัพยากรทางสังคมของทีม เพื่อความผูกพัน

ในการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับการศึกษาของ จักรีนธิเสน (2548) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิผล และอยู่รอดต่อไป และการศึกษาของ พรทิพย์ ทับทิมทองคำ (2540) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลเหล่านั้นลงทุนในองค์กรซึ่งเป็นอยู่ในลักษณะของสิ่งที่ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ ที่ได้ลงทุนไปให้กับองค์กรนั้นได้รับสิ่งตอบแทนในรูปแบบเบี้ยบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสิ่งตอบแทนจากองค์กรเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ลงทุนน้อยกว่า

ส่วนลักษณะของทีม ไม่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ได้ทำการศึกษาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสมาชิกเป็นผู้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองและของกลุ่ม เป็นผู้ยอมรับฟังและเคารพความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิกและของกลุ่ม เป็นผู้รู้จักแสดงความคิดเห็น กล่าวพูด กล่าวเสนอแนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม เคารพในมติของกลุ่ม และไม่เบียดเบียนมติของกลุ่มออกไป เข้ากับความเห็นของตนเอง มีความเสียสละและอุทิศตนเพื่อช่วยงานของกลุ่มในทุกรูปแบบ ตลอดทั้งการศึกษาของ สุพานี สฤกษ์วานิช

(2549) ที่พบว่า ความสำเร็จในงาน สมาชิกในทีมควรมีความผูกพันต่อภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร มีจิตวิญญาณเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมโยงภายในองค์กร สมาชิกมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อผลงานที่เกิดขึ้น สมาชิกเน้นความเป็นทีม มีการไว้วางใจร่วมกันทำงาน สอดคล้องกับ McShane and Glinnow (2005) ที่กล่าวว่า ลักษณะสมาชิกที่ดีและมีความเหมาะสมที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ลักษณะสมาชิกเป็นสิ่งที่ควรออกแบบให้เหมาะสม สามารถยอมรับเป้าหมายและจุดประสงค์ในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา และพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้มีการสื่อสารทุกรูปแบบ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกัน โดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้งานวิจัยหลากหลายมากขึ้น เช่น ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชน หรือหน่วยงานราชการ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2558). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จักรี อินธิเสน. (2548). ความผูกพันและแนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนอัสสัมชัญระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระ หมั่นศรี. (2546). การสร้างทีมงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา สหวิทยาเขตสามมุกบางปลาสร้อยเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ ทับทิมทองคำ. (2540). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พันศา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). หลักการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิจิตรทัศน์.
- คันสนีย์ ชูเชื้อ. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต การจัดการ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2551). การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จีพีซีเบอร์พริ้นท์.

สุนทร พลวงศ์. (2551). การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในสังกัดกองการศึกษา เทศบาลตำบล
ท่าสะอาด อำเภอเขากาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

สุนันทา เลานันท์. (2549). การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). ฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

McShane, S.L. & Von Gilnow, M. A. (2005). *Organizational Behavior Emerging Realities for the
Workplace*. Boston: McGraw-Hill Irwin.

Todayk, L. (1990). The project manager as team builder: Creating an effective team. *Project Management
Journal*, 19.

Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W., B. (2012). Team make it work: How team work
engagement mediates between social resources and performance in teams. *Psicothema*,
24(1), 106-112.