



ผลของโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

THE EFFECTS OF INTERPERSONAL COMMUNICATION TRAINING PROGRAM ON TEAMWORK OF EMPLOYEES

สมลักษณ์ สุขกำเนิด¹, ประยุทธ์ ไทยธานี²

Somluck Sukkumnerd¹, Prayut Thaihani²

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา^{1,2}

Nakhon Ratchasima Rajabhat University^{1,2}

E-mail: sommart.su@egat.co.th

ได้รับบทความ: 30 กันยายน 2565; แก้ไขบทความ: 20 พฤศจิกายน 2565; ตอรับตีพิมพ์: 22 พฤศจิกายน 2565;

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงทดลองนี้เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงการทดลอง (Experimental research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน สังกัดกองระบบควบคุมและทดสอบ ฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย โปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง และแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที ผลพบว่า หลังการทดลอง พนักงานกลุ่มทดลองมีการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่าพนักงานกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : โปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล, การทำงานเป็นทีม, พนักงาน

Abstract

The purpose of this experimental research was to study the effects of interpersonal communication training program on teamwork of employees. The samples of this research were employees under the control and testing division and transmission system contraction department in electricity generating authority of Thailand 30 people. This research tools were interpersonal communication training program totaling 12 hours and teamwork questionnaire. The data were analyzed by using t-test. The results showed that after the experiment, teamwork of the experimental group was significantly higher than before the experiment at the 0.1 level and significantly higher than control group at the .01 level.

Keywords : Interpersonal Communication training program, Teamwork, Employees



บทนำ

จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หลายองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จึงได้มุ่งเน้นในด้านการพัฒนาบุคลากร และหันมาใช้งานการทำงานเป็นทีมเป็นหลัก ในความเป็นจริงแล้วการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ตัวบุคลากรเองก็ไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ดีด้วยคน ๆ เดียว ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรอื่น ๆ และจากแผนกต่าง ๆ ในองค์กร รวมถึงความร่วมมือกันของผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานและบุคคลในกลุ่มหรือที่เรียกว่า "การทำงานเป็นทีม" เพื่อเป็นการดึงศักยภาพความเก่ง หรือความสามารถของแต่ละบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ นโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งจะนี้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่ความสำเร็จได้อย่างมากและมีความยั่งยืน การทำงานเป็นทีมจะมีสมรรถภาพถ้าหากมีการรวมตัวกันเป็นทีมงานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อหาประเด็นสำคัญใหม่ ๆ ที่จะแก้ไขปัญหาในการทำงานให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลเป็นไปได้อย่างดี (วิเชียร วิทย์อุดม, 2554: 89)

การทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการแบ่งงานหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามทักษะ ความรู้และความสามารถรวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีความสามารถที่แตกต่างกัน มีความถนัดหรือความเชี่ยวชาญกันคนละด้าน การประสานความร่วมมือร่วมใจ การทุ่มเทกำลังความคิดและสติปัญญาออกมาซึ่งความสำเร็จของงาน การทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้น และบุคคลภายในองค์กรตระหนักว่าพวกตนต้องปฏิบัติงานร่วมกันและจักต้องพึงพาอาศัยประสบการณ์ ความสามารถ และความยินยอมพร้อมใจของทุกคน นอกจากนี้แล้วสมาชิกของกลุ่มต้องยอมรับความคิดเห็นเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม จึงจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายร่วมกันได้ (สุทธิชัย ปัญญโรจน์, 2556: 45)

ดังนั้น การที่จะพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้นั้น ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันของสมาชิกในทีม ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบไปด้วย การเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารทางบวก การร่วมรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น (Devito, 2003: 71) ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน สมาชิกมีการรับฟังและเข้าใจกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือ มีการประชุมวางแผน ติดตามประสานงาน เพื่อจะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และทำให้สมาชิกในทีมเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงานหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น (Romig, 1996: 145)

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงพลังงาน มีหน้าที่ผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้พลังงานไฟฟ้ารายอื่นตามที่กฎหมายกำหนดรวมทั้งประเทศใกล้เคียง ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ โครงสร้างองค์กรแบ่งออกหลายฝ่าย



