

**การศึกษาองค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการเป็นทีมโครงการ
ที่มีประสิทธิภาพของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**

**(The Study of the Appropriate Team Composition that Leads to
Becoming and Effective Team Project of
Advance Info Service Public Company (AIS))**

สิชฌนา ธรรมสถิตย์

**ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

บทคัดย่อ

ชื่อสารนิพนธ์	:	การศึกษาองค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการเป็นทีมโครงการที่มีประสิทธิภาพของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	:	สิขณา ธรรมสถิตย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	อาจารย์ ดร. จุฑามาศ แก้วทิจิตร
สถาบัน	:	โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปีการศึกษา	:	2549

เนื่องจากในปัจจุบันองค์การมากมายได้มีการใช้รูปแบบการทำงานเป็นทีมเข้ามาปรับใช้ ในการดำเนินงานโครงการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการสร้างทีมงานที่ดีนั้น องค์ประกอบที่เหมาะสมของ ทีมงานเป็นสิ่งหนึ่งที่องค์การควรให้ความสนใจเพราะการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมของสมาชิกในทีมจะ มีส่วนช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานโครงการประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นได้ อีกทั้งในปัจจุบัน ยังไม่ได้มีการศึกษาถึงประเด็นดังกล่าวอย่างแพร่หลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาใน ประเด็นดังกล่าว โดยที่สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการ เป็นทีมโครงการที่มีประสิทธิภาพของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยมี วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของทีมโครงการที่มีประสิทธิภาพ ว่าประกอบไปด้วย สมาชิกที่มีคุณลักษณะเช่นใด ทั้งในด้านของประชากรศาสตร์และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงบทบาท ในการทำงานตามแนวคิดของ Belbin's Team Role Model (1993)
2. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณลักษณะของสมาชิกที่พึง ประสงค์ที่คิดว่าจะทำให้ทีมโครงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 294 คน ได้รับ แบบสอบถามกลับมาจำนวน 176 ชุด คิดเป็นร้อยละ 59.86 โดยเป็นกลุ่มของพนักงานที่มีลักษณะ

การปฏิบัติงานที่ต้องทำงานเป็นที่มออยู่ภายในสายงานเดียวกัน (Functional Teamwork) อย่างสม่ำเสมอและมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานโครงการต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในองค์กร โดยองค์กรให้การยอมรับว่ามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของสมาชิกในที่งานทั้งในเชิงประชากรศาสตร์ทั่วไป บทบาทที่แสดงออกในที่งาน (Team Role) ตามแนวคิดของเบลบิน (Belbin, 1993) และสอบถามถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสมาชิกในที่งานประกอบการแสดงความคิดเห็นที่เลือกคุณลักษณะเหล่านั้น ผลการศึกษาที่ได้ พบว่า คุณลักษณะที่เป็นอยู่ของสมาชิกในที่งานประกอบไปด้วยสมาชิกส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 1 - 5 ปี ส่วนในงานโครงการมีประสบการณ์ประมาณ 1 - 2 ปีและยังคงอยู่ในระดับปฏิบัติการ และบทบาทที่แสดงออกในที่งานที่พบมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ บทบาทแบบผู้ร่วมทีม (Team Worker) ผู้ปฏิบัติงาน (Implementer) และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และเนื่องจากการที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ได้รับการยอมรับว่ามีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงถือได้ว่าคุณลักษณะที่เป็นอยู่ของสมาชิกในที่งานที่เก็บข้อมูลได้นี้สามารถระบุได้ว่าเป็นองค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสมาชิกในที่งานที่กลุ่มตัวอย่างเลือกพบว่าแทบจะไม่พบความแตกต่าง โดยที่พบว่าแตกต่างออกไปคือ ระดับประสