



ปฏิสัมพันธ์ภายในทีมและสภาพแวดล้อมของทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผล  
การทำงานของทีมข้ามสายงาน: กรณีศึกษาโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา

The Impact of Team Interaction and Team Environments on  
Cross-Functional Team Effectiveness: A Case Study of  
Assumption College Sriracha

คณิงนุช พุ่มแจ่ม\*ดร.พรณี พิมาพันธุ์ศรี\*\*ดร.พรรัตน์ แสงหาญ\*\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรครูสายการสอนและสายสนับสนุนการเรียนการสอน ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ปีการศึกษา 2555 จำนวน 200 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของทีม และประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากสมการพยากรณ์ที่ดีที่สุดพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัย ด้านความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ( $X_1$ ) ด้านความเหนียวแน่นในทีม ( $X_3$ ) ด้านความไว้วางใจในทีม ( $X_2$ ) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ( $\hat{Y}$ ) ได้ร้อยละ 65.2 และสามารถร่วมกันทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\hat{Y} = .719 + .361(X_1) + .271(X_3) + .182(X_2)$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = .380Z_{x1} + .289Z_{x3} + .253Z_{x2}$$

**คำสำคัญ:** ปฏิสัมพันธ์ภายในทีม/ สภาพแวดล้อมของทีม/ ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน

\*อาจารย์ประจำโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา จังหวัดชลบุรี

\*\*อาจารย์ประจำสาขาการจัดการธุรกิจและสารสนเทศ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

\*\*\*อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

## Abstract

The purpose of this research was to determine factors that can predict all aspects of cross-functional team effectiveness: a case study of Assumption College Sriracha. The sample consisted of 200 teachers of Assumption College Sriracha. The research instrument used for collecting data were five level rating scale questionnaires. The statistics devices used in analyzing the data included pearson product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The findings were the follows: There was positive relationship between factors and cross-functional team effectiveness: a case study of Assumption College Sriracha. According to the best prediction equation, it indicated that factors of the team emotional intelligence ( $X_1$ ) team cohesiveness ( $X_3$ ) trust of team ( $X_2$ ) could be used as predictors for cross-functional team effectiveness of Assumption College Sriracha. As a whole at 65.2 percent with statistical significance of .01. The raw data predicable equation could be written as follows:

$$\hat{Y} = .719 + .361(X_1) + .271(X_3) + .182(X_2)$$

and in the form of standard score as

$$Z_y = .380Z_{x1} + .289Z_{x3} + .253Z_{x2}$$

**KEYWORDS:** TEAM INTERACTION/ TEAM ENVIRONMENTS/ CROSS-FUNCTIONAL TEAM



## บทนำ

โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา เป็น 1 ใน 14 สถาบันของมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียล แห่งประเทศไทย ปัจจุบันเปิดทำการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 รับนักเรียน ทั้งประเภทประจำ และไป-กลับ ในปีการศึกษา 2555 มีนักเรียนจำนวน 4,550 คน และครูจำนวน 340 คน แบ่งระบบการบริหารองค์การออกเป็น 8 ฝ่าย คือ ฝ่ายสำนักผู้อำนวยการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจกรรม ฝ่ายบริการ และฝ่ายนักเรียนประจำ เพื่อ ขับเคลื่อนภารกิจของโรงเรียน นอกจากนี้ยังมีการทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการที่มาจาก หน่วยงานต่าง ๆ ของโรงเรียนเพื่อรับผิดชอบภารกิจเฉพาะด้าน เช่น คณะกรรมการตรวจประเมิน มาตรฐานคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการรับสมัครนักเรียนใหม่ คณะกรรมการงานกรีฑาสี คณะกรรมการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน และคณะกรรมการจัดทำหลักสูตร การเรียนการสอน เป็นต้น (รายงานประจำปีโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา, 2554, หน้า 3)