บุคลากรมจจำนวนมาก และเนองจากสภาพการปรบปรบตางของพนกงานในปรจจุบันมบรลวตฤประสงคหรือปรหมายทกหนดวไดตเตาททควร ผูวจยจิงเล็งเห็นความสำคัญของการทางานรwmกันและประสิทธิภาพการทางานของพนกงาน ซิงปญหาททองคกรกมลางประสบอยคคือการทางานเปนทมและการสือสารทไมม่ประสิทธิภาพ หลายครงทงานเกดความผดพลาดหรือเกดความลาขามกพบวาเกดจากการสือสารและประสานงานกันของผู้ปรบปรบตางทไมม่ประสิทธิภาพ ซิงการสือสารทดีจะมีผลใหเกดความเขาใจ ความรwmมอการประสานงานทดี และเป็นกลยทธทสามารถกระตุ้นใหเกดการ ปรบปรบตางทมีประสิทธิภาพและเกดผลสำเร็จแกองคกร

ดวยเหตุนี้ผูวจยจิงสนใจศีกษาผลของปรแกรมการฝีกการสือสารระหวางบุคคลทมมตอการทางานเปนทมของพนกงาน ซิงการวจยครงนี้จะเป็นการเพิ่มทกษะการสือสารระหวางบุคคลใหกับพนกงานเพื่อใหองคกรสามารถทางานเปนทมไดอยางมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นตอไป

วตฤประสงคของการวจย

1. เพื่อเปรยบเปรยบการทางานเปนทมของพนกงานกลุมทดลอง กอนและหลังกการทดลอง
2. เพื่อเปรยบเปรยบการทางานเปนทมของพนกงานหลังกการทดลอง ระหวางกลุมทดลองและกลุมควบคุม

วธิดำเนินการวจย

การวจยนี้เป็นการวจยเซิงการทดลอง (Experimental research) เพื่อศีกษาผลของการใชปรแกรมการฝีกการสือสารระหวางบุคคลทมมตอการทางานเปนทมของพนกงาน

1. ประชากรและกลุมตัวอย่าง

- 1.1 ประชากรทใช้ในการวจย ได้แก่ พนกงาน สังกดกองระบบควบคุมและทดสอบฝายกอสร้งระบบส่ง การไฟฟาฝายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 120 คน
- 1.2 กลุมตัวอย่างทใช้ในการวจย ได้แก่ พนกงาน สังกดกองระบบควบคุมและทดสอบ ฝายกอสร้งระบบส่ง การไฟฟาฝายผลิตแห่งประเทศไทย ทมีคะแนนการทางานเปนทมนอยที่สุดและสมครใจเขารวมการวจย จำนวน 30 คน จากนั้นสุ่มพนกงานทมมีคะแนนใกล้เคียงกันเปนคู ๆ (Matched-paired) แล้วจบบลากเปนกลุมทดลองและกลุมควบคุม กลุมละ 15 คน

2. เครื่องมือทใช้ในการวจย

2.1 เครื่องมือทใช้ในการทากการทดลอง คอ ปรแกรมการฝีกการสือสารระหวางบุคคล โดยผูวจยสร้งโดยการศีกษาเอกสารงานวจยทเกี่ยวข้องกับแนวคิดของ Devito (2003: 145) 7 องคประกอบ ได้แก่ การสือสารแบบเปดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสือสารทางบวก การรwmรู้สีก การมีปฏิสัมพันธ์ทดีตอกัน การแสดงออกและการใหความสำคัญกับบุคคลอื่ เพื่อให้การทางานเปนทมมีประสิทธิภาพใน 4 ด้าน ได้แก่ การติดตอสือสาร การช่วยเหลือซิงกันและกัน การติดตอประสานงาน และการมมีความคิดสร้งสร้ง ตามแนวความคิดของ Romig (1996: 26) โดยจัดทาเปนแผนการจติกิจกรรมทประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คอ ขั้นที่ 1



จัดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อการทำงานเป็นทีม ขั้นที่ 2 นำทักษะการสื่อสารไปปฏิบัติ ขั้นที่ 3 ขึ้นสรุปและประเมินผล จากนั้นนำโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วนำไปทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อพิจารณาความยากง่ายลำดับขั้นตอน การใช้ภาษา เวลา และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำกิจกรรมของพนักงาน และนำโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มทดลอง โดยโครงสร้างของโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 โครงสร้างของโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล

