

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมอาเซียนเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุชาดา บุรณะศิลปกิจ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ปัญญาชาติ ปุณณชัยยะ
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศคือการสร้างทีมที่มีประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม ยังพบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและนักวิเคราะห์ธุรกิจซึ่งเป็นสองบทบาทหลักที่มีพื้นฐานต่างกันทั้งด้านการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาระดับความแตกต่างในมิติต่างๆของวัฒนธรรมอาชีพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 บทบาท ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ ที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมพัฒนาระบบ อีกทั้งมุ่งศึกษาถึงอิทธิพลความขัดแย้งดังกล่าวที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของทีม

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากทีมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ จำนวน 155 ทีม จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการถดถอยโดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความแตกต่างวัฒนธรรมอาเซียนเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความขัดแย้งภายในทีม และหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในทีมต่อผลการปฏิบัติงานของทีม

ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างในวัฒนธรรมอาเซียนเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพ ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ระหว่างบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสองกลุ่มส่งผลเชิงบวกต่อความขัดแย้งภายในทีม ในขณะที่ความแตกต่างในวัฒนธรรม

อาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาพลักษณ์และความภูมิใจในอาชีพและด้านความหมกมุ่นในเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความขัดแย้งภายในทีมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ พบว่าความขัดแย้งภายในทีมส่งผลกระทบต่อผลการทำงานของทีม

ผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับภาคธุรกิจที่มีหน่วยงานพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรและสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศในการวางแผนจัดอบรมและพัฒนาหลักสูตร รวมทั้งส่งเสริมกิจกรรมต่างๆที่ช่วยลดความแตกต่างด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และความท้าทายในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะการสนับสนุนให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีทักษะในการสื่อสาร และการสนับสนุนให้กลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: วัฒนธรรมอาชีพ, วัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ, ทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ, ความขัดแย้งภายในทีม, ผลการทำงานของทีม

Independent Study Title	THE INFLUENCE OF THE DIFFERENCES IN INFORMATION TECHNOLOGY OCCUPATION CULTURE BETWEEN TECHNICAL PERSONNEL AND USER INTERACTION PERSONNEL ON SOFTWARE DEVELOPMENT TEAM'S PERFORMANCE
Author	Miss Suchada Buranasinlapakit
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof. Panjarasee Punnachaiya
Academic Years	2014

ABSTRACT

As high performance team is one of the key success factors for delivery IT project on time, cost and value. However, the obstacle for software development team performance is the conflict between technical personnel and user interaction personnel when working as two main roles in the same software development team because of the different in educational background and working experience. The aims of this research are to study the effect of the differences in IT occupational culture (ITOC) between technical personnel and user interaction personnel on intra software development team's conflict and to study the effect of intrateam conflict on team performance.

This quantitative research collects data from 155 software development teams. Each team is comprised of participants from both technical personnel and user interaction personnel. A regression analysis is then carried out the effect of the differences in six dimensions of ITOC between these two groups on the intra software development conflict and the effect of intrateam conflict on the team performance.

Findings indicate that the difference in four dimensions of ITOC which are esoteric knowledge, extreme and unusual demand, IT pervasiveness and jargon have an effect on intrateam conflict, while the difference in two dimensions of ITOC which are favorable self-image and pride and geek have no effect on Intrateam conflict. Also, Intrateam conflict has an effect on team performance.

This result highlighted the important of the improvement in the IT employee development program for the organizations that have software development unit and the improvement in IS/IT program for the universities that provide IT related education in order to diminish the differences in IT occupational culture in those four dimension by enhancing communication skill to the technical personnel and enhancing technical skill to the user interaction personnel.

Keywords: Occupational Culture, Information Technology Culture, ITOC, Software Development Team, Intrateam Conflict, Team Performance