ทั้งนี้การทำงานร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการที่เกิดจากการรวมตัวกันของ บุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นทีมงานประเภทหนึ่ง คือ ทีมข้ามสายงาน (Cross-functional Teams) หรืออาจเรียกในอีกชื่อหนึ่งในแวดวงทางการศึกษาว่า ทีมสหวิทยาการ (Multidisciplinary Teams) (Parker, 2003, p. 4) สมาชิกในทีมข้ามสายงานจะประกอบไปด้วยกลุ่ม บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม มีความรู้ทักษะ และความสามารถที่แตกต่างกันมาจากส่วนต่าง ๆ ใน องค์การ มาทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งสู่การแก้ปัญหาและการพัฒนางานอย่างเป็นระบบ และเป็น กระบวนการที่อยู่บนพื้นฐานของเป้าหมายในการปฏิบัติงานเดียวกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อ การปฏิบัติงาน เช่น งานเสร็จรวดเร็วเร็วขึ้น เป็นการลดต้นทุนในเรื่องเวลาของการทำงานให้ น้อยลง ทำให้องค์การสามารถแก้ปัญหาที่ยากและมีความสอดคล้อง สามารถตอบสนองให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจในความต้องการสูงสุด เพิ่มความสามารถในด้านความคิดสร้างสรรค์จาก ประสพการณ์ที่หลากหลายของสมาชิก สมาชิกในทีมได้ประโยชน์จากการได้แลกเปลี่ยนความรู้ เทคนิค และเรียนรู้ในทักษะต่าง ๆ ที่ไม่ได้เรียนรู้จากหน้าที่หรือสาขาวิชาชีพของตนระหว่างสมาชิก ในทีมด้วยกัน และการทำงานในลักษณะข้ามสายงานเป็นเสมือนจุดศูนย์กลางของการติดต่อภายใน องค์การอีกด้วย (Parker, 2003, p. 12)

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของทีมและทีมข้ามสายงานจาก แนวความคิดต่าง ๆ ของแฮคแมน (Hackman, 1987, pp. 315-342) เดนิสัน ฮาร์ท และคาห์น (Denison, Hart & Kahn, 1996, p. 124) และดรูสเกตและวอล์ฟ (Druskat & Wolff, 2001, pp. 132-155) พบว่าปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน คือ ปัจจัย ด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของทีม โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของ ทีม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

โอซารอลไล (Ozaralli, 2003, pp. 335-344) ได้สำรวจความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความมีประสิทธิภาพของทีม ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพของทีม และงานวิจัยของ สตับส์ (Stubbs, 2005, p. 15) ได้ตรวจสอบถึงความสัมพันธ์ของความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของผู้นำในหน่วยงานทหาร ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของผู้นำทีมมีความสัมพันธ์กับการแสดงออกในบรรทัดฐานทางสังคมเกี่ยวกับความสามารถทางอารมณ์ของทีมทั้งในระดับบุคคลระดับกลุ่ม และระดับระหว่างกลุ่ม สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น จากผลงานวิจัยของ แคนเนดี้ (Kennedy, 1997, p. 21) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของทีมและความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ออสกา ยูเรียน กอนซาเลส-คามิโน และมาติเนซ-พีริซ (Osca, Urien, Gonzalez-Camino & Martinez-Perez, 2005, pp. 292-311) พบเช่นเดียวกันว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานผลผลิตของทีมและความยึดมั่นผูกพันในงาน

สำหรับปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีม ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ความไว้วางใจในทีม ความเหนียวแน่นในทีม และการรับรู้ความสามารถของทีม โดยผลการวิจัยของ สตับส์ (Stubbs, 2005, p. 31) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของทีมมีผลต่อประสิทธิภาพของทีม ส่วนความไว้วางใจในทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีม ผลงานวิจัยของดวงจันทร์ บัวคลี (2545, หน้า 95) ได้ผลในทำนองเดียวกัน คือความไว้วางใจในทีมมีผลต่อประสิทธิภาพของทีมและความเหนียวแน่นในทีมก่อให้เกิดผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานในทีม ในการศึกษาของเพนเซอร์ (Panzer, 2003, p. 13) ศึกษาอิทธิพลของความเหนียวแน่นที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับของความเหนียวแน่นระหว่างบุคคลที่มีมากขึ้นสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีมซึ่งนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และท้ายสุดเรื่องของการรับรู้ความสามารถของทีมพบว่า ทีมที่มีประสิทธิภาพต้องมีความมั่นใจในตัวของทีมเอง และเชื่อว่าทีมสามารถประสบความสำเร็จได้ในงานของทีมที่มีความเฉพาะเจาะจง สามารถจูงใจหรือกระตุ้นตนเองให้ทำงานหนักขึ้น

การค้นหามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งเสริมให้การทำงานในรูปแบบทีมข้ามสายงานเกิดประสิทธิภาพนั้น จะเป็นฐานข้อมูลในการออกแบบทีมและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อประสิทธิภาพของทีมมากยิ่งขึ้น การวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความชัดเจนและขยายองค์ความรู้เพิ่มในด้านการประยุกต์ทฤษฎีประสิทธิภาพของทีมมาใช้กับทีมข้ามสายงาน อันจะนำไปสู่การวางแผนในเชิงปฏิบัติที่มีความชัดเจนต่อการทำงานในรูปแบบทีมข้ามสายงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