กิจกรรม	วัตถุประสงค์
ครั้งที่ 1 (6 ชั่วโมง)	
1. ชี้แจงวัตถุประสงค์ รายละเอียดในการฝึกอบรม แนะนำวิทยากร และกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพ	เพื่อแนะนำการวิจัย และสร้างสัมพันธภาพก่อนทำการวิจัย
2. อบรมให้ความรู้	เพื่ออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. กิจกรรม "อยากบอกความจริงให้โลกรู้" เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง "การเป็นคนเปิดเผย"	เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่สมาชิกในทีมและเพิ่มทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร
4. กิจกรรม "ใครเล่าจะเข้าใจเรา" เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง "การเห็นอกเห็นใจ"	เพื่อฝึกการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และการเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่น และการสื่อสารออกไป
5. กิจกรรม "คิดดี พูดดี" เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง "การสื่อสารทางบวก"	เพื่อฝึกการมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อตนเองและผู้อื่น และการสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้อื่นในทางบวก
6. กิจกรรม "ใจเขาใจเรา" เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง "การร่วมรู้สึก"	เพื่อฝึกการฟังสมาชิกในทีม การแสดงพฤติกรรมการร่วมรู้สึกในการให้ความสนใจผู้อื่น ให้เกิดความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือกันภายในทีม
7. กิจกรรม "ถ้อยทีถ้อยอาศัย" เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง "การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน"	เพื่อให้มีการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น และสามารถเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีในทีม ก่อให้เกิดการประสานงานและให้ความร่วมมือกันภายในทีม
8. กิจกรรม "น้ำใสใจจริง" เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง "การแสดงออก"	เพื่อฝึกการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนสมาชิก ฝึกการใช้ I message และเกิดการแสดงออกทางความคิดที่สร้างสรรค์ขึ้นภายในทีม
9. กิจกรรม "คุณคือคนสำคัญ" เป็นสถานการณ์จำลองแนวคิดเรื่อง "การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น"	เพื่อฝึกการให้ความสำคัญต่อเพื่อนสมาชิก เช่น การให้ความเกรงใจ และฝึกการเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของทีม กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน



กิจกรรม	วัตถุประสงค์
10. กิจกรรมระดมความคิด สรุปลความรู่ที่ไ้จากการทำกิจกรรม และสรุปแนวทางการสื่อสารในพัฒนาการทำงานเป็นทีม	เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาอภิปราย สมาชิกได้เสนอแนะแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมและให้ำไปทดลองปฏิบัติ และสรุปความรู่ที่ไ้รับ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการประสานงานที่ดี และด้านความคิดสร้างสรรค์
ครั้งที่ 2 (3 ชั่วโมง) 11. สรุปลความรู่ที่ไ้รับและกำหนดแนวทางสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่องานเป็นทีม	เพื่อกำหนดแนวทางสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่องานเป็นทีมเพื่อนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติในหน่วยงานต่อไปประเมินตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคล และแบบสังเกตพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล
ครั้งที่ 3 (3 ชั่วโมง) 12. ประเมินโปรแกรมอบรมสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่องานเป็นทีม และให้ข้อเสนอแนะ	เพื่อบทวนกิจกรรมทั้งหมดแล้เปลี่ยนความคิดเห็นประเมินตนเองในการสื่อสารระหว่างบุคคลและแบบสังเกตพฤติกรรม และปิดกลุ่มการทำวิจัย

2.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม โดยผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกใช้แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม ของ ธัญพร สาครเย็น (2559: 88) เนื่องจากมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและสามารถประเมินการทำงานเป็นทีมของพนักงานได้ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การติดต่อประสานงาน และการมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ คือ ไม่ปฏิบัติ ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัติทุกครั้ง จำนวน 20 ข้อ โดยนำแบบสอบถามการทำงานเป็นทีมให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อดูตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Item-objective congruence index : IOC) ได้ค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อดูตรวจสอบการใช้ภาษา คำชี้แจงในการทำแบบสอบถาม แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามรายข้อ พบว่า ค่าอำนาจจำแนก (r) ทั้ง 20 ข้อ อยู่ระหว่าง .385 ถึง .688 และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าเท่ากับ .880 แสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ จึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ก่อนการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานทำแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม

3.2 ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการทดลอง โดยให้กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล 3 ครั้ง รวมจำนวน 12 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

