

ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ

สุชาดา บุรณะศิลปกิจ*

ดีเอสที เวิลด์ไวด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย)

*Correspondence: suchadaburs@gmail.com

doi: xxxxx

บทคัดย่อ

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ ซึ่งเป็นสองบทบาทหลักที่มีพื้นฐานต่างกันทั้งด้านการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน เป็นอุปสรรคต่อการสร้างทีมที่มีประสิทธิผล และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาความแตกต่างในมิติต่างๆของวัฒนธรรมอาชีพของบุคลากรทั้งสองบทบาท ที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมพัฒนาระบบ และศึกษาถึงอิทธิพลความขัดแย้งดังกล่าวต่อการปฏิบัติงานของทีม

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทีมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ จำนวน 155 ทีม เพื่อวิเคราะห์การถดถอยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความแตกต่างวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความขัดแย้งภายในทีม และหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในทีมต่อผลการปฏิบัติงานของทีม

ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างในด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ความท้าทายในการประกอบอาชีพ ความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ส่งผลเชิงบวกต่อความขัดแย้งภายในทีม ในขณะที่ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์และความภูมิใจในอาชีพและความหมกมุ่นในเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความขัดแย้งภายในทีมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ พบว่าความขัดแย้งภายในทีมส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของทีม ผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับภาครัฐกิจและสถาบันการศึกษาในการวางแผนจัดอบรมและพัฒนาหลักสูตร รวมทั้งส่งเสริมกิจกรรมต่างๆที่ช่วยลดความแตกต่างด้านวัฒนธรรมอาชีพ

คำสำคัญ: วัฒนธรรมอาชีพ วัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ ความขัดแย้งภายในทีม ผลการปฏิบัติงานของทีม

**The influence of the differences in information technology occupational culture
between technical personnel and user interaction personnel
on software development team's performance**

Suchada Buranasinlapakit*

DST Worldwide Services (Thailand) Limited

*Correspondence: suchadaburs@gmail.com

doi: xxxxx

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 differences 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 intrateam conflict and the effect of intrateam conflict on the team performance.

Findings indicate that the differences in four dimensions which are esoteric knowledge, extreme and unusual demand, IT pervasiveness and jargon have an effect on intrateam conflict, while 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 and the improvement in IS/IT program for the universities in order to diminish the differences in ITOC

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

1. บทนำ

โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่มักประสบปัญหาการมีต้นทุนมากกว่าที่วางแผน ซึ่งสามารถสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้ ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการคือการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยทีมจะมีประสิทธิภาพได้เมื่อสมาชิกมีวิสัยทัศน์ กระบวนการทำงานในทีม และวัฒนธรรมในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่สูงร่วมกัน ในทีมพัฒนาโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยบุคลากรในอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทแตกต่างกัน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าเกิดความขัดแย้งขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและนักวิเคราะห์ธุรกิจซึ่งเป็น 2 บทบาทหลักที่มีพื้นฐานด้านการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากยังไม่มีการวิจัยใดที่ศึกษาถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศในบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทแตกต่างกันและการศึกษาถึงอิทธิพลของความแตกต่างของวัฒนธรรมอาชีพที่มีผลต่อความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของทีม (Jacks & Palvia, 2014) ดังนั้นจึงเกิดคำถามวิจัยว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ มีวัฒนธรรมอาชีพที่แตกต่างกันหรือไม่ และความแตกต่างของวัฒนธรรมอาชีพนั้นนำไปสู่ความขัดแย้งภายในทีมซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของทีมหรือไม่

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 วัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Occupational Culture)

วัฒนธรรมอาชีพ (Professional/Occupational Culture) คือ ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่ผู้ประกอบการอาชีพเดียวกันมีร่วมกัน แม้จะประกอบอาชีพต่างองค์กร โดยเกิดขึ้นจากการมีพื้นฐานทางการศึกษาร่วมกัน ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ทำงานของบุคคลที่ประกอบอาชีพเดียวกัน สำหรับวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน และสัญลักษณ์ที่ใช้ร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Jacks and Palvia, 2014) โดยแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญได้แก่ แนวคิดกลุ่ม-ตาราง (Group-Grid Framework) โดยเป็นแบบจำลองสำหรับการจับคู่ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างวัฒนธรรมและพฤติกรรม โดยมุ่งเน้นที่วัฒนธรรมอาชีพ จากการศึกษาวิจัยที่ศึกษาวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศในแนวคิดกลุ่ม-ตาราง สามารถสรุปมิติวัฒนธรรมอาชีพได้เป็น 6 มิติย่อย (Guzman and Stanton, 2009; Rao and Ramachandran, 2011) คือ

ความเฉพาะเจาะจงของความรู้ (Esoteric Knowledge) หมายถึง การที่บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ทางด้านเทคนิค ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงและเข้าใจกันเฉพาะภายในกลุ่มผู้ประกอบการเดียวกัน เนื่องจากการมีประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกัน

ความท้าทายในการประกอบอาชีพ (Extreme and unusual demand) หมายถึง คุณสมบัติที่บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการประกอบอาชีพซึ่งได้แก่ความสามารถในการเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตัวเองอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา

การตระหนักรู้ในขอบเขตของผู้ประกอบอาชีพ (Consciousness of kind) หมายถึงการตระหนักรู้ในขอบเขตที่แบ่งแยกระหว่างผู้ประกอบการเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากบทบาทอาชีพที่แตกต่างของสองกลุ่ม โดยผู้ที่ประกอบอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะให้ความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ เรื่องราวและประสบการณ์ใหม่ๆเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งพฤติกรรมต่างๆของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว (IT pervasiveness) หมายถึง การที่บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้ชีวิตหลังการทำงาน โดยประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ การมีกิจกรรมยามว่างที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การชอ

คอมพิวเตอร์ด้วยตนเองและการเล่นเกมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และการมีกิจกรรมทางสังคมกับบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นที่มีความสนใจเทคโนโลยีร่วมกัน

ความภูมิใจในอาชีพ (Favorable self-image) หมายถึง การที่บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสามารถและความเพิลิตเพลินในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้กับผู้อื่น ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ในการช่วยเหลือผู้อื่นในปัญหาที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และได้รับการยกย่องจากกลุ่มอื่นจากความสามารถและการช่วยเหลือดังกล่าว ซึ่งทำให้บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความภูมิใจในอาชีพ

รูปแบบวัฒนธรรม ได้แก่ รูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ (IT jargon) หมายถึง ลักษณะพิเศษของบุคลากรในการใช้ศัพท์เทคนิคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มอาชีพ และความหมกมุ่นในเทคโนโลยีสารสนเทศ (geeks and nerd) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศถูกจัดประเภทโดยคนทั่วไปในสังคมว่าเป็นผู้ที่มีลักษณะที่ฉลาดแต่เรื่องเรียนหรือทางวิชาการ เชี่ยวชาญในเรื่องเทคโนโลยี แต่มักไม่ค่อยเก่งในการเข้าสังคม

2.2 ความขัดแย้งภายในทีม และผลการปฏิบัติงานของทีม

ความขัดแย้งภายในทีม หมายถึง ความไม่ลงรอยหรือความแตกต่างระหว่างสมาชิกภายในทีม ในด้านเป้าหมาย การทำงาน หรือกิจกรรมของกลุ่ม (Cox, 2003) ความขัดแย้งภายในกลุ่มสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากลักษณะของงาน (task conflict) ความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ (relationship conflict) และความขัดแย้งที่เกิดจากกระบวนการทำงาน (process conflict) (de Wit et al., 2012; Jehn et al., 1999) ขณะที่ผลการปฏิบัติงานของทีม หมายถึง ผลการดำเนินงานของกลุ่มหรือทีมบรรลุตามเป้าหมาย เกินมาตรฐานหรือเกินผลลัพธ์ที่ให้คำมั่นไว้ และสมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศสามารถอธิบายได้จากมุมมองของ 3 ตัวแปร ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task effectiveness) การอยู่รอดของระบบ (System viability) และ การเติบโตของสมาชิกในทีม (Professional growth) (Bahli and Buyukurt, 2005)

3. กรอบการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

บุคลากรกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคให้ความสำคัญกับความรู้ทางเทคนิคมากกว่าองค์ความรู้อื่นเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ติดต่อกับผู้ใช้งาน (Rao and Ramachandran, 2011) การที่ฝ่ายอื่นไม่ได้ให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ด้านเทคนิคมากเท่าที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคคาดหวังอาจนำไปสู่ความขัดแย้งภายในทีม ที่ประกอบด้วยสมาชิกจากหลายฝ่าย จึงนำไปสู่ข้อสมมติฐานที่ H1a (ดังภาพที่ 1)

การที่ลักษณะการประกอบอาชีพระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบมีความท้าทายแตกต่างกัน มีผลกระทบทางลบในการลดโอกาสในการเข้าใจวัฒนธรรมของผู้ประกอบอาชีพอีกกลุ่มหนึ่ง (Rao and Ramachandran, 2011) จึงนำไปสู่ข้อสมมติฐานที่ H1b (ดังภาพที่ 1)

ความแตกต่างในการทำกิจกรรมและใช้ชีวิตนอกรางานระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ มีผลต่อการทำให้ขาดโอกาสในการสร้างความผูกพัน ระหว่าง 2 กลุ่ม และการที่บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เทคโนโลยีอย่างมาก และอาจมีพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต นำไปสู่พฤติกรรมเก็บตัว ไม่เข้าสังคม ไม่กล้าแสดงออก วิตกกังวล และไม่เชื่อในบุคคลอื่น ในขณะที่ผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบมักใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มคนอื่น จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งภายในทีม (Seo et al., 2009) จึงนำไปสู่ข้อสมมติฐานที่ H1c (ดังภาพที่ 1)