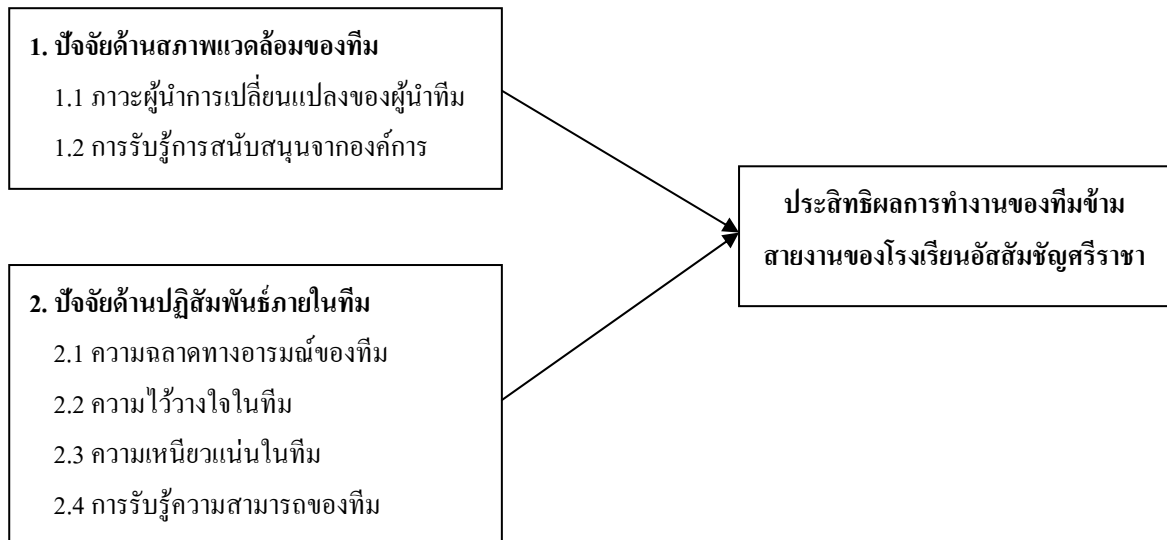
1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของทีม และประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา
2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาจากตัวแปรด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีม และสภาพแวดล้อมของทีม

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา
2. ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา
4. ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยปฏิสัมพันธ์ภายในทีม และสภาพแวดล้อมของทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ผู้วิจัยบูรณาการแนวความคิดประสิทธิผลของทีมของแฮคแมน (Hackman, 1987) เดนิสัน ฮาร์ท และคาห์น (Denison, Hart & Kahn, 1996) ดรุสเกต และวอล์ฟ (Druskat, & Wolff, 2001) เป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยปัจจัยที่ศึกษาคือ สภาพแวดล้อมของทีม ได้แก่ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และปฏิสัมพันธ์ภายในทีม ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ความไว้วางใจในทีม ความเหนียวแน่นในทีม การรับรู้ความสามารถของทีม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ทีมข้ามสายงาน หมายถึง กลุ่มทำงานที่มีเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจนประกอบไปด้วยบุคคลซึ่งมีภาระหน้าที่ประจำแผนกหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในหน่วยงาน หรือมีความเชี่ยวชาญในด้านที่แตกต่างกัน สมาชิกในทีมจะใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะคนที่จำเป็นต่อการทำงาน และผสมผสานความคิดในทางสร้างสรรค์ให้เกิดองค์ความรู้ที่นำไปสู่การพัฒนาแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหาและประสานงานในโครงการเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

สภาพแวดล้อมของทีม หมายถึง บรรยากาศการทำงานหรือสภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีอยู่รอบ ๆ หรือเกิดขึ้นภายในทีม หรือภายนอกทีม ในการศึกษาครั้งนี้ สภาพแวดล้อมของทีม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีม หมายถึง ความสามารถที่ผู้นำทีมพยายามที่จะยกระดับแรงจูงใจ ความมุ่งมั่น และการเห็นคุณค่าในเป้าหมายทั้งของตนและสมาชิกทีมคนอื่น ๆ ให้สูงขึ้น โดยสนับสนุนให้ทำในสิ่งที่เกินความคาดหวัง ให้คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าสนใจในผลประโยชน์ของทีม ให้ความสำคัญในความต้องการของสมาชิกทีม และพยายามที่จะช่วยสมาชิกในทีมให้ไปถึงความมีศักยภาพอย่างสมบูรณ์ที่สุดที่จะทำได้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อโดยทั่วไปเกี่ยวกับการที่องค์กรจะให้การอำนวยความสะดวกและดูแลใส่ใจให้ความเป็นอยู่ที่ดีต่อสมาชิกขององค์กร



