

ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

Work system and teamwork system affecting the effectiveness of employee in operational level (Silom zone)

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ¹ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) และเพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน การทำงานเป็นทีมและระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย (Beta= 0.170) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล (Beta = 0.330) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ระบบงานของบริษัท ประสิทธิภาพของการทำงาน

Abstract

This research aims at investigating work system and teamwork system affecting the effectiveness of employees in the operational level (Silom zone). The findings revealed that most of the respondents are 26-29 year old males, married, and having a bachelor's degree with monthly income of 15,001 – 20,000 Baht and 3-5 years of working experience. The hypothesis testing revealed that job effectiveness of the operational-level employees (Silom zone) was affected by their different working experiences, but not by their different personal factors (gender, age, education level, and income). Moreover, work system and teamwork system that significantly affect the operational-level employees (Silom zone) at the 0.05 significance level included open discussion (Beta= 0.170) and monitoring and evaluation (Beta = 0.330).

Keywords: Teamwork system, Work system, Job effectiveness

1. บทนำ

ปัจจุบันถนนสีลมนั้น นับว่าเป็นถนนธุรกิจสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร และมีผู้คนได้ขนานนามถนนสีลมนี้อีกว่า "วอลล์สตรีทของกรุงเทพมหานคร" เนื่องจากว่าถนนสีลมนั้นมีสำนักงานใหญ่ธนาคาร โรงแรม อาคาร สำนักงานต่างๆ ตลอดจนศูนย์การค้าขนาดใหญ่เรียงรายอยู่ฝั่งซ้ายและฝั่งขวาของถนนเป็นจำนวนมาก ถนนสีลมนี้นี้ยังเป็นสถานที่สำหรับแหล่งนักท่องเที่ยวมาจับจ่ายซื้อสินค้านานาชนิด และขายของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยวตามบาทวิถีในเวลาในยามราตรี ถนนสีลมนั้นยังสามารถเดินทางได้สะดวก โดยมีรถไฟฟ้าแล่นผ่านจากถนนพระรามที่ 4 ขึ้นลงที่สถานีศาลาแดงและเลี้ยวออกไปถนนสาทรที่สถานีช่องนนทรี เพราะฉะนั้นจึงทำให้มีพนักงานอยู่อย่างมาตลอดจนถึงผู้บริหารระดับสูงอีกหลายๆ คน ต่างเลือกที่จะประกอบอาชีพแถวถนนสีลมนี้ ทั้งนี้เพราะแถวถนนสีลมนี้นี้เป็นแหล่งธุรกิจต่างๆ มากมาย และยังมีทั้งเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งในการเดินทางสถานที่ที่จับจ่ายใช้สอย เช่น ซอยละลายทรัพย์ ซึ่งตั้งอยู่ข้างๆ ซอยของธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ และจะเปิดเฉพาะ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลาประมาณ 11.00 - 13.00 น. ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวัยทำงานพนักงานออฟฟิศที่อยู่บริเวณถนนสีลม มาจับจ่ายซื้อของทั้งเสื้อผ้า เครื่องหนัง ของใช้จุกจิก อาหารการกิน ที่มีการหมุนเวียนเงินสดต่อวันมากมายจนกลายมาเป็นชื่อซอยละลายทรัพย์ และสถานพักผ่อนต่างๆ ในย่านซอยพัฒนาพงศ์เต็มไปด้วยแสงสี ดนตรี แหล่งบันเทิงต่างๆ มากมายทั้งนี้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรนั้นจึงควรมีระบบการทำงานที่ดี โดยการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน โครงสร้างของหน่วยงาน นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร กิจกรรมการควบคุม และการติดตามและประเมินผลการทำงานอยู่เสมอ อีกทั้งการทำงานเป็นทีมก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเพื่อช่วยในการสร้างประสิทธิผลของการทำงาน เพราะการร่วมมือร่วมใจกันถือเป็นการรวมพลังการทำงาน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลงานที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงานและต่อองค์กรการวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงการศึกษาระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ส่วนผลที่ได้รับสำหรับการ วิจัยในการศึกษาหาข้อมูลพื้นฐานโดยการค้นหาข้อมูลการสำรวจสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งจะศึกษาปัจจัยการให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมกับระบบที่ได้มาตรฐานในการทำงาน ของบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการตัดสินใจปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานและกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมของบริษัทต่อไป

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม)
2. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม)
3. เพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม)

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติงานที่อยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ 1) การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การอภิปราย อย่างเปิดเผย และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น 2) ระบบงานของบริษัท ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุมระบบ โครงสร้างของหน่วยงาน นโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร กิจกรรมการควบคุม และการติดตามและประเมินผล ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร

4. ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) และเพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ TTest ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำในองค์กร 3 – 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน การทำงานเป็นทีม และระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย ($Beta = 0.170$) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ($Beta = 0.330$) ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันการทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของการทำงานเป็นทีม อีกทั้งมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบที่เป็นทางการระหว่าง ติดต่อสื่อสารกันในทีม รวมถึงมีการพูดถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานเป็นทีมกับหัวหน้างานอย่างอิสระเมื่อมีการทำงานผิดพลาดจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้สภาพการทำงานมีบรรยากาศที่ดี จึงส่งผลให้ประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ดีด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนอม (2545) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ของวิวัฒน์ โรยสกุล (2527) ที่ว่าการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เพราะลักษณะการทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม มีใช้การทำงานโดยลำพัง โดยเฉพาะในปัจจุบันระบบการบริหารงานภายในหน่วยงานที่มีสภาพที่ยุ่ยากซับซ้อนมากขึ้นซึ่งในสภาพเช่นนี้นักบริหารงานภายในหน่วยงานมีสภาพที่ยุ่ยากซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งในสภาพเช่นนี้นักบริหารแต่เพียงผู้เดียวย่อมไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆที่อยู่ภายในขอบเขตความรับผิดชอบให้ปรากฏผลดีได้เท่าที่ควร งานส่วนใหญ่จำเป็นต้องอาศัยสติปัญญา ความรู้ความเชี่ยวชาญจากหลายๆคน หลากๆฝ่าย และหลายๆระดับมาช่วยกันทำ จึงจำเป็นต้องมีการร่วมมือกัน “ทำงานเป็นทีม” ระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละองค์กรมีการกำหนดหลักการวัตถุประสงค์การดำเนินงาน รวมถึงมีการกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง การให้นโยบายและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ควบคุมได้นั้น จึงทำให้ระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมัย สุจริต (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร พบว่า ลักษณะองค์การในโรงเรียนต่างกันและวิสัยทัศน์ของบุคลากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสำเร็จการบริหารงานของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการหาข้อมูลและศึกษาผลที่ส่งผลในด้านใดบ้างของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในแรงงานของประเทศไทย และการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการหลังการเปิดเสรีการค้า เพื่อทราบถึงความได้เปรียบเสียเปรียบของประเทศไทยที่ได้รับจากการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แล้วนำผลที่ได้มาปรับใช้ ซึ่งจะช่วยให้สถานประกอบการและแรงงานมีการเตรียมความพร้อม และเพิ่มศักยภาพด้วยการเพิ่มพูนทักษะความรู้ระเบียบวินัยการทำงาน

6. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

ณัฐธัญ ถนักรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิวัฒน์ ไวยสกุล. (2527). มาทำงานเป็นทีมกันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: ประชาศึกษา.

สมัย สุจริต. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะองค์การกับวิสัยทัศน์ของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.