

การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

Teamwork that Affects Employee

Performance of True Corporation, Headquarters, Bangkok

ณัฐภรณ์ ห่องแก้ว¹, ผศ.ดร.วงศ์ธรา สุวรรณิน²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร (4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (5) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 378 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือน 15,001-30,000 บาท ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (Office) และมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี โดยภาพรวมของการทำงานเป็นทีมที่มีผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด (2) พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุการทำงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุ พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) การทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการทบทวนการทำงานเป็นประจำ ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ,ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research aims (1) to study the personal factors of employees of True Corporation, headquarter, Bangkok (2) To study the teamwork of employees of True Corporation, headquarters, Bangkok (3) To study the performance of employees of True Corporation, headquarters, Bangkok. (4) To compare the performance of True Corporation employees Bangkok, headquarter classified by personal factors and (5) To study teamwork that affects the performance of employees of True Corporation, headquarters, Bangkok by using questionnaires as a tool to collect data The sample group consisted of 378 employees of True Corporation Headquarter, Bangkok. The statistics used for the analysis were: Frequency distribution, percentage, mean and standard deviation of t-value analysis, One-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The results showed that Employees of True Corporation headquarters, Bangkok were 1) Most of the respondents were female, aged between 26-35 years old, having a bachelor's degree, salary rate 15,001-30,000 baht. And is an employee in the position of an operational employee (Office) who has worked for more than 10 years. Overall, the team working with the respondents' performance was at the highest level. (2) Employees of True Corporation, Bangkok Headquarters found that personal factors such as gender, educational level, salary rates, job titles, and different working ages had the same performance. Except for age, this means that employees of True Corporation, Bangkok Headquarters with different ages had a statistically significant difference in quality of working performance at 0.05. 3) Working as a team in 3 areas, including reviewing the work on a regular basis, personal development, and good relationship between groups affects the performance of employees of True Corporation, head office, Bangkok with a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Teamwork, Performance

1. Master's degree student Master of Business Administration Program Management Department, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

2. Independent Research Advisors, Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจต่างๆในประเทศไทยต้องเผชิญกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม สภาวะแวดล้อม และเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ยาวนานมาถึงปัจจุบัน จึงมีมาตรการการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) ซึ่งบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านเช่นกัน เป็นนโยบายกลางที่ทุกหน่วยงานต้องรับทราบและปฏิบัติตาม จากประกาศฉบับที่ 28 ศูนย์ติดตามสถานการณ์โควิด-19 กลุ่มทรู (1) พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้าน และบันทึกการทำงานที่แอปพลิเคชัน True Connect และ Check-in แจ้ง Location ทุก 2 ชั่วโมง พนักงานที่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานสามารถกลับเข้ามาทำงานได้โดยทุกหน่วยงานต้องจัดแบ่งพนักงานที่เข้ามาทำงานไม่เกิน 25% (2) หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในสถานที่ที่มีผู้คนแออัด หากมีความจำเป็นต้องเดินทางต้องระมัดระวังและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันทางด้านสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด พนักงานที่กลับมาจากท่องเที่ยวให้เฝ้าสังเกตตนเอง 14 วัน หากพบว่าติดเชื้อให้แจ้งต่อหัวหน้างานหรือ HRBP (Human Resource Business Partner) ทันที (3) ขอให้เลี่ยงกิจกรรมที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก การประชุมและการฝึกอบรม ให้ทำผ่านทางออนไลน์ True Vroom เป็นหลัก (4) พนักงานต้องปฏิบัติตามมาตรการ D-M-H-T-T อย่างเคร่งครัด D-Distancing เว้นระยะห่าง 1 เมตร M-Mask Wearing สวมหน้ากาก 2 ชั้น H-Hand Washing ล้างมือบ่อยๆ T-Testing ตรวจวัดอุณหภูมิและตรวจ ATK อย่างสม่ำเสมอ T-Thai Cha Na ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ (บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น, 2565, เว็บไซต์)

