

# พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## Teamwork behaviors among the supporting staffs in Faculty of Medicine, Khon Kaen University

อรุณรัตน์ วิไลพิศ<sup>1\*</sup>  
อัญชัญ เครือสุวรรณ<sup>2</sup>  
ผศ.ดร.ปิยธิดา คูศิริบุญรัตน์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ศึกษาเปรียบเทียบ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ตามเพศ กลุ่มอายุ หน่วยงานและ 3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นทีม ประชากรคือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่น้อยกว่า 6 เดือน คำนวณขนาดตัวอย่างได้ 306 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Systematic sampling เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถามชนิดตอบเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง ผลการศึกษาพบว่า 1) คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความกลมเกลียวของทีม รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือประสานงานกัน และด้านการสื่อสาร 2) ปัจจัยด้านบุคคล เพศ กลุ่มอายุ บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p\text{-value} > 0.05$  3) เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมควรมีการพัฒนา

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวนการพิเศษ ภาควิชานิติเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวนการพิเศษ ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\* correspondent author: arunrat@kku.ac.th

การสื่อสาร การประสานงาน และการสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม ปัญหาในการทำงานเป็นทีมส่วนใหญ่ คือ การสื่อสาร การประสานงาน และการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม, บุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ , มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## Abstract

This study was a descriptive study. The study aims was to assess the teamwork behaviors among the supporting staffs in Faculty of Medicine, KhonKaen University and comparing the teamwork behavior by gender, age group and work section. The population of this studied were the staffs who have worked in Medical Faculty of Khon Kaen University at least 6 month. The systematic sampling was used by for the sample size calculated 306 Samples. Self administrative questionnaire was developed and analyzed by descriptive statistics and inferential statistics. The result of studied shown that the averaged score of teamwork behavior in overall was high level. The issue of teamwork behavior which has the highest average score was the unity of the team. The second issue was co-ordination and communication. This study also found no statistical different in teamwork behavior by sex, age group and work section. To promote the teamwork behavior, internal communication, coordination and teamwork climate in the working were needed. The important problems the teamwork were internal communication coordination and teamwork climate

**Keyword :** Teamwork behaviors, Supporting staffs Faculty of Medicine, Khon Kaen University

## บทนำ

การทำงานเป็นทีมเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร และเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน (เอกอนงค์ คงประสม และคณะ 2554; พิสมัย พวงคำ, 2551) การทำงานเป็นทีมช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่ตามความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในขณะเดียวกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน เนื่องจากสมาชิกในทีมจะมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยเหลือกัน การทำงานเป็นทีมจึงช่วยเพิ่มการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร (Montebello, 1994) โดยเฉพาะในองค์กรด้านสุขภาพการทำงานเป็นทีมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเพื่อนำสู่คุณภาพของบริการ (Baker et al., 2006)

คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดค่านิยมขององค์กร คือ AcT-SMART (ฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ, 2555) ซึ่งประกอบด้วย Accountability ความโปร่งใส รับผิดชอบ Customer Target มุ่งเน้นผู้เรียนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Social responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคม Management by fact การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง Agility การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง Research based มุ่งมั่นนวัตกรรมและวิจัย และ Teamwork การทำงานเป็นทีม ซึ่งการทำงานเป็นทีมนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการโครงการสร้างเสริมการทำงานเป็นทีมขึ้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ตามเพศ กลุ่มอายุ หน่วยงานและ 3) เพื่อศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านี้ไปวางแผนพัฒนาการทำงานเป็นทีมในสายสนับสนุน ในคณะแพทยศาสตร์ และหน่วยอื่นๆ ที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงต่อไป

## วิธีการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (cross – sectional descriptive study) ประชากรศึกษาคือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 4,642 คน คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้ Program Win PePi (Abramson, 2004) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนในการสรุปผลร้อยละ 1.5 ของค่าเฉลี่ยและค่าคะแนนการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ย 3.50 SD 0.456 (จากการทำ pilot study จำนวน 10 คน) กำหนด non response ที่ ร้อยละ 20 คำนวณขนาดตัวอย่างได้ 306 คนทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี systematic sampling ตามกรอบรายชื่อ (Sampling frame) ซึ่งเมื่อได้รายชื่อ และ หน่วยงานของตัวอย่างจะส่งแบบสอบถาม พร้อมแนบซองเปล่า ให้กลุ่มตัวอย่างส่งกลับโดยไม่ระบุชื่อและหน่วยงาน โดยกำหนดระยะเวลา 1 สัปดาห์ หากไม่ได้รับตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด จะถือว่าเป็น non response และการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดตอบเอง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 1) การสื่อสาร (Communication) 2) ความร่วมมือ /ประสานงานกัน (Coordination) 3) การใช้ความถนัด/เชี่ยวชาญของทีมงาน (Balance of member contributions) 4) การช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) 5) ความพยายามของทีมให้กับงาน (Effort) 6) ความสามัคคีกลมเกลียวของทีม (Cohesion) ซึ่งมีความเที่ยง (Conbach Alpha Reliability) คิดเป็น 0.95 และ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและความต้องการให้ผู้บังคับบัญชา ช่วยเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมและความต้องการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งลักษณะคำถามเป็นปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยกำหนดเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยของคะแนนใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545) ซึ่งแบ่งเป็นค่าคะแนนเป็นช่วง ๆ ดังนี้

ในส่วนของ การวิเคราะห์ ประเมินพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม มีเกณฑ์คือ  
 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงผลเป็นค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) สถิติที่ใช้ Independent sample t test และ ANOVA

## ผลการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ศึกษาในบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 306 คน ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 249 ชุด อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 81%

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาคั้งนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 306 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงานประจำที่ปฏิบัติ ดังนี้ เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 19-36 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 37-51 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 หน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่หน่วยงานบริการ จำนวน 145 คน

คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ในคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9

ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาเป็นผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6

ลักษณะงานประจำที่ปฏิบัติ พบว่า ส่วนใหญ่มีลักษณะงาน คือ ปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ ไม่นั่นนอนแล้วแต่ได้รับมอบหมาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในบุคลากรสายสนับสนุน

### คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมสูงสุดในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ในด้านการสื่อสาร คือการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ในหน่วยงานของท่าน อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 4.15 (SD = 0.75)

ในด้านความร่วมมือ /ประสานงานกัน คือ ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายจากกลุ่มหรือทีมงาน และผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ที่ตามบทบาทที่ได้รับ อย่างเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 4.18 (SD = 0.65)

ในด้านการใช้ความถนัด/เชี่ยวชาญของทีมงาน คือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล คิดเป็นร้อยละ 3.93 (SD = 0.72)

ในด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน คือ การช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกัน และกัน ส่วนใหญ่มีการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อทีมงาน คิดเป็น ร้อยละ 4.03 (SD = 0.71)

ในด้านความพยายามของทีมให้กับงานคือให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวม มากกว่า ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.04 (SD = 0.75)

ในด้านความสามัคคีกลมเกลียวของทีม คือ ผู้ปฏิบัติงานยินดีเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม หรือทีมเสมอ คิดเป็นร้อยละ 4.10 (SD 0.71) และผู้ปฏิบัติงานปรับตัวและเข้ากับเพื่อน ร่วมงานได้ดี คิดเป็นร้อยละ 4.10 (SD = 0.69) รายละเอียด ดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม	$\bar{x}$	SD	Level
<b>การสื่อสาร</b>			
1. มีการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ในหน่วยงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	4.15	0.75	มาก
2. มีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ในหน่วยงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.75	1.03	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะพูดคุย ติดต่อ สื่อสารอย่างอิสระในการทำงาน	4.14	0.76	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็น ต่อการทำงานได้อย่างเปิดเผย	3.97	0.80	มาก
<b>ความร่วมมือประสานงานกัน</b>			
1. ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มหรือทีมงาน	4.18	0.65	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือกับกลุ่มหรือทีมงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ	3.99	0.67	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือทำงานกับทีมอย่างมีความสุข	3.95	0.77	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับอย่างเอาใจใส่	4.18	0.65	มาก
<b>การใช้ความถนัดเชี่ยวชาญของทีมงาน</b>			
1. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ มีการหมุนเวียนกันตามความสามารถ	3.88	0.76	มาก
2. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่เหมาะสมกับความถนัด และความสามารถของแต่ละบุคคล	3.93	0.72	มาก
3. มีการมอบหมายงานให้แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานอย่างเสมอภาคกัน	3.84	0.70	มาก
4. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล	3.81	0.82	มาก
<b>การช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน</b>			
1. มีการให้กำลังใจและปฏิบัติต่อสมาชิกร่วมทีมอย่างสุภาพ	3.92	0.78	มาก
2. มีการช่วยเหลือสมาชิกทุกคน เมื่อเห็นว่าสมาชิกมีปัญหาในการทำงาน	4.02	0.76	มาก
3. มีการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อทีมงาน	4.03	0.71	มาก
4. มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทีมงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ	3.90	0.82	มาก
<b>ความพยายามของทีมให้กับงาน</b>			
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานที่อื่นที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น	3.93	0.75	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานตามมติของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม	3.84	0.65	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนรวม มากกว่าส่วนตัว	4.04	0.75	มาก
4. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	3.96	0.71	มาก
<b>ความกลมเกลียวของทีม</b>			
1. ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางการทำงานเดียวกัน	4.09	0.72	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความเอื้ออาทรต่อกัน	4.05	0.78	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานยินดีเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม หรือทีมเสมอ	4.10	0.71	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานปรับตัวและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี	4.10	0.69	มาก

ในภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความกลมเกลียวของทีม รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือประสานงานกัน และด้านการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการใช้ความถนัดเชี่ยวชาญของทีมงาน รายละเอียด ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมจำแนกรายด้าน และโดยภาพรวม

ประเด็นของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม	$\bar{x}$	SD	Level
1.ด้านการสื่อสาร	4.00	0.61	มาก
2.ด้านความร่วมมือประสานงานกัน	4.07	0.57	มาก
3.ด้านการใช้ความถนัดเชี่ยวชาญของทีมงาน	3.86	0.63	มาก
4. ด้านการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน	3.97	0.68	มาก
5 ด้านความพยายามของทีมให้ทำงาน	3.94	0.61	มาก
6. ด้านความกลมเกลียวของทีม	4.08	0.64	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

### ตอนที่ 3 เปรียบเทียบ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมตาม เพศ กลุ่มอายุ หน่วยงาน

พบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานทีมน้อยกว่า เพศหญิง กลุ่มอายุ 37-51 ปี (Generation X) มีใกล้เคียงกับ กลุ่มอายุ 19-36 ปี (generation Y) และน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 52 ปี และนอกจากนี้พบว่า บุคลากรในหน่วยงานค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานทีมน้อยกว่าหน่วยงานอื่นๆ อย่างไรก็ตามพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value}>0.05$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** เปรียบเทียบ คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานเป็นตาม ทีม เพศ กลุ่มอายุ  
หน่วยงาน

	ตัวแปร	จำนวน	$\bar{x}$	SD	p-value
<b>เพศ</b>					
	ชาย	47	3.8617	.55706	0.061
	หญิง	202	4.0186	.50404	
<b>กลุ่มอายุ</b>					
	19 - 36 ปี	104	3.9760	.49729	0.194
	37 - 51 ปี	93	3.9382	.53460	
	มากกว่า 52 ปี	52	4.1058	.51539	
<b>หน่วยงาน</b>					
	ภาควิชา	42	4.0030	.48534	0.492
	หน่วยงาน	62	3.9214	.56166	
	งานบริการ	145	4.0138	.50687	

**ตอนที่ 4** ปัญหา และข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน  
ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากคำถามปลายเปิด พบว่ามีประเด็นที่สำคัญ อยู่ 6 ประเด็น คือ การสื่อสาร  
ควรสร้างความสามัคคี ความร่วมมือทุกระดับมีการพัฒนาการทำงานเป็นทีม สร้างความ  
เชี่ยวชาญ และการสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีรายละเอียด ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการตอบข้อคำถามปลายเปิด**