ปฏิสัมพันธ์ภายในทีม หมายถึง การที่บุคคลหรือสมาชิกของทีมสร้างความสัมพันธ์และแสดงปฏิริยาโต้ตอบกันทั้งทางกาย วาจา อารมณ์ ความรู้สึก กิริยาท่าทาง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว และการปรับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันในลักษณะที่ต่อเนื่องกันจนเกิดคุณลักษณะร่วมที่เอื้อประโยชน์ต่อการสร้างผลงานของทีม

ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม หมายถึง ความสามารถของทีมที่จะทำให้เกิดความบรรทัดฐานทางสังคมร่วมกันในการบริหารกระบวนการทางอารมณ์ ในแนวทางที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม และการรับรู้ความสามารถของกลุ่ม

ความไว้วางใจในทีม หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ การให้การยอมรับหรือความคาดหวังในทางบวกของสมาชิกของทีมคนหนึ่ง ที่มีต่อสมาชิกคนอื่น และผู้นำทีมว่าจะเป็นที่พึ่งพิงและปฏิบัติในสิ่งที่คาดหวังหรือเชื่อมั่นไว้ได้สำเร็จ โดยการปฏิบัติที่คาดหวังนั้นเป็นสิ่งที่เอื้อต่อสมาชิกคนอื่น และเอื้อต่อความสำเร็จในเป้าหมายของทีม

ความเหนียวแน่นในทีม หมายถึง ระดับของพลังอำนาจที่สมาชิกในทีมหรือตัวของทีมเองดึงดูดและเชื่อมประสานให้สมาชิกในทีมรู้สึกมุ่งมั่นใส่ใจกับทีมและมีแรงจูงใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของทีมไว้ และรักษาความเป็นหนึ่งเดียวที่จะชักจูงให้สมาชิกทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม

การรับรู้ความสามารถของทีม หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้สึกร่วมกันในความสามารถของทีม ในการร่วมมือจัดการและบริหารแนวทางการกระทำที่จำเป็นต่อการสร้างความสำเร็จในผลงานของทีมในสถานการณ์และพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง

ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน หมายถึง ผลการทำงานของทีมบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ มีกระบวนการดำเนินงานที่รวดเร็ว สามารถลดเวลาที่ใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายของงานให้น้อยลง มีการพัฒนาแนวทางและวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา ได้ข้อมูล ความรู้หรือสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อทีม รวมไปถึงความพึงพอใจของสมาชิก ระหว่างที่ทำงานในทีม เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในทางที่พอใจมากกว่าคับข้องใจ ในด้านการได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างสมาชิกในทีม การได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่จากสมาชิกคนอื่น ๆ รวมถึงความรู้สึกพอใจกับความก้าวหน้าและการได้พัฒนาของตน รู้สึกประสบความสำเร็จ และรู้สึกเป็นอิสระในการใช้ความคิดและการกระทำเมื่อได้ทำงานกับทีม

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ บุคลากรครูสายการสอน และสายสนับสนุนการเรียนการสอนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ปีการศึกษา 2555 จำนวน 340 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรครูสายการสอน และสายสนับสนุนการเรียนการสอน ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา

ปีการศึกษา 2555 จำนวน 340 คน ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามคำแนะนำของ ทาบักนิก และฟิดเดล (Tabachnick & Fidell, 2001 p. 329 cited in Unni, 2008, p. 46) ที่เสนอว่า อัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับตัวแปรอิสระควรเป็น 20:1 ซึ่งในการวิจัยนี้มีตัวแปรจำนวน 6 ตัว จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 120 คน แต่เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างจึงกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด แบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งเป็น 8 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานสมาชิกของทีม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ อยุ่ งาน ระดับการศึกษา ท่านเป็น และสังกัดฝ่าย จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานข้ามสาย ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัด ประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานตามนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งพัฒนามาจากเกณฑ์การวัด ประสิทธิภาพของทีมตามแนวคิดของ ดูบริน (Dubrin, 2005, pp. 206-210) และของ เดนิสัน ฮาร์ท และคาห์น (Denison, Hart & Kahn, 1996, pp. 1005-1023) ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาชิก ในการทำงานของทีมสายงานเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของทีมสายงานประกอบด้วย องค์กรประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงานของทีม และด้านความพึงพอใจของสมาชิก ได้ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .80