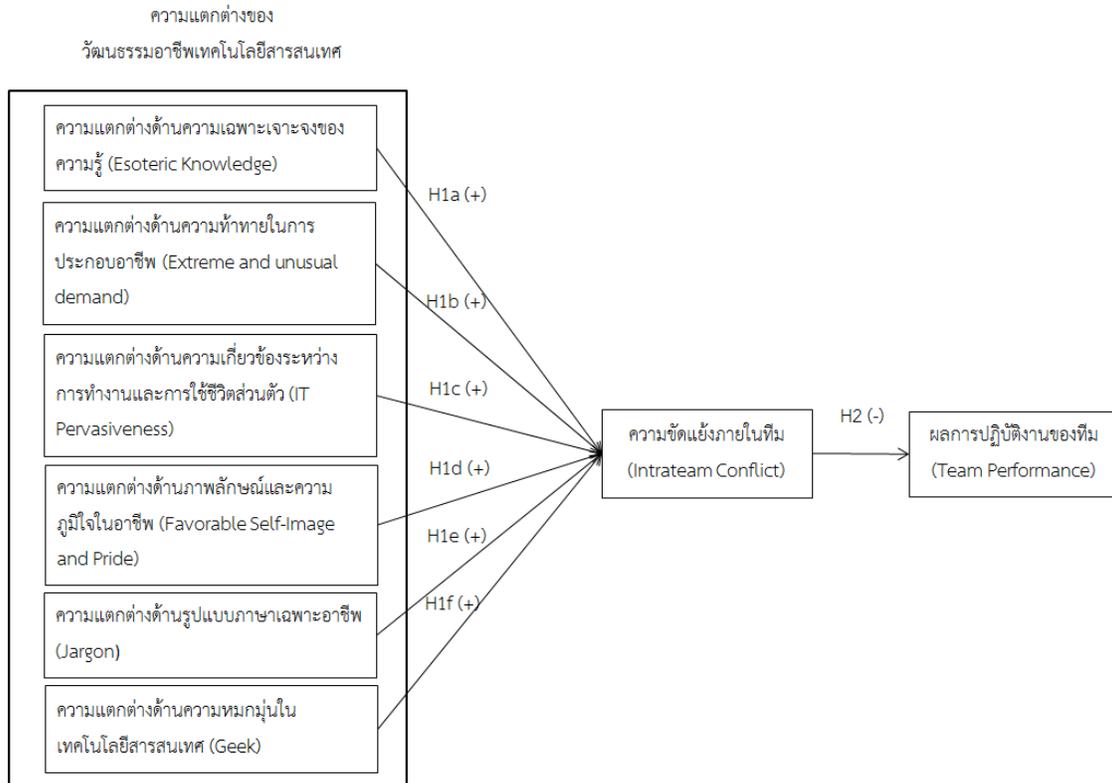
ความแตกต่างระหว่างภาพลักษณ์ที่อาชีพหนึ่งมีต่อตัวเองและภาพลักษณ์ของอาชีพนั้นๆต่อสมาชิกในอีกอาชีพหนึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้ง เช่น การที่บุคลากรกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคมองความสำคัญของอาชีพตนแตกต่างจากสิ่งที่สมาชิก

ในกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบมองและคาดหวัง และ การที่บุคลากรกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบมองความสำคัญของอาชีพตนแตกต่างจากสิ่งที่สมาชิกในกลุ่มกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคมองและคาดหวัง จะนำไปสู่ความขัดแย้ง (Rao and Ramachandran, 2011) นอกจากนี้ ในกรณีที่สมาชิกในทีมมีความภาคภูมิใจในอาชีพของตนเองมากเกินไปจนขาดความเคารพซึ่งกันและกันต่อบุคลากรในอาชีพอื่นเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน (Leever et al., 2010) จึงนำไปสู่ข้อสมมติฐานที่ H1d (ดังภาพที่ 1)

ความแตกต่างในรูปแบบของภาษาของเฉพาะที่ใช้ในอาชีพของบุคลากรกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเกิดขึ้นจากการที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ มีมุมมองต่อศัพท์เทคนิคที่แตกต่างกัน โดยฝ่ายหนึ่งเห็นความสำคัญของการใช้ศัพท์เทคนิคในการสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม ในขณะที่อีกฝ่ายมีความเห็นว่าการใช้ศัพท์เทคนิคมากเกินไปไม่มีประโยชน์ในการอธิบายสิ่งที่ตนเองสนใจค้นหาคำตอบ และทำให้เกิดความรู้สึกถึงเจตนาในการใช้ศัพท์เทคนิค เพราะการใช้ศัพท์เทคนิคทำให้สมาชิกภายในกลุ่มที่ใช้เกิดความเหนียวแน่น และเป็นการสร้างขอบเขตเพื่อแบ่งแยกออกจากบุคลากรภายนอกกลุ่ม ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ และมีแนวโน้มต่อความไม่ลงรอยในการปฏิบัติงาน (Keaveney, 2008) นำไปสู่ข้อสมมติฐานที่ H1e (ดังภาพที่ 1)