<p><b>การสื่อสาร</b></p> <p>“การประสานงานที่ไม่ดี”</p> <p>“การสื่อสารไม่ชัดเจน ไม่ครอบคลุม ไม่ถูกต้อง ไม่มีข้อมูล”</p> <p><b>ความสามัคคี</b></p> <p>“การทำงานจะกระชับ รัดกุม เสรีรวดเร็ว เบาลง เกิดการร่วมใจทำให้มีพลังที่จะทำงานที่เป็นโครงการขนาดใหญ่ได้สำเร็จ แม้จะมีกำลังคนน้อย”</p> <p><b>ความร่วมมือทุกระดับ</b></p> <p>“การทำงานเป็นทีม จะเกิดขึ้นได้ เมื่อแก้ปัญหาพร้อมกันด้วยการประสานงานที่ดีช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากกว่านี้ ไม่เกียจงาน”</p> <p>“ช่วยใ้การทำงานเป็นระบบมากขึ้นต้องพัฒนาทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (ทุกคน) ร่วมกัน และรับฟังความคิดเห็นของทุกคน”</p> <p>“ช่วยให้การทำงานเป็นระบบ มีการทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กลุ่มและทีมงาน”</p> <p>“ในระดับผู้บริหาร จะต้องให้ความสำคัญในทุกลำดับชั้นในการทำงาน และจะต้องให้ความเสมอภาคกับทุกลำดับชั้นในหน่วยงาน แล้วงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด”</p> <p><b>มีการพัฒนาการทำงานเป็นทีม</b></p> <p>“มีการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม เพื่อทำความเข้าใจและมีความรู้ในการทำงานเป็นทีม”</p> <p>“อบรมให้ความรู้และแนวความคิดให้เป็นทิศทางเดียวกัน”</p> <p>“ควรมีหัวหน้าทีมที่ต้องการพัฒนาจริง ๆ และผู้ร่วมทีมที่ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่”</p> <p>“ทุกคนย่อมมีบุคลิกที่แตกต่างกันไป เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ สมาชิกในกลุ่มต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างกัน ความไว้วางใจทีมงาน การมอบหมายงานอย่างชัดเจน และสมาชิกทุกคนจะต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และบทบาทของตนที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนความเป็นกันเอง การให้กำลังใจ”</p> <p><b>สร้างความเชี่ยวชาญ</b></p> <p>“ต้องมีการสร้างความเชี่ยวชาญ ซึ่งตอนนี้ยังไม่มากพอ”</p> <p>“ความรู้ความสามารถของบุคลากรในงานไม่เท่าเทียม ทำให้งานค่อนข้างมีปัญหาในการทำงานแทนกัน”</p> <p>“เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยเน้นความเป็นเฉพาะทางให้มากขึ้น เพื่อความราบรื่นในการทำงานและลดความผิดพลาดมาก ทำให้มีพลังและความคิดก็เกิดช่วยกันคิดช่วยกันทำดีกว่าทำคนเดียว”</p>
---

## ตารางที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการตอบข้อคำถามปลายเปิด (ต่อ)

### สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม

“ควรสร้างความสามัคคีในการทำงาน ทำให้บรรยากาศในการทำงานดี และมีคุณภาพ แล้วจะส่งผลให้การทำงานนั้นดีขึ้นตามไปด้วย”

“ทีมต้องมีการประชุม วางแผน ประเด็นการดำเนินงานร่วมกัน”

“ต้องทำให้ทุกคนในหน่วยงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์”

“ต้องสร้างความสามัคคีในทีมงาน ไม่มีอคติต่องาน และเพื่อนร่วมงาน”

“ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เช่น การทานข้าวร่วมกันเดือนละ 1 ครั้ง หรือมีประชุมประจำเดือนทุก ๆ เดือน”

“สร้างบรรยากาศที่อบอุ่น มีความรัก ความสามัคคี และรู้จักให้อภัย จะส่งผลให้ทีมเกิดความผูกพัน”

“ส่งเสริม สนับสนุน ให้กำลังใจ ให้ความสำคัญกับบุคลากรในหน่วยงานเท่า ๆ กัน และในขณะเดียวกันสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักความสามัคคีในหน่วยงาน ให้มีจิตใจสำนึกที่จะอุทิศตนให้กับงาน คิดต่างได้แต่ไม่แตกแยก”

## สรุปผลการวิจัย

คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความกลมเกลียวของทีม รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือประสานงานกัน และด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านเพศ กลุ่มอายุ บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาในการทำงานเป็นทีมพบว่า ปัญหาที่ยังพบส่วนใหญ่คือ ด้านการสื่อสาร ด้านการประสานงาน และด้านการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

