

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

THE STUDY OF PERFORMANCE EFFICIENCY

: A CASE STUDY OF A TELECOMMUNICATION COMPANY

วชิระ สรรพศรี

Email : bungkluen@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรุบล ศิวบรรวัฒนา

สุรี พฤษทรัพย์ศักดิ์

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 389 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติแบบ t-test, F-test (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the levels of performance efficiency of Telecommunication Company. (2) to study demographic factors affecting performance efficiency of the employees The sample size was 389 employees from the Telecommunication Company. The data was analyzed by using descriptive statistics such as frequency, percentage, average, standard deviation, a t-

Test, F-Test (One Way ANOVA). The results showed that demographic factors as follows age work experience and income affect performance efficiency of the employees at the statistical significance level of 0.05

KEYWORD : Performance efficiency

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการแข่งขันส่งผลให้หลายองค์กร และหลายหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ แต่การที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ มิได้อาศัยแค่เพียงเทคโนโลยีที่ทันสมัยแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องรวมไปถึงบุคลากรที่ดีเพื่อให้ได้มาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลดีทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีคุณภาพ

สำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม มีพนักงานจำนวนมาก มีรูปแบบโครงสร้างการบริหารบริษัทเป็นบริษัทมหาชน การจะเป็นผู้นำในธุรกิจนั้นได้ไม่ได้เกิดจากคนเพียงคนเดียว การจะเป็นผู้นำธุรกิจได้อาจมีหลายสิ่งหลายอย่างคอยผลักดันอยู่เบื้องหลัง ให้เอาชนะอุปสรรคจนประสบความสำเร็จ

จะเห็นได้ว่าบุคลากรเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ ดังนั้นผลการศึกษารองนี้จะเป็นประโยชน์ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บุคคล

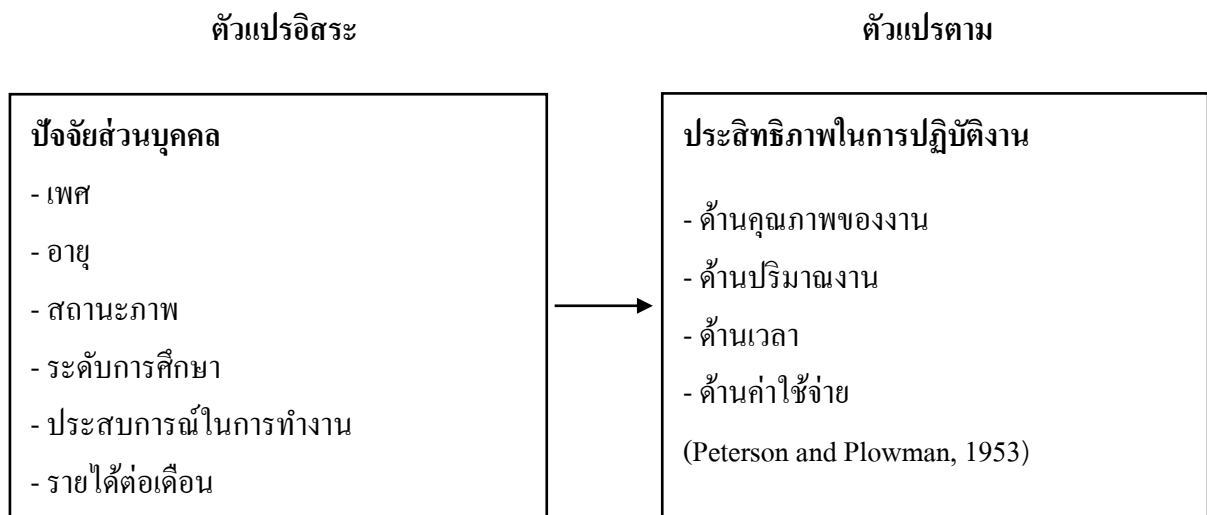
กรอบแนวคิดทฤษฎี

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีของ (Peterson and Plowman, 1953) ที่นำมาใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านเวลา
4. ด้านค่าใช้จ่าย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว สามารถทำเป็นกรอบแนวคิดได้ดังภาพประกอบ
กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 14,641 คน ผู้วิจัย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) จำนวน 389 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในด้านความตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถาม (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.95

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.905

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามโดยขอความร่วมมือจากบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 389 ชุด และได้รับแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 381 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.9 นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test, F-test (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.6 มีอายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.7 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	3.93	0.51	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.19	0.49	ปานกลาง
ด้านเวลา	3.74	0.58	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.92	0.61	มาก
รวม	3.68	0.43	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}=3.93$) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X}=3.92$) ด้านเวลา ($\bar{X}=3.74$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$)

จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
	F	p-value
อายุ	9.882	0.000*
ประสบการณ์ในการทำงาน	5.350	0.000*
รายได้ต่อเดือน	5.895	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยในเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผล ดังนี้ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะองค์การแห่งนี้ให้ความสำคัญของเรื่องวัฒนธรรมองค์การเป็นส่วนใหญ่ มีการปลูกฝังค่านิยมอยู่เสมอ อีกทั้งผู้บริหารก็มีการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อถือและนำไปปฏิบัติตาม และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร ใจดี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ธนอังกูร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลิชฐ์

ศรีสุจรี (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา สำนักป้องกัน พรามปราม และควบคุมไฟฟ้า (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช) พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า รายได้เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร พบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับปานกลาง การปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกันแต่บริษัทในเครือที่มีอยู่จำนวนมาก จะมีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน เกิดความสับสนในปฏิบัติงาน ควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ไปในทางเดียวกัน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งยังไม่มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงคุณภาพ ดังนั้นควรมีวิธีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน ระดับพนักงานปฏิบัติการ เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งองค์กรว่าแตกต่างกันอย่างไร ควรมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- วิเชียร ใจดี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบก สุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัลยา ธนอังกูร. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.

พลิชฐ์ ศรีสุจริต. (2558). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน
กรณีศึกษา สำนักป้องกัน ปราบปราม และควบคุมไฟฟ้า (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์
พืช). การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชาริณี จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุม
จราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. ปริญญาโท
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร.
การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Peterson and Plowman. (1953) **Business organization and management home wood**. Illionoise :
Richard D. Irwin. p. 12.

Stringer. (2002). **Leadership and Organizational Climate**. New Jersey : Prentice Hall.