ตอนที่ 3 วัดความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดความฉลาด ทางอารมณ์ของทีมตามนิยามศัพท์เฉพาะซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ของครูสเกต และวอลฟ์ (Druskat & Wolff, 2001, pp. 140-151) ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สมาชิกการทำงานของทีมข้ามสายงานเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของทีม มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้สมาชิกทีม การควบคุมสมาชิกทีม การตระหนักรู้ทีม การควบคุมทีม การตระหนักทางสังคมของทีม และทักษะทางสังคมของทีม ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .83

ตอนที่ 4 วัดความไว้วางใจในทีม ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดความไว้วางใจในทีมจาก นิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดความไว้วางใจในองค์กรของรีน่า และรีน่า (Reina & Reina, 1999, p. 66) ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาชิกในการทำงานของทีมข้ามสายงาน เกี่ยวกับความไว้วางใจในทีม มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศรัทธา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้าน คำมั่นสัญญา ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .88





ตอนที่ 5 วัดความเหนียวแน่นในทีม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความเหนียวแน่นในทีม ชื่อว่า The Group Environment Questionnaire (GEQ) ของ วิดเมเยอร์ บราวว์เลย์ และ คาร์รอน (Widmeyer, Brawley & Carron, 1985 cited in Hogg, 1992, p. 46) มาปรับให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างและบริบทของงานวิจัย มีองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ ความเหนียวแน่นในงาน และความเหนียวแน่นทางสังคม ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .78

ตอนที่ 6 วัดการรับรู้ความสามารถของทีม ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของทีมตามนิยามศัพท์เฉพาะ และองค์ประกอบของการรับรู้ความสามารถของทีม ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดการรับรู้ความสามารถของทีมของแบนดูรา (Bandura, 1997, pp. 477-478) และแนวคิดเกี่ยวกับทักษะในการทำงานเป็นทีมของวิลเลียม (Williams, 1996, p. 142) มีองค์ประกอบ 1 ด้าน คือ การรับรู้ความสามารถในด้านการทำงานเป็นทีม ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .87

ตอนที่ 7 วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีม ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีม ตามนิยามศัพท์เฉพาะซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ เบส และอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1997 cited in Northouse, 2004, p.175) รวมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาชิกในการทำงานของทีมข้ามสายงานเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทีม มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การสร้างความเชื่อถือ การสร้างอำนาจเชิงอุดมการณ์ การสร้างแรงคลใจ การกระตุ้น การใช้ปัญญา และการมุ่งใส่ใจเป็นรายบุคคล ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .93

ตอนที่ 8 วัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามนิยามศัพท์เฉพาะซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ ไอเซนเบอเจอร์ ฮันทิงตัน ฮัททิสัน และโซวา (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986, pp.505-507) และแนวคิดการสนับสนุนทีมจากองค์กรของ แฮคแมน (Hackman, 1987, pp. 315- 342 cited in Zachary & Kuzuhara, 2005, pp. 81-87) รวมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาชิกในการทำงานของทีมข้ามสายงานเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านรางวัลตอบแทน ด้านการศึกษา และด้านวิทยาการ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .86

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในเดือนกรกฎาคม 2555 จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 250 ฉบับ ให้กลุ่มตัวอย่างได้แบบสอบถามกลับคืนมา 230 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 92 เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามโดยพิจารณาจากความครบถ้วน

ของการตอบพบว่า มีแบบสอบถามจำนวน 30 ฉบับที่ตอบคำถามไม่ครบถ้วนและขาดความสมบูรณ์ ในการตอบมากกว่าร้อยละ 50 ผู้วิจัยจึงตัดข้อมูลของแบบสอบถามฉบับนั้น ดังนั้นจึงได้แบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 200 ฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานในโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา

### ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ ของตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.b.	$\beta$	t-value	p
ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ( $X_1$ )	.361	.066	.380	5.482	.000**
ความเหนียวแน่นในทีม ( $X_3$ )	.271	.050	.289	5.406	.000**
ความไว้วางใจในทีม ( $X_2$ )	.182	.049	.253	3.733	.000**
ค่าคงที่	.719	.173		4.152	.000**
R = .807		R <sup>2</sup> = .652		SE.est = .2821	