ธุรกิจหลักของกลุ่มทรูประกอบด้วย ทรูมูฟ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่อันดับสองของประเทศ ทรูออนไลน์ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตรายใหญ่ที่สุดของประเทศ ผู้เดิมเงินลงทุนนี้ รวมทั้งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานรายใหญ่ที่สุดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทรูวิชั่นส์ ผู้ให้บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิกทั่วประเทศรายเดียวของประเทศไทย (บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น, 2565, เว็บไซต์) เมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19 การทำงานของพนักงานในแต่ละหน่วยงานของบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น มีการปรับรูปแบบการทำงานใหม่คือการทำงานแบบ (Work from home) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานประสานงาน และการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันของพนักงาน การรอคอยงานทำให้เกิดความสูญเปล่า งานที่ได้รับไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเพราะไม่ได้สื่อสารกันโดยตรง ไม่สามารถติดตามงานได้อย่างรวดเร็วหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที ดังเช่นเข้าทำงานที่สำนักงาน การสื่อสารในทีมต้องรอคอยเพื่อนัดหมายให้ครบองค์ประชุมก่อนการตัดสินใจ ทำให้งานล่าช้ามากกว่าปกติ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง อีกทั้งพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (ณรงค์ศักดิ์ คำรงค์ไทย, 2565)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทรูคอร์ปอเรชั่น โดยเฉพาะสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลของการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารในการบริหารจัดการองค์กร วางแผนในการรับมือต่อความเสียหายได้สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้น อีกทั้งนำไปพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแนวทางในการทำงานร่วมกับผู้อื่น กำจัดความขัดแย้งและความสูญเปล่าที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เพื่อประสบความสำเร็จทั้งต่องานที่ได้รับมอบหมาย ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดตามที่องค์กรกำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้
ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยกำหนดตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อัตราเงินเดือน (5) ตำแหน่งงาน (6) อายุการทำงาน และการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 9 ตัวแปร คือ (1) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ตกลงกัน (2) การเปิดกว้างและเผชิญหน้า (3) สนับสนุนและไว้วางใจ (4)

ความร่วมมือและความขัดแย้ง (5) การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและการตัดสินใจ (6) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (7) ทบทวนการทำงานเป็นประจำ (8) การพัฒนาบุคคล (9) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (5) ด้านวิธีการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 6,720 คน ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 378 คน ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Stratified Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา วันที่ 9 เมษายน 2565 - วันที่ 16 กรกฎาคม 2565

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

องค์กรในปัจจุบันมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาส่วนใหญ่เน้นพัฒนาทักษะความรู้ เสริมสร้างศักยภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แต่ถูกมองสำคัญคือวิธีที่บุคคลปฏิบัติต่อกัน และวิธีที่กลุ่มคนมีความสัมพันธ์และทำงานร่วมกัน หรือการทำงานเป็นทีม (Teamwork) นั่นเอง (Mike Woodcock, 1979: 3-4) และยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเรื่องการทำงานเป็นทีมไว้ดังต่อไปนี้

Mike Woodcock (1979 : 8,181-205) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมหากจะมีประสิทธิภาพก็ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และส่วนหนึ่งก็หมายถึงการอำนวยความสะดวกด้านภาพพจน์ตลอดจนการพัฒนาที่ทำได้บ่อยครั้ง การพัฒนาไม่เกิดขึ้นเพราะ มีการรับรู้หรือคัดค้านตลอดเวลา มีความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมของทีมและองค์กร หัวหน้าทีมขาดทักษะหรือความเต็มใจที่จะทำให้มันเกิดขึ้น และมีความหวาดกลัวต่อผลที่ตามมาของการพัฒนา เพราะไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทภายในระหว่างทีมและไม่มีความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันจึงทำให้ทีมไม่มีประสิทธิภาพ เขามองว่าการทำงานเป็นทีม เหมือนเป็นการสร้างบล็อก (building Blocks) เพราะมันเป็นสิ่งที่เรานำไปใช้ได้จริงในการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ตกลงกัน 2) การเปิดกว้างและการเผชิญหน้า 3) สนับสนุนและไว้วางใจ 4) ความร่วมมือและความขัดแย้ง 5) การปฏิบัติงานที่ชัดเจน 6) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม 7) ทบทวนการทำงานเป็นประจำ 8) การพัฒนาบุคคล 9) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี

Kazemak (1991: 15) ได้ระบุเกณฑ์การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 10 ประการ ได้แก่ 1) เข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตกลงกัน 2) จัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ 3) สมาชิกแบ่งปันบทบาทการเป็น

ผู้นำ4) การใช้ทักษะความสามารถของคนอย่างเหมาะสม5) การสื่อสารแบบเปิดและการมีส่วนร่วม6) การควบคุมขั้นตอนการทำงานของทีม7) มีแนวทางการแก้ปัญหาและการร่วมกันตัดสินใจ8) สนับสนุนการทดลองและความคิดสร้างสรรค์9) ประเมินการทำงานและกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ10) สมาชิกเข้าใจบทบาท ความรับผิดชอบ และข้อจำกัดอำนาจของตน

Rubin,Fry,and Plovich (1978 : 8,22,63,144) การทำงานเป็นทีมที่ประสิทธิภาพประกอบด้วย 8 ปัจจัย ได้แก่ 1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2) ความร่วมมือและความขัดแย้งในระดับต่ำ 3) ความรับผิดชอบที่เกิดข้อร้องเรียนน้อยที่สุด4) การประเมิน วิเคราะห์และการดำเนินการแก้ไข5) บทที่ชัดเจนและข้อตกลงร่วม6) ความสัมพันธ์เชิงบวก7) กระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน8) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

John,Humphries (1938 :40-45) ได้ทำการศึกษาการจัดการทีมที่ประสบความสำเร็จ : วิธีบรรลุมิติประสงค์ด้วยการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เขาได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่แตกต่างจากการสร้างทีมมาก ในขณะที่การสร้างทีมเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรวมทักษะ ประสบการณ์ นิสัยและทัศนคติที่เหมาะสม แต่การทำงานเป็นทีมคือการทำให้กลุ่มคนนั้นทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างแท้จริง ซึ่งสามารถอธิบายวิธีการทำงานเป็นทีม ได้แก่ 1) เข้าใจวัตถุประสงค์และทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน2) การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม3) การแบ่งปันข้อมูล4) การนำด้วยการทำเป็นตัวอย่าง5) แรงจูงใจในการทำงาน เช่น การให้รางวัล การได้รับการเคารพและยอมรับ เป็นต้น6) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา7) การระดมสมองและการประชุมทีม8) การฝึกอบรมทักษะความรู้ ความสามารถ

กล่าวโดยสรุป การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน มีแผนการทำงานเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สมาชิกที่อยู่ในทีมร่วมมือ ร่วมใจและเต็มใจช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน สนับสนุนและรับฟังความคิดเห็น โดยปราศจากอคติ รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีกระบวนการตัดสินใจร่วมกันอย่างเหมาะสม แลกเปลี่ยนทักษะความรู้ ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและสมาชิกในทีมเพื่อช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมมีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษา ซึ่งองค์ประกอบส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน ดังเช่น John,Humphries (1938 :40-45) , Rubin, Plounick, and Fry (1978) , Mike Woodcock (1979 : 8,181-205), Kazemak (1991 : 15) ท่านมีความเห็นตรงกันเรื่องการทำงานเป็นทีม ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน มีความร่วมมือร่วมใจและใช้ความขัดแย้งเชิงบวก ภาวะผู้นำที่มีความเหมาะสมตามสถานการณ์ เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาทฤษฎีการทำงานเป็นทีมของ Mike Woodcock (1979 : 8,181-205) ซึ่งเป็นทฤษฎีเชิงประจักษ์และ