3.3 หลังการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานทำแบบสอบถามการทำงานเป็นทีม และรวบรวมคะแนนก่อนและหลังการทดลองเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที ตามทฤษฎีแล้วใช้เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก ส่วนในทางปฏิบัติใช้กับกลุ่มตัวอย่างขนาดใดก็ได้ แต่มีข้อตกลงเบื้องต้นสำคัญคือกลุ่มตัวอย่างต้องมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติหรือเข้าใกล้การแจกแจงปกติ (Weiss, 1995: 102) ในเบื้องต้นผู้วิจัยจึงทดสอบการแจกแจงปกติ โดยใช้ One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงปกติ ดังนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าทีได้ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. คະแนนการทำงานเป็นทีมของพนักงานกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่า พนักงานกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองมีคะแนนการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 1.72) และหลังการทดลองมีคะแนนการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นไปอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 2.71) ส่วนพนักงานกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลองมีคะแนนการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 1.72) และหลังการทดลองยังคงมีคะแนนการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 1.89) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คະแนนการทำงานเป็นทีมของพนักงานกลุ่มทดลอง (n = 15) และกลุ่มควบคุม (n = 15)

การทำงานเป็นทีม	กลุ่มตัวอย่าง	ก่อนทดลอง		แปลผล	หลังทดลอง		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
การติดต่อสื่อสาร	กลุ่มทดลอง	2.03	.23	ปานกลาง	2.95	.23	สูง
	กลุ่มควบคุม	1.87	.38	ปานกลาง	2.17	.38	ปานกลาง
การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	กลุ่มทดลอง	1.68	.47	ปานกลาง	2.84	.37	สูง
	กลุ่มควบคุม	1.69	.49	ปานกลาง	1.92	.32	ปานกลาง
การติดต่อประสานงาน	กลุ่มทดลอง	1.51	.50	ต่ำ	2.11	.31	ปานกลาง
	กลุ่มควบคุม	1.49	.50	ต่ำ	1.64	.48	ปานกลาง
การมีความคิดสร้างสรรค์	กลุ่มทดลอง	1.67	.47	ปานกลาง	2.95	.23	สูง
	กลุ่มควบคุม	1.84	.37	ปานกลาง	1.81	.43	ปานกลาง
รวม 4 ด้าน	กลุ่มทดลอง	1.72	.47	ปานกลาง	2.71	.45	สูง
	กลุ่มควบคุม	1.72	.46	ปานกลาง	1.89	.45	ปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของพนักงานกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง พบว่า การทำงานเป็นทีมของพนักงานกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ย 1.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47 ภายหลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ย 2.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .45 เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนน



เฉลี่ยก่อนและหลังการทดลอง พบว่า หลังการทดลองพนักงานกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทั้งรายด้านและโดยรวมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของพนักงานกลุ่มทดลอง (n = 15) ก่อนและหลังการทดลอง

การทำงานเป็นทีม	การประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
การติดต่อสื่อสาร	หลังทดลอง	2.95	.23	12.969**	.000
	ก่อนทดลอง	2.03	.23		
การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	หลังทดลอง	2.84	.37	17.816**	.000
	ก่อนทดลอง	1.68	.47		
การติดต่อประสานงาน	หลังทดลอง	2.11	.31	5.788**	.000
	ก่อนทดลอง	1.51	.50		
การมีความคิดสร้างสรรค์	หลังทดลอง	2.95	.23	16.809**	.000
	ก่อนทดลอง	1.67	.47		
รวม 4 ด้าน	หลังทดลอง	2.71	.45	19.415**	.000
	ก่อนทดลอง	1.72	.47		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.ผลการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของพนักงานหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม จะเห็นว่า หลังการทดลองการทำงานเป็นทีมของพนักงานกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 2.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .45 สำหรับพนักงานกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ย 1.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .45 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม พบว่า หลังการทดลองพนักงานกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทั้งรายด้านและโดยรวมสูงกว่าพนักงานกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของพนักงานหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลอง (n = 15) และกลุ่มควบคุม (n = 15)

การทำงานเป็นทีม	กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t	p
การติดต่อสื่อสาร	กลุ่มทดลอง	2.95	.23	12.969**	.000
	กลุ่มควบคุม	2.17	.38		
การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	กลุ่มทดลอง	2.84	.37	17.816**	.000
	กลุ่มควบคุม	1.92	.32		
การติดต่อประสานงาน	กลุ่มทดลอง	2.11	.31	5.788**	.000
	กลุ่มควบคุม	1.64	.48		
การทำงานเป็นทีม	กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t	p
การมีความคิดสร้างสรรค์	กลุ่มทดลอง	2.95	.23	16.809**	.000