\*\*p < .01

จากตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสะสม (R) ของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร กับตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .807 ค่าความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการพยากรณ์ S.E.est เท่ากับ .2821 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ( $b_i$ ) ของตัวแปรอิสระรวมทั้งค่าคงที่มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ ได้สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ที่ดีที่สุดในรูปสมการคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .719 + .361(X_1) + .271(X_3) + .182(X_2)$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = .380Z_{x1} + .289Z_{x3} + .253Z_{x2}$$

จากการวิเคราะห์ข้อมูล และนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ ปัจจัยด้าน

ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ( $X_1$ ) ด้านความเหนียวแน่นในทีม ( $X_3$ ) และด้านความไว้วางใจในทีม ( $X_2$ ) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน (Y) ของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ได้ 65.2 เปอร์เซ็นต์ และนอกจากนั้นจากผลการค้นพบแสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ( $X_1$ ) มีความสามารถในการพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน ( $\hat{Y}$ ) ได้สูงที่สุด ( $\beta = .380$ ) รองลงมาความเหนียวแน่นในทีม ( $X_3$ ) มีความสามารถในการพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน (Y) ได้ ( $\beta = .289$ ) และความไว้วางใจในทีม ( $X_2$ ) มีความสามารถในการพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน (Y) ได้ ( $\beta = .253$ ) ตามลำดับ ผลการศึกษาค้นคว้านี้สนับสนุนสมมติฐานข้อ 4 ที่ว่า ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ภายในทีม ได้แก่ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ด้านความไว้วางใจในทีมและด้านความเหนียวแน่นในทีม สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาได้ แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยไม่ได้สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 ที่ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ทั้งนี้เพราะไม่มีตัวแปรในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของทีมที่สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาได้

## อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ปฏิสัมพันธ์ภายในทีมและสภาพแวดล้อมของทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงาน: กรณีศึกษาโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ผู้วิจัยได้แยกอภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ความเหนียวแน่นในทีม ความไว้วางใจในทีมของบุคลากรครูที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ซึ่งผลจากการพยากรณ์แบบขั้นตอน โดยเลือกรูปแบบที่ดีที่สุดในการนำเสนอ พบว่า ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ของทีม สามารถพยากรณ์ประสิทธิผล

การทำงานของทีมข้ามสายงานได้ดีที่สุด รองลงมาคือ ความเหนียวแน่นในทีม และความไว้วางใจในทีม โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงาน ได้ร้อยละ 65.2 ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ของทีม สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ทีมสามารถได้ประโยชน์จากการที่สมาชิกมีความฉลาดทางอารมณ์สูงในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกและภายในทีมและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี และสำหรับกลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงพบว่าจำเป็นที่จะต้องสร้างบรรทัดฐานทางสังคมที่จำเป็นในการสร้างความไว้วางใจระหว่างสมาชิก สร้างเอกลักษณ์ของกลุ่ม และสร้างศักยภาพความสามารถในทีม ดูบริน (Dubrin, 2005, pp. 207-210) ผู้บริหารส่วนใหญ่เชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์ เป็นสิ่งที่สำคัญเหมือน ๆ กับสติปัญญา (Intelligence) ตรงที่สามารถทำให้เกิดความมีประสิทธิภาพในบุคคล ริชส์ (Riches, 2001) แต่ความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มอาจมีความสำคัญมากกว่า เมื่องานส่วนใหญ่ทำในรูปของทีม ดรุสเกต และวอลฟ์ (Druskat & Wolff, 2001) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของทีมไม่ได้เกิดจากการรวมความฉลาดทางอารมณ์ของสมาชิกในทีมเข้าด้วยกัน แต่ความฉลาดทางอารมณ์ของทีมมีพื้นฐานมาจากบรรทัดฐานทางสังคมที่ก่อให้เกิดการตระหนักรู้ (Awareness) และการควบคุม (Regulation) อารมณ์ของทีม บรรทัดฐานทางสังคมเหล่านี้สร้างให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) ความเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม (Group Identity) และการรับรู้ความสามารถของกลุ่ม (A Sense of Group Efficacy) สมาชิกมีความรู้สึกว่าเขาสามารถทำงานได้ดีขึ้นมากกว่าทำงานเพียงลำพังคนเดียว และแน่นอนผลของการมีสถานะทั้ง 3 ที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้เกิดความมีส่วนร่วมและความร่วมมือร่วมใจในทีม