## อภิปรายผล

การศึกษาค้นครั้งนี้พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งพบว่า มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าการศึกษาของชนบท สันธูรการ ที่พบว่า บุคลากรสาธารณสุข มีการกำหนด จุดมุ่งหมายการทำงานเป็นทีม การวางแผนเป็นทีมและการปฏิบัติตามแผนงาน

เป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง (ชวนพิศ สินธุวรการ, 2538) นอกจากนี้ ยังพบว่าในแต่ละองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ การที่บุคลากรมีความกลมเกลียวของทีม ความร่วมมือประสานงานกัน และด้านการสื่อสารที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดการสร้างทีมหรือมีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของสัมมนา สีหมุย ที่พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมคือ การมีโอกาสดำเนินการร่วมกัน การกระจายความเป็นผู้นำ และมีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย (สัมมนา สีหมุย, 2553) ทั้งนี้จากคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากในบริบทของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีการกำหนดค่านิยมองค์กร และการทำงานเป็นทีมเป็นค่านิยมในการทำงานที่สำคัญ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการจัดทำโครงการทำงานเป็นทีม โดยมีกิจกรรมอบรม และสนับสนุนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น จึงทำให้ค่าคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้พบว่า คะแนนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในด้านของการใช้ความถนัดเชี่ยวชาญของทีมงานยังมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการสนับสนุนสร้างโอกาสให้มีการจัดตั้งทีมเพื่อพัฒนาความสามารถและความเชี่ยวชาญ ในด้านนี้มากขึ้น

การศึกษาคำครั้งนี้พบว่า เพศ กลุ่มอายุ บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพันธ์ทิพย์ บุญด้วยลาน และปรียากมล ชาน (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล อายุ สถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมในองค์กรเช่นกัน

จากคำถามปลายเปิด ที่ศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในการทำงานพบว่า ปัญหาที่ยังพบส่วนใหญ่คือ การสื่อสาร การประสานงาน และการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ดังนั้นจึงควรที่จะได้มีการพัฒนาต่อไป

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปใช้

1.1 เป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2 ควรจัดให้มีการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมในองค์กร ด้วยการจัดกิจกรรมสร้างพลังให้ทีมงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเน้นในด้านความเข้าใจ การสื่อสารภายในองค์กร และการประสานงาน

1.3 ควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ในด้านการสร้างความเชี่ยวชาญ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานอย่างเป็นมืออาชีพ

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยส่งเสริมที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร

## กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่านที่ให้คำแนะนำ และขอขอบคุณฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้ทุนวิจัยสถาบันสนับสนุนในการศึกษาคำนี้จนลุล่วงไปด้วยดีขอขอบพระคุณคณะแพทยศาสตร์ คุณไพรินทร์ เจริญบุตร คุณบุษกร อุษสาห์กิจ คุณทศพร โอศพิมพ์ และผู้ที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมด ณ ที่นี้ ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

## เอกสารอ้างอิง

- ชวนพิศ สินธุรุกรการ. (2538). *การทำงานเป็นทีมของทีมของบุคลากรสาธารณสุข ในคลินิก ผู้สูงอายุโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2555). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น; 2545. ฝ่ายวางแผนและพัฒนาคุณภาพ. มติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ ครั้งที่ 9/2555 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2555. ขอนแก่น : คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิสมัย พวงคำ. (2551). *สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิรินทรทิพย์ บุญด้วยลาน, ปรียากมล ข่าน. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมกับความยืดหยุ่น ผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพต่อศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. *วารสารพยาบาลสาธารณสุข*; 3(28):56-69.
- สัมมนา สีหม่วย. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์กรการบริหารส่วนตำบลโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เอกอนงค์ คงประสม, ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐ, และวสุ เชาว์พานนท์. (2554). สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสารวิจัย มข.* (ฉบับบัณฑิตศึกษา); 11 (2):111-22.
- Abramson JH. (2004). WINPEPI (PEPI-for-Windows): computer programs for epidemiologists. *EpidemiolPerspectInnovat*. 1(1):1-10.
- Baker DP, Day R, Salas E. (2006). Teamwork as an essential component of high-reliability organizations. *Health Serv Res*. 41(4 Pt 2):1576-98.
- Montebello AR. (1994). Teamwork in health care: opportunities for gains in quality, productivity, and competitive advantage. What works, what doesn't, and why. *Clin Lab Manage Rev*. 8(2):91-7, 100-5.