เป็นที่ยอมรับจากนักทฤษฎีหลายท่านได้อ้างอิงงานของเขา ได้รับการกล่าวถึงเป็นสากล สามารถนำมาใช้ได้จริง และตรงกับความต้องการที่จะนำไปวัดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพตามการคาดหวังขององค์กร ถูกนำมาใช้ในการจัดการที่แตกต่างกันอย่างน้อยสี่ระดับ : ประสิทธิภาพของผู้บริหาร ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ประสิทธิภาพของทีม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เป็นต้น Griff and Page (1993) การวัดผลนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่ง Kerssens-van Drongeelen ,Bilderbeek (1999) และ Cook (1997) ได้เน้นย้ำถึงผลกระทบที่สำคัญของระบบการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคือ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำรงอยู่ขององค์กร ทั้งนี้ ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้

Peterson & Plowman (1941) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ 5) ด้านวิธีการ

Richard Chang (1987) ได้สร้างโมเดล “วงจรการจัดการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” เพื่อใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการฝึกสอนและประเมิน ที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผนจัดการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) การฝึกสอนอบรมทักษะความรู้ พัฒนา 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) การวัดผล ประเมินประสิทธิภาพ 5) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

Liker, Fruin and Adler (1999) แนวทางในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพให้ความได้เปรียบด้านขนาดในแง่ผลิตภาพและการเติบโตขององค์กรแบบไฮบริด ส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance) ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจในสถานที่ทำงาน การทำงานเป็นทีม ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

Rosabeth Moss Kanter (1989) ได้ระบุหลักการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ต้องกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนเพื่อบรรลุผล 2) ระบุคุณค่าที่เน้นประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เช่น คุณภาพของสินค้า การบริการลูกค้า การทำงานเป็นทีม และความยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นต้น 3) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร พัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4) วิสัยทัศน์ผู้นำที่แข็งแกร่ง ทีมผู้บริหารที่ทรงพลัง 5) บุคลากรมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีทักษะคล่องตัว 6) การควบคุมต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่า ตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านพนักงาน ด้านขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงานเพื่อลดความสูญเปล่าออกจากการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และการควบคุมต้นทุนที่เหมาะสม

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ ซึ่งทฤษฎีของ Rosabeth Moss Kanter (1989) , Liker, Fruin and Adler (1999), Kinlaw (1992 :10) และ Peterson & Plowman (1941) มีความเห็นที่คล้ายกันคือการมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมทุกทฤษฎีสามารถวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เช่นกันยังมีความไม่สอดคล้อง ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1941) เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับสิ่งที่ต้องการจะวัดโดยรวม ทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหรือด้านต้นทุน และด้านวิธีการ ซึ่งทุกตัวแปรมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร(1)ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือน 15,001-30,000 บาท ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ(Office) และมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี โดยภาพรวมของการทำงานเป็นทีมที่มีผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด (2)การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุ พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (3)การทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการทบทวนการทำงานเป็นประจำ ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร”

1. ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ซึ่งมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-30,000 บาท อยู่ในตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ (Office) ซึ่งมีปริมาณที่มากกว่า ระดับอื่นๆ และมีช่วงอายุการทำงาน มากกว่า10ปี จำนวน 112 คน