การที่บุคลากรกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคมีความหมกมุ่นในเทคโนโลยี และมีลักษณะเก็บตัว ไม่ชอบเข้าสังคม ชอบการทำงานคนเดียว และมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานจากส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ โดยไม่ได้คำนึงถึงเป้าหมายของทีม ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ จะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ (Glen, 2003) นอกจากนี้ บุคลิกของบุคลากรกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคดังกล่าวมีลักษณะตรงข้ามกับสมาชิกที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ เช่นผู้บริหาร นักการตลาด และผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ ซึ่งมีแนวโน้มที่ลักษณะดังกล่าวส่งผลต่อความขัดแย้งภายในทีม จึงนำไปสู่ข้อสมมติฐานที่ H1f (ดังภาพที่ 1)

ความขัดแย้งภายในทีมที่เกิดจากลักษณะของงานทำให้คนในทีมจะให้ความสนใจกับเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแทนที่จะมุ่งให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นอุปสรรคต่อผลลัพธ์ของการทำงานกลุ่มทั้งในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพ และการตัดสินใจ สำหรับความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์จะทำให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาลดลง และทำให้สมาชิกในกลุ่มใช้เวลาไปกับเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน แทนที่จะใช้เวลาในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง ความขัดแย้งที่เกิดจากกระบวนการทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความเคารพในความสามารถของสมาชิกในกลุ่ม โดยสมาชิกที่เห็นว่าการแบ่งงานนั้นไม่เหมาะสมกับตนจะเกิดความรู้สึกถูกดูถูก จนความรู้สึกดังกล่าวถูกสะสมจนกลายเป็นเรื่องส่วนตัวและส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในกลุ่ม (Robey et al., 1993) จึงนำไปสู่ข้อสมมติฐานที่ H2 (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่1 กรอบการวิจัย

4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลจากทีมพัฒนาระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ จำนวน 155 ทีม ผ่านทางแบบสอบถามกระดาษและแบบสอบถามออนไลน์ ก่อนการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถามภาษาไทยจำนวนทั้งสิ้น 40 คน ผู้วิจัยได้ทำการตัดตัวแปรในแต่ละกลุ่มปัจจัยที่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพิ่มขึ้นสูงสุด ต่อจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

5. ผลการวิจัย

5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเที่ยงของข้อคำถามที่ใช้วัดปัจจัยในแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์คอนแบคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ของแต่ละปัจจัย โดยจะทำการตัดตัวแปรบางตัวในแต่ละปัจจัยออกเพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ที่สูงสุดและเกินเกณฑ์กำหนดคือ 0.7 ในแต่ละปัจจัย ซึ่งผลจากการทดสอบ ทำให้ข้อคำถามบางข้อถูกคัดออกเพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์คอนแบคอัลฟาที่สูงที่สุดในแต่ละปัจจัย อย่างไรก็ตาม การตัดตัวแปรเพิ่มทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพิ่มขึ้นสูงสุดดังกล่าว ต้องไม่ตัดตัวแปรออกจนกระทั่งมีตัวแปรต่ำกว่า 3 ตัวแปร ต่อ 1 กลุ่มปัจจัย

นอกจากนี้ยังได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 และตัวแปร แต่ละตัวต้องมีค่า Factor Loading สูงในปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัย การวิเคราะห์ปัจจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระต่างๆ

ที่ส่งผลต่อปัจจัยความขัดแย้งภายในทีม ส่วนที่สอง เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรของปัจจัยความขัดแย้งภายในทีม และส่วนสุดท้ายเป็นการวิเคราะห์ตัวแปรของปัจจัยผลการปฏิบัติงานของทีม ผลการวิเคราะห์ที่ได้จำนวนตัวแปรทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของงานวิจัยนี้

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของกลุ่มปัจจัยและค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละข้อคำถาม