	กลุ่มควบคุม	1.81	.43		
รวม 4 ด้าน	กลุ่มทดลอง	2.71	.45	20.822**	.000
	กลุ่มควบคุม	1.89	.45		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. หลังการทดลอง พนักงานกลุ่มทดลองมีการทำงานเป็นทีมสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่าพนักงานกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงานได้ ซึ่งการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนในโปรแกรม เป็นการส่งเสริมสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เสริมสร้างทัศนคติและการรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม ตามที่ Devito (2004: 44) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าเพื่อให้เกิดการเรียนรู้การเข้าใจตนเองและผู้อื่น สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีเพื่อจูงใจและมีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจ การพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายลดความตึงเครียด เกิดการช่วยเหลือและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงจะประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีรัฐ รุ่งโรจน์ (2559: 78) ที่ศึกษาพบว่านักศึกษาที่มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล และมีคะแนนสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม

นอกจากนี้ ยังพบว่าหลังจากที่พนักงานได้ฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล ทำให้พนักงานมีการแบ่งปันข้อมูลแก่กันในเรื่องงาน มีการประชุมปรึกษาหารือ และให้ข้อคิดเห็นและสรุปเป็นข้อตกลงร่วมกัน มีความไว้วางใจภายในทีมงาน เต็มใจที่จะประสานการทำงานของตนให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีความสนใจในการพัฒนาการสื่อสารของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามที่ Romig (1996: 167) กล่าวว่าการทำงานที่องค์การจะประสบความสำเร็จจะต้องมีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล การติดต่อสื่อสารเป็นอันดับแรกของการปรับปรุงการปฏิบัติงานของทีมงาน สมาชิกต้องเกิดการรับฟัง มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือ มีการวางแผนติดต่อประสานงาน มีการประชุมทีมเพื่อจะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และทำให้สมาชิกในทีมเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงานหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น

2. เมื่อพิจารณาการทำงานเป็นทีมรายด้าน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านที่ 1 การติดต่อสื่อสาร เมื่อพนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลและฝึกทำกิจกรรมตามแนวคิดเรื่องการเป็นคนเปิดเผย เป็นการสร้างความไว้วางใจแก่สมาชิกในทีม ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ สามารถที่จะพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความเป็นจริงในเรื่องที่กำลังสื่อสารออกไปได้อย่างเต็มใจ พนักงานรู้จักสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีขึ้น กิจกรรมตามแนวคิดเรื่องการเห็นอกเห็นใจ ทำให้พนักงานได้เข้าใจถึงการรู้สึกเช่นเดียวกับคนที่สื่อสารด้วย มีการแสดงความรู้สึกร่วมในประสบการณ์ที่ผู้อื่น และได้แสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อนพนักงานด้วยกันมากขึ้น และกิจกรรมเรื่องการสื่อสารทางบวก พนักงานมีทัศนคติที่ดี



เกิดความพอใจและภาคภูมิใจในตนเองและชื่นชมยินดีต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ โดยการแสดงออกทางสีหน้า รอยยิ้ม และคำพูด มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานได้รับรู้มากขึ้น ได้แสดงความรู้สึกลักษณะอย่างจริงใจและสื่อสารออกไปในทางบวก เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เกิดการรับฟัง และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาของทีมงานที่ปฏิบัติ และสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารของพนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ด้านที่ 2 การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หลังจากที่พนักงานได้ฝึกปฏิบัติตามสถานการณ์จำลองไปแล้ว 3 กิจกรรม จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารดีขึ้น พอได้ฝึกกิจกรรมตามแนวคิดเรื่องการร่วมรู้สึก เพื่อฝึกการฟังและการแสดงพฤติกรรมการร่วมรู้สึกในการให้ความสนใจผู้อื่นให้เกิดความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือกันภายในทีม พบว่าพนักงานได้ร่วมมือกันทำงาน มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและร่วมกันตัดสินใจกันภายในทีม ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทองทิพภา วิริยะพันธ์ (2551: 66) ที่กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จนั้น สมาชิกในทีมงานทุกคนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างใกล้ชิด มิใช่ต่างคนต่างทำงานเฉพาะในหน้าที่ของตนให้สำเร็จเท่านั้น ทีมงานควรจะต้องมีการสื่อสารเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวต่าง ๆ ระหว่างกัน ทั้งในเรื่องของงาน เช่น การวางแผนงาน ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นต้น และเรื่องส่วนตัว เช่น มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็น ปรัชญาหรือ หรือการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ การปรับทุกข์ ฯลฯ เพื่อแสดงความเป็นมิตรสร้างความเข้าใจ สร้างความร่วมมือ สร้างความผูกพันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการสื่อสารพูดคุยระหว่างกันนี้จะส่งผลให้ทีมงานมีความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกันมากยิ่งขึ้นได้