1.2 ปัจจัยด้านความเหนียวแน่นในทีม สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเหนียวแน่นเป็นระดับของพลังอำนาจที่สมาชิกในทีมหรือตัวของทีมเองดึงดูดและเชื่อมประสานให้สมาชิกในทีมรู้สึกมุ่งใส่ใจกับทีมและมีแรงจูงใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของทีมไว้ และรักษาความเป็นหนึ่งเดียวที่จะชักจูงให้สมาชิกทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม ความเหนียวแน่นของทีมเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างยิ่ง เป็นสิ่งที่ประสานหรือสื่อถึงความรักความสามัคคีในหมู่คณะและทำให้ทีมคงไว้ซึ่งความเป็นทีมอยู่ได้ ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าสมาชิกของทีมจะรู้สึกมีความสุขที่เขาเป็นส่วนหนึ่งของทีม เมคเชน และวันกลินอว์ (McShane & Von Glinow, 2005, p. 282) ในทีมแต่ละทีมอาจมีระดับความเหนียวแน่นไม่เท่ากัน ทีมที่มีระดับความเหนียวแน่นต่ำ การรวมตัวของทีมจะเป็นไปอย่างหลวม ๆ สมาชิกแต่ละคนมีความผูกพันกับ



สมาชิกคนอื่น ๆ น้อยหรือไม่มีความผูกพันเลย อีกทั้งสมาชิกของทีมจะ ไม่มีความมุ่งมั่นต่อ วัตถุประสงค์ของทีมอีกด้วย ในทางตรงกันข้ามทีมที่มีความเหนียวแน่นอยู่ในระดับสูงสมาชิก ในทีมจะแสดงพฤติกรรมที่มุ่งมั่นต่อความสำเร็จของทีมและมีความเกื้อหนุนต่อสมาชิกคนอื่น ๆ มาร์ติน (Martin, 2005, p. 263) ดังนั้นทีมที่มีความเหนียวแน่นของทีมมากน่าจะเป็นสิ่งที่ทำให้ทีม นั้นมีโอกาสประสบผลสำเร็จในเป้าหมาย ซึ่งนั่นหมายความว่าเกิดประสิทธิผลของการทำงานใน ทีมนั่นเอง

1.3 ปัจจัยด้านความไว้วางใจในทีม สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของ ทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไว้วางใจในทีมเป็น ความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ การให้การยอมรับหรือความคาดหวังในทางบวกของสมาชิกของทีม คนหนึ่งที่มีต่อสมาชิกคนอื่นและผู้นำทีมว่าจะเป็นที่พึ่งพิง และปฏิบัติในสิ่งที่คาดหวังหรือเชื่อมั่น ไว้ได้สำเร็จ โดยการปฏิบัติที่คาดหวังนั้นเป็นสิ่งที่เอื้อต่อสมาชิกคนอื่น และเอื้อต่อความสำเร็จใน เป้าหมายของทีม ความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในทีมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ทีม นั้น บรรลุผลสำเร็จของงาน เนื่องจากสมาชิกในทีมที่มีความไว้วางใจในทีมสูง สมาชิกจะช่วยเหลือ มีความร่วมมือร่วมใจ ลดความต้องการที่จะควบคุมพฤติกรรมซึ่งกันและกัน สมาชิกเชื่อว่าบุคคลอื่น ในทีมจะไม่มาเอาเปรียบหรือเอาประโยชน์จากเขา ทำให้ทีมเต็มใจที่จะยอมรับและผูกพันกับ เป้าหมายและการตัดสินใจของผู้นำ รอบรับ และมาชินทอช (Robbins, 2005, p. 277, Macintosh, 1996, p. 73) เช่นเดียวกัน สอดคล้องกับรอบรับ (Robbins, 2005, pp. 277-278) พบว่าประสิทธิผล ของทีมจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยบรรยากาศของความไว้วางใจเป็นพื้นฐาน ซึ่งผลงานวิจัยที่สนับสนุน แนวคิดนี้ ได้แก่ ผลงานวิจัยของโซลิน ฟรุชเตอร์ และฮินด์ส (Zolin, Fruchter & Hinds, 2003, p.78) ศึกษาถึงอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในทีมข้ามสายงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นทีม ข้ามสายงานที่ประกอบด้วยสถาปนิก วิศวกร และฝ่ายก่อสร้าง ที่ทำงานให้กับโครงการใหญ่ใน สหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าความไว้วางใจในทีมที่มีมากขึ้นจะทำให้ผลของการปฏิบัติงานของ สมาชิกในทีมสูงขึ้น ซึ่งนั่นหมายความว่าเกิดประสิทธิผลของการทำงานในทีมนั่นเอง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลจากวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ความเหนียวแน่นในทีม และ ความไว้วางใจในทีม สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของทีมข้ามสายงานของ โรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ได้ร้อยละ 65.2 ดังนั้น ผู้บริหาร โรงเรียนควรเพิ่มกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง

ความฉลาดทางอารมณ์ของทีม ความเหนียวแน่นในทีม และความไว้วางใจในทีม ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาให้มากขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยปฏิสัมพันธ์ภายในทีมด้านความฉลาดทางอารมณ์ของทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา ได้มากที่สุดเป็นอันดับแรก ความฉลาดทางอารมณ์ของทีมจึงมีความสำคัญมากเมื่องานส่วนใหญ่ทำในรูปแบบของทีม ดังนั้นในการทำงานเป็นทีมสมาชิกของทีมจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของทีมเป็นอันดับแรกเพื่อให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ภายในทีม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนให้สูงขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมข้ามสายงานของโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชาร่วมกับทฤษฎีอื่น เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความหลากหลายของทีม เพื่อให้ได้องค์ความรู้เพิ่มเติมและเป็นการหาตัวแปรร่วมในการพยากรณ์

### เอกสารอ้างอิง

ดวงจันทร์ บัวคลี่. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มงานการพยาบาล ความสามารถในการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสมาธิ, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

รายงานประจำปีโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา. (2554). กรุงเทพฯ: จอบควอลิตี้.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman.

Costa, A. C. (2003). Work team trust and effectiveness. *Personal Review*, 32(5), 605-622.

Denison, D. R., Hart, S. L., & Kahn, J. A. (1996). Cross- functional teams: Developing and validating a diagnostic model. p.124.

Druskat, V. U., & Wolff, S. B. (2001). Group emotional intelligence and its influence on group effectiveness. In Cherniss, C.; & Goleman, D. (Eds.) *The Emotionally Intelligent Workplace*. (pp.132-155). San Francico: Jossey-Bass.



- Dubrin, A. J. (2005). *Fundamentals of Organizational Behavior* (3rd ed.). Canada: Thomson South-Western.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3)500- 507.
- Erdem, F., & Ozen, Z. (2003). Cognitive and affective dimensions of trust in developing team.
- Hackman, J. R. (1987). The design of work team. In J.W. Lorsch (Ed.). *Handbook of Organizational Behavior* (pp. 315-342). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kannedy, M. A. (1997). *Developing measures of intra-Team support and organizational support of teams*. Master's Thesis, Management Studies, Graduate School, Carleton University Ottawa.
- Macshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2005). *Organization al Behavior* (3rd ed.). New York: McGral-Hill.
- Martin, J. (2005). *Organizational Behavior and Management* (3rd ed.). London: Thomson.
- Osca, A., Urien, B., Gonzalez-Camino, G., Martinez-Perez, M. D., & Martinez-Perez, N. (2005). Organizational support and group efficacy: A longitudinal study of main and buffer effects. *Journal of Management Psychology*, 20(3/4), 292-311.
- Ozaralli, N. (2003). Effects of transformational leadership on empowerment and team effectiveness. *Leadership and Organization Development Journal*, 24(6), 335-344.
- Panzer, F. J. (2003). *The influence of gender and ethnic diversity on team effectiveness*. Doctor dissertation, Psychology, Graduate School, Florida International University.
- Parker, G. M. (2003). *Cross-functional Teams* San Francisco: Jossey-Bass.
- Phillai, R., & Williams, E. A. (2002). Transformational leadership, self-efficacy, group cohesiveness, commitment, and performance. *Journal of Organizational Change Management*, 17(2), 144-159.
- Reina, D. S., & Reina, M. L. (1999). *Trust and Betrayal in the Workplace: Building Effective in Your Organization*. San Francisco: Berrett Koehler.
- Riches, A. (2001). *Emotional Intelligent Teams*. Retrieved from <http://refresher.com/!eiteams.html>
- Robbins, S. P. (2005). *Essentials of Organizational Behavior* (8th ed.). New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Organizational Behavior*. (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.





- Stubbs, E. C. (2005). *Emotional intelligence competencies in the team and leader: A multi-level examination of the impact of emotional intelligence on group performance*. Doctor dissertation, Philosophy, Case Western Reserve University.
- Williams, H. (1996). *The Essential of Management Groups and Teams*. London: Prentice-Hall.
- Zolin, R., Fruchter, R., & Hinds, P. (2003). *Communication, Trust & Performance: The Influence of Trust on Performance in Architecture, Engineering and Construction Cross-Functional, Geographically*. Center for Integrated Faculty Engineering Working Paper # 78 (April 2003). Stanford University.