องค์ประกอบ/ข้อคำถาม	น้ำหนักองค์ประกอบ
ความเฉพาะเจาะจงของความรู้ (Cronbach's Alpha = 0.869)	
ฉันชอบเรียนรู้เกี่ยวกับ IT ใหม่ ๆ	0.790
ฉันสนุกกับการติดตามความรู้ด้าน IT ใหม่ ๆ	0.859
ฉันสนุกกับการใช้ความพยายามในการติดตามพัฒนาการขององค์ความรู้ต่างๆด้าน IT	0.773
ฉันสนุกกับการใช้เวลาเพิ่มเติมในการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับ IT	0.744
ความท้าทายในการประกอบอาชีพ (Cronbach's Alpha = 0.740)	
ฉันชอบทำงานด้าน IT แม้จะรู้ว่าการทำงานด้าน IT ให้ดีนั้นยาก	0.541
ฉันสนุกกับการหาคำตอบของคำถามเกี่ยวกับปัญหาคอมพิวเตอร์ที่ยาก	0.565
ฉันรู้สึกตื่นเต้นกับผลิตภัณฑ์ด้าน IT ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	0.731
ฉันสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในวงการ IT	0.724
ความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว (Cronbach's Alpha = 0.715)	
ฉันใช้เวลาว่างหลังการทำงานกับการช้อปปิ้งคอมพิวเตอร์	0.542
ฉันใช้เวลาว่างหลังการทำงานกับการอัปเดตซอฟต์แวร์	0.622
ฉันใช้เวลาว่างหลังการทำงานเล่นเกมจากเครื่องเล่นวิดีโอเกมหรือคอมพิวเตอร์	0.638
ฉันสนุกในการใช้เวลาว่างไปกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.736
ภาพลักษณ์และความภูมิใจในอาชีพ (Cronbach's Alpha = 0.833)	
ฉันภูมิใจที่ได้รับการยกย่องจากผู้ที่ฉันให้ความช่วยเหลือด้าน IT	0.686
ฉันมีความรู้สึกภูมิใจในอาชีพด้าน IT	0.838
ฉันมีความรู้สึกภาคภูมิใจกับภาพลักษณ์การเป็นบุคลากร IT	0.860

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของกลุ่มปัจจัยและค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละข้อคำถาม (ต่อ)

องค์ประกอบ/ข้อคำถาม	น้ำหนักองค์ประกอบ
รูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ (Cronbach's Alpha = 0.762)	
ฉันชอบศัพท์เทคนิคด้าน IT	0.659
ฉันไม่กลัวที่จะเรียนรู้ชื่อของโปรแกรมและคำศัพท์เฉพาะของแต่ละโปรแกรม เมื่อฉันทำงานในโครงการหรือทีมพัฒนาระบบใหม่	0.504
ฉันรู้สึกสนุกในการใช้คำศัพท์ทางเทคนิคเพื่อสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นในอาชีพเดียวกัน	0.703
จากประสบการณ์การทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านมา ฉันชอบใช้ตัวย่อในการกล่าวถึงโครงการและ/หรือเทคโนโลยี	0.673
ฉันชอบใช้คำศัพท์ทางเทคนิคกับบุคลากรอื่นที่มีบทบาทเดียวกัน	0.571
ความหมกมุ่นในเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cronbach's Alpha = 0.838)	
ฉันเคยถูกคนอื่นเรียกว่าเป็นพวกบ้าคอมพิวเตอร์ (geek หรือ nerd)	0.708
ฉันไม่ชอบเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงาน	0.946
ฉันไม่ชอบเข้าสังคมกับเพื่อน (ที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงาน)	0.755
ความขัดแย้งภายในทีม (Cronbach's Alpha = 0.763)	
สมาชิกในทีมทำให้ฉันรำคาญ	0.776
ฉันรู้สึกหงุดหงิดหลังจากที่ต้องติดต่อกับสมาชิกคนอื่นในทีม	0.732
ฉันรู้สึกตึงเครียด เมื่อต้องทำงานร่วมกับสมาชิกคนอื่นในทีม	0.657
ผลการปฏิบัติงานของทีม (Cronbach's Alpha = 0.756)	
ความคืบหน้าของโครงการเป็นไปตามแผน	0.999
ทีมสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา	0.670
ทีมมีความสามารถในการทำงานได้บรรลุเป้าหมาย และสามารถทำตามคำสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้	0.562

หนึ่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบแบบสอบถามภาษาไทยร้อยละ 84.23 และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามภาษาอังกฤษร้อยละ 15.77 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 60 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ยโดยประมาณ 30 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-35 ปี ช่วงอายุ 23-25 และอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงานในทีมหรือโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเฉลี่ยโดยประมาณ 6 ปี และกว่าร้อยละ 95 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีระยะเวลาทำงานในทีมหรือโครงการปัจจุบันที่มากกว่า 3 เดือน ถึง 5 ปี

5.2 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดียว (Simple linear regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าชุดตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามหรือความขัดแย้งภายในทีม (Index_IC) ได้ร้อยละ 33.2 ($R^2 = 0.332$) โดยมีค่าความผิดพลาดมาตรฐานของสมการเป็น 0.43576 และเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่าการอธิบายความแปรปรวนนั้นเป็นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ($F(6, 148) = 12.266$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละตัวแปรอิสระจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficients) พบว่าทุกตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ($b > 0$) กับตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ความแตกต่างด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ (Index_ES) ความแตกต่างด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพ (Index_ED) ความแตกต่างด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว (Index_IP) และความแตกต่างด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ (Index_JG) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ขณะที่ ตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์และความภูมิใจในอาชีพ (Index_SI) และความแตกต่างด้านความหมกมุ่นในเทคโนโลยี (Index_GK) มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ (ตารางที่ 2 แสดงสรุปการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยความแตกต่างวัฒนธรรมอาชีพที่ส่งผลต่อความขัดแย้งภายในทีม)

ตารางที่ 2 สรุปการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยความแตกต่างวัฒนธรรมอาชีพที่ส่งผลต่อความขัดแย้งภายในทีม

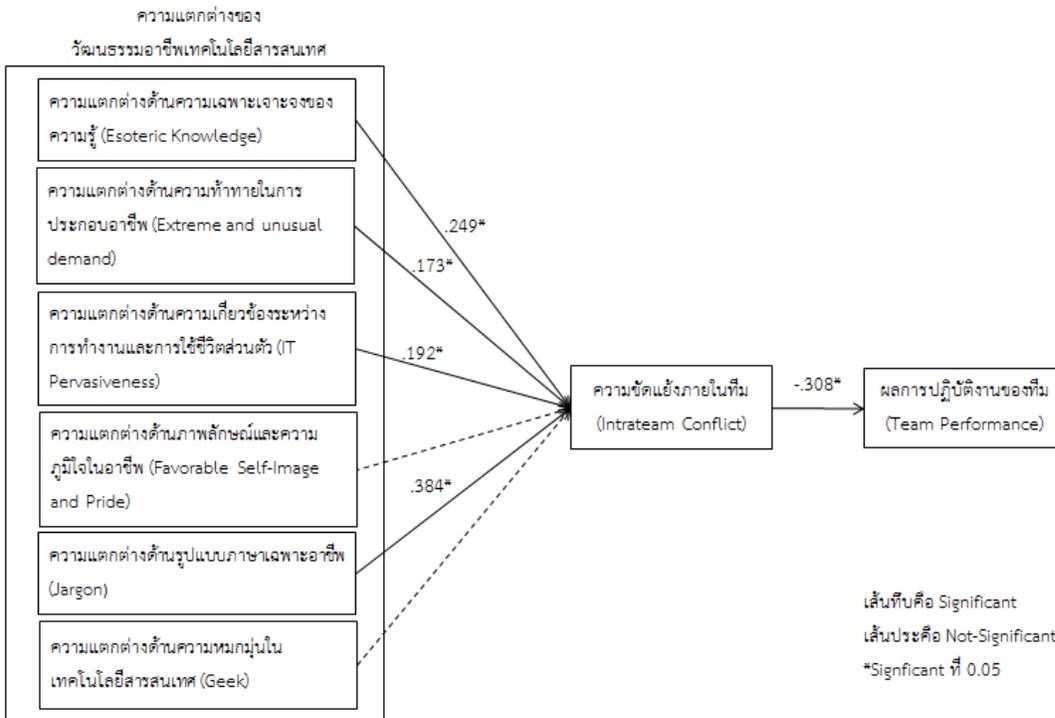
Overall	R = 0.576						
	$R^2 = 0.332$						
	Adjusted $R^2 = 0.305$						
Standard Error of the Estimate = 0.43576							
ANOVA	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
	1	Regression	13.975	6	2.329	12.266	0.000
		Residual	28.104	148	0.190		
	Total	42.079	154				
Coefficients	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error	Beta			
		Index_ES	0.249	0.071	0.243	3.515	0.001
		Index_ED	0.173	0.084	0.14	2.056	0.042
		Index_IP	0.192	0.058	0.227	3.317	0.001
		Index_SI	0.083	0.054	0.104	1.542	0.125
		Index_JG	0.384	0.078	0.339	4.918	0.000
	Index_GK	0.027	0.059	0.031	0.457	0.649	

ส่วนที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเดียว พบว่าตัวแปรอิสระหรือความขัดแย้งภายในทีม (Index_IC) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามหรือผลการปฏิบัติงานของทีม (Index_TP) ได้ร้อยละ 21.2 ($R^2 = 0.212$) โดยมีค่าความผิดพลาดมาตรฐานของสมการเป็น 0.31160 และเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) พบว่าการอธิบายความแปรปรวนนั้นเป็นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ($F(1,153) = 41.043$) เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficients) พบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ ($b < 0$) กับตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระหรือความขัดแย้งภายในทีม (Index_IC) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือผลการปฏิบัติงานของทีม (Index_TP) ในทิศทางตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ (ตารางที่ 3 แสดงสรุปการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งภายในทีมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของทีม)