ด้านที่ 3 การติดต่อประสานงาน เมื่อพนักงานได้ฝึกปฏิบัติตามแนวคิดเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันใช้ทักษะในการสื่อข้อความหรือพูดคุยระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและสามารถเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีในทีม การฝึกทักษะการแสดงออก พนักงานได้มีการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนสมาชิกมากขึ้น พนักงานได้มีการพูดคุยติดต่อประสานงานและวางแผน จัดประชุมทีมกันบ่อยขึ้น ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพบว่าการพัฒนาในด้านนี้จะสูงขึ้นเพียงเล็กน้อย เพราะเกิดจากสภาพแวดล้อมและลักษณะการปฏิบัติงาน พนักงานทำงานต่างพื้นที่กันมีโอกาสพบปะกันโดยเฉลี่ยเดือนละ 2 ครั้ง จะสื่อสารกันผ่านไลน์กลุ่มและอีเมล ทำให้หลังการทดลองพนักงานมีการพัฒนาในด้านนี้สูงขึ้นไม่มากนัก

ด้านที่ 4 การมีความคิดสร้างสรรค์ หลังจากที่พนักงานได้ฝึกปฏิบัติตามไปทั้ง 6 กิจกรรมแล้ว กิจกรรมการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น เป็นกิจกรรมสุดท้ายที่ให้พนักงานได้ฝึกแสดงการให้ความสนใจและฟังในสิ่งที่ผู้อื่นพูด ทำให้พนักงานได้เข้าใจและให้ความสำคัญ เพราะหากปราศจากการให้ความสำคัญกับผู้อื่นแล้วพนักงานจะไม่สนใจหรือให้ความร่วมมือกับเป้าหมายส่วนรวมและให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น เมื่อพนักงานฝึกทักษะครบทั้ง 7 กิจกรรม จะเห็นว่าพนักงานเกิดความเข้าใจสามารถนำทักษะต่าง ๆ มาปรับใช้ได้ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงานและสามารถปฏิบัติแตกต่างไปจากงานที่ทำอยู่ เห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ทำให้เกิดกระบวนการคิดใหม่ ๆ ก่อให้เกิดประโยชน์และนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนตรี ประชากรธัญญกิจ (2558: 34) ศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารองค์กร



ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความรู้สึกรู้สึกและความนึกคิดให้ถึงกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน การถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ อาทิ ข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลความเป็นมาข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือทางเลือกต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสาร ดังนั้น ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นทักษะที่ช่วยให้สมาชิกในทีมมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สร้างเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน สมาชิกมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานซึ่งส่งผลดีต่อการทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การดำเนินโปรแกรมฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล ควรนำไปจัดตามโครงสร้างของงานแต่ละแผนกบูรณาการการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลมีคะแนนการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้น ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานจึงควรนำโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ทำเป็นคู่มือหรือนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างองค์ความรู้ในหน่วยงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2.2 ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมสัมพันธ์ฝึกทักษะการสื่อสารอยู่เป็นประจำจะช่วยให้ประสิทธิภาพการสื่อสารในหน่วยงานและพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการนำเอาโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายอื่น

3.2 ควรทำการศึกษาการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกทักษะการสื่อสารในระยะยาวออกไป เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อศึกษาว่าโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ส่งผลดีต่อการทำงานเป็นทีมในระยะยาวหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2551). การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สหธรรมิก.

ธัญพร สาครเย็น. (2559). “อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและรูปแบบการสื่อสารที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานสายงานวิชาการ บริษัท อักษรเจริญทัศน์ จำกัด”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

มนตรี ประชากรธัญญกิจ. (2558). “การศึกษาการติดต่อสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ บริษัท บางกอกโคมิตส์ซูเซลล์ จำกัด”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



- ระวีรัฐ รุ่งโรจน์. (2559). “การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา”. **ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2554). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธนัธการพิมพ์.
- สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2556). “การตลาดเชิงสร้างสรรค์”. **วารสาร TPA News**, 17(119): 43-44.
- Devito, J. A. (2003). **Human communication: The basic course**. (9th ed.). Boston: Pearson Education.
- Devito, J. A. (2004). **The Interpersonal communication book (10th ed.)**. Boston: Pearson Education.
- Romig, D. A. (1996). **Breakthrough teamwork: Outstanding result using structured teamwork**. Chicago: Irwin.
- Weiss, M. R. (1995). **The provisions of social relationships**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