2. ผลการศึกษา การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมของการทำงานเป็นทีมที่มีผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี การทำงานเป็นทีมของ (Mike Woodcock, 1979,181-206) ที่กล่าวว่า การทำงาน เป็นทีมหากจะมีประสิทธิภาพก็ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และส่วนหนึ่งก็หมายถึง การอำนวยความสะดวกด้าน ภาพยนตร์ตลอดจนการพัฒนาที่ทำได้บ่อยครั้งการพัฒนาไม่เกิดขึ้นเพราะ มีการรับรู้หรือกดดันตลอดเวลา มีความ ขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมของทีมและองค์กร หัวหน้าทีมขาดทักษะหรือความเต็มใจที่จะทำให้มันเกิดขึ้น และมีความ หวาดกลัวต่อผลที่ตามมาของการพัฒนา เพราะไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทภายในระหว่างทีม และไม่มีความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันจึงทำให้ทีมไม่มีประสิทธิภาพ เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีม เหมือนเป็น การสร้างบล็อก (building Blocks) เพราะมันเป็นสิ่งที่เราไปใช้ได้จริงในการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ โดย ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ดังนี้ (1) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ตกลงกัน (2) การเปิดกว้างและการเผชิญหน้า (3) สนับสนุนและไว้วางใจ (4) ความร่วมมือและความขัดแย้ง (5) การปฏิบัติงานที่ชัดเจน (6) ภาวะผู้นำที่ เหมาะสม (7) ทบทวนการทำงานเป็นประจำ (8) การพัฒนานวัตกรรม (9) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ซึ่งแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมมีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษา ซึ่ง องค์กรประกอบส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกันเช่น John,Humphries (1938 :40-45) , Rubin, Plounick, and Fry (1978) , Mike Woodcock (1979 : 8,181-205), Kazemak (1991 : 15) ท่านมีความเห็นตรงกันเรื่องการทำงานเป็น ทีม ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน มีความร่วมมือร่วมใจและใช้ความขัดแย้งเชิงบวก ภาวะ ผู้นำที่มีความเหมาะสมตามสถานการณ์ เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีการทำงานเป็นทีมของ Mike Woodcock (1979 : 8,181-206) ซึ่งเป็นทฤษฎีเชิงประจักษ์และเป็นที่ยอมรับจากนักทฤษฎีหลายท่านได้อ้างอิงงานของเขา ได้รับการกล่าวถึงเป็นสากล สามารถนำมาใช้ได้จริง และ ตรงกับความต้องการที่จะนำไปวัดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการศึกษา การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร บัณฑิตส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าบัณฑิตส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ด้านอัตราเงินเดือนด้าน ตำแหน่งงาน ด้านอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และบัณฑิตส่วนบุคคล ด้านอายุ พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อภิปรายดังนี้

4. ผลการศึกษา การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการทบทวนการทำงานเป็นประจำ ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ดังต่อไปนี้

1. จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น พนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือน 15,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ (Office) และมีอายุการทำงาน มากกว่า 10 ปี ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรสามารถส่งเสริมและสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพตนเองของบุคลากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเพิ่มทักษะความรู้ การจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความชำนาญให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มโอกาสและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน พร้อมทั้งมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

2. จากผลการศึกษา การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า การทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านการทบทวนการทำงานเป็นประจำ ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ซึ่งทั้ง 3 ด้านนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน องค์กรสามารถส่งเสริมกิจกรรมเพื่อละลายพฤติกรรมของพนักงานในแต่ละระดับ เพื่อความสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างวัย ให้เกิดความผ่อนคลายทางด้านอารมณ์ จิตใจ ทำให้ลดความกดดัน ลดความอคติและความขัดแย้งในระหว่างการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารและหัวหน้างานต้องสามารถเป็นต้นแบบในการทำงาน ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพของผลงานที่ได้รับมอบหมาย โดยส่งเสริมให้พนักงานมีการตรวจสอบขั้นตอนการทำงานทุกขั้นตอน เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดระหว่างปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ขจัดความสูญเปล่าจากการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานและองค์กรด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป

1. ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ตัวแปรด้านพฤติกรรมการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ผลการศึกษา มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ผู้วิจัยคิดเห็นว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคคลอาจก่อให้เกิดข้อดี ข้อผิดพลาดหรือข้อเสีย ที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของงาน ยังสามารถส่งผลต่อตัวบุคคลด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และส่งผลต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). รายงานความยั่งยืน 2654. สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2565, จาก

https://investor-th.truecorp.co.th/misc/cg_document/20220419-true-sustainability-report-2021-th.pdf

André de Waal (2007) *Strategic performance management*

Dennis C. Kinlaw (1993) *Team-managed facilitation: critical skills for developing self-sufficient teams*

Dennis C. Kinlaw (1992) *Continuous improvement and measurement for total quality: a team-based approach*

Harrison, Nigel (1957) *Improving employee performance*

Mike Woodcock (1981) *Organisation development through teambuilding: planning a cost-effective strategy*

Mike Woodcock (1979) *Team development manual*

Plowman E. Grosvenor (1941) *Business Organization and Management*

Stott, Kenneth (1995) *Teams teamwork & teambuilding: the manager's complete guide to teams in organisations*