ตารางที่ 3 สรุปการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งภายในทีมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของทีม

Overall	R = 0.460							
	$R^2 = 0.212$							
	Adjusted $R^2 = 0.206$							
	Standard Error of the Estimate = 0.31160							
ANOVA	Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
	1	Regression	3.985	1	3.985	41.043	0.000	
		Residual	14.856	153	.097			
	Total	18.841	154					
Coefficients	Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
			B	Std. Error	Beta			
	Index_ES		-.308	.048	-.460		-6.407	0.000

ผลการวิเคราะห์ (ดังภาพที่ 2 สรุปความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์การถดถอย) แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมอย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในสมมติฐาน (Rao and Ramachandran, 2011) เช่นเดียวกับความแตกต่างด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในสมมติฐาน (Rao and Ramachandran, 2011; Teh et al., 2009; Cox, 2003) ในทำนองเดียวกัน ความแตกต่างด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในสมมติฐาน (Rao and Ramachandran, 2011; Hsu et al., 2014; Seo et al., 2009) และความแตกต่างด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมอย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในสมมติฐาน (Keaveney, 2008; Guzman et al., 2008)



ภาพที่ 2 สรุปความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์การถดถอย

อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์และความภูมิใจในอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแม้ว่าทั้งสองกลุ่มมีความภาคภูมิใจในอาชีพในระดับที่แตกต่างกัน แต่ถ้าหากกลุ่มที่มีระดับความภาคภูมิใจในอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่ำกว่า คือ กลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ ยอมรับความคิดเห็นของกลุ่มที่มีระดับความภาคภูมิใจในอาชีพสูงกว่า คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์และความภูมิใจในอาชีพจึงไม่สามารถอธิบายความขัดแย้งภายในทีมได้ นอกจากนี้ ความแตกต่างด้านความหมกมุ่นในเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ถ้าบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ ทำงานในบทบาทของตนครบถ้วน การที่บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มหนึ่งมีลักษณะเก็บตัว ไม่ชอบเข้าสังคม (introvert) ชอบการทำงานคนเดียว ซึ่งจากผลการวิเคราะห์คือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ถึงแม้จะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ แต่ก็ไม่นำไปสู่ความขัดแย้งภายในทีม นอกจากนี้ การหมกมุ่นในเทคโนโลยีทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในเรื่องเทคโนโลยีซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานระหว่างบุคลากรทั้งสองกลุ่ม ดังนั้น ความแตกต่างด้านความหมกมุ่นในเทคโนโลยีสารสนเทศจึงไม่สามารถอธิบายความขัดแย้งภายในทีมได้ อนึ่งความขัดแย้งภายในทีมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในสมมติฐาน (Cox, 2003; Ivancevich et al., 2014; Robey et al., 1993)

6. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความแตกต่างของวัฒนธรรมอาชีพในมิติต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งภายในทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 บทบาท ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และกลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ และศึกษาถึงอิทธิพลความขัดแย้งดังกล่าวที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของทีม ในงานวิจัยนี้พบว่าความแตกต่างด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ความแตกต่างด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพ ความแตกต่างด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว ความแตกต่างด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ระหว่างบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสองกลุ่มส่งผลเชิงบวกต่อความขัดแย้งภายในทีม โดยความแตกต่างที่ส่งผลต่อความขัดแย้งภายในทีมมากที่สุดได้แก่ ความแตกต่างด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ รองลงมาได้แก่ ความแตกต่างด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ความแตกต่างด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และความแตกต่างด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพ ตามลำดับ นอกจากนี้ความขัดแย้งภายในทีมส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของทีม

ผลจากงานวิจัยนี้เป็นการสนับสนุนผลสรุปเชิงทฤษฎีและช่วยขยายขอบความสามารถในการประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีขอบเขตที่กว้างมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังต่อยอดการพัฒนาเครื่องมือในการประเมินวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศจากงานวิจัยในอดีต เพื่อให้เครื่องมือในการวัดวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผลสรุปจากงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ โดยภาคธุรกิจที่มีหน่วยงานพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กร สามารถพัฒนาบุคลากรโดยวางแผนจัดอบรมและส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ที่ลดความแตกต่างด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และความท้าทายในการประกอบอาชีพ โดยการสนับสนุนให้กลุ่มผู้ติดต่อกับผู้ใช้ระบบมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น และสนับสนุนให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีมีทักษะในการสื่อสารที่ลดการใช้ภาษาเฉพาะอาชีพลง เพิ่มความรู้และทักษะในองค์ความรู้อื่นนอกเหนือจากด้านเทคโนโลยี รวมทั้งเสริมกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้พนักงานกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเข้าร่วมในช่วงนอกเวลางาน นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ สามารถประยุกต์ใช้ผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสำหรับเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาโดยเพิ่มเนื้อหาด้านการสื่อสารสำหรับนักศึกษาหลักสูตรที่เน้นด้านเทคนิค และเพิ่มเนื้อหาด้านเทคนิคสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอย่างของทีมพัฒนาระบบสารสนเทศมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในช่วงไม่เกิน 10 ปี ทั้งนี้ บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศแตกต่างกันอาจได้รับอิทธิพลของวัฒนธรรมอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผลของการวิจัยนี้ยังอาจไม่สามารถครอบคลุมได้ในวงกว้าง จากข้อจำกัดดังกล่าว อาจทำงานวิจัยต่อเนื่องโดยขยายขอบเขตการศึกษาด้วยการเพิ่มปัจจัยความแตกต่างของระยะเวลาประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรกำกับ (moderator) เพื่อทดสอบว่าอิทธิพลของความแตกต่างในวัฒนธรรมอาชีพด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพ ที่มีต่อความขัดแย้งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระยะเวลาประสบการณ์ทำงาน หรือไม่ และปรับปรุงกรอบการวิจัยนี้โดยเพิ่มตัวแปรความแตกต่างในวัฒนธรรมอาชีพด้านอื่นอีก นอกจากด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพ นอกจากนี้งานวิจัยต่อเนื่องสามารถใช้ความแตกต่างในวัฒนธรรมอาชีพเป็นตัวแปรตาม และทำการศึกษาเพื่อหาวิธีการหรือปัจจัยที่ช่วยลดระดับความแตกต่างในวัฒนธรรมอาชีพ

โดยเฉพาะวิธีการหรือปัจจัยที่ช่วยลดความแตกต่างด้านรูปแบบภาษาเฉพาะอาชีพ ด้านความเฉพาะเจาะจงของความรู้ ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว และด้านความท้าทายในการประกอบอาชีพ

บรรณานุกรม

- Bahli, B., and Buyukurt, M. D. (2005). Group Performance in Information Systems Project Groups: An Empirical Study. *Journal of Information Technology Education*, 4, 97-113.
- Cox, K. B. (2003). The effects of intrapersonal, intragroup, and intergroup conflict on team performance effectiveness and work satisfaction. *Nursing Administration Quarterly*, 27(2), 153-163.
- de Wit, F. R. C., Greer, L. L., and Jehn, K. A. (2012). The paradox of intragroup conflict: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 360-390.
- Glen, P. (2003). *Leading Geeks : How to Manage and Lead People Who Deliver Technology*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Guzman, I. R., Stam, K. R., and Stanton, J. M. (2008). The occupational culture of IS/IT personnel within organizations. *ACM SIGMIS Database*, 39(1), 33-50.
- Guzman, I. R., and Stanton, J. M. (2009). IT occupational culture: the cultural fit and commitment of new information technologists. *Information Technology & People*, 22(2), 157-187.
- Hsu, J. S.-C., Chu, T.-H., Lin, T.-C., and Lo, C.-F. (2014). Coping knowledge boundaries between information system and business disciplines: An intellectual capital perspective. *Information & Management*, 51(2), 283-295.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., and Matteson, M. T. (2014). *Organizational behavior and management*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Jacks, T., and Palvia, P. (2014). Measuring value dimensions of IT occupational culture: an exploratory analysis. *Information Technology and Management*, 15(1), 19-35.
- Jehn, K. A., Northcraft, G. B., and Neale, M. A. (1999). Why differences make a difference: A field study of diversity, conflict and performance in workgroups. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 741-763.
- Keaveney, S. M. (2008). The blame game: An attribution theory approach to marketer-engineer conflict in high-technology companies. *Industrial Marketing Management*, 37(6), 653-663.
- Leever, A. M., Hulst, M. V. D., Berendsen, A. J., Boendemaker, P. M., Roodenburg, J. L. N., and Pols, J. (2010). Conflicts and conflict management in the collaboration between nurses and physicians - A qualitative study. *Journal of Interprofessional Care*, 24(6), 612-624.
- Rao, V. S., and Ramachandran, S. (2011). Occupational Cultures of Information Systems Personnel and Managerial Personnel: Potential Conflicts. *Communications of the Association for Information Systems*, 29(31), 581-604.
- Robey, D., Smith, L. A., and Vijayasathy, L. R. (1993). Perceptions of Conflict and Success in Information Systems Development Projects. *Journal of Management Information Systems*, 10(1), 123-139.

Seo, M., Kang, H. S., and Yom, Y. H. (2009). Internet addiction and interpersonal problems in Korean Adolescents. *CIN - Computers Informatics Nursing*, 27(4), 226-233.

Teh, P.-L., Yong, C.-C., Arumugam, V. C., and Ooi, K.-B. (2009). Role conflict in information systems personnel: a TQM perspective. *Journal of Applied Sciences*, 9(15), 2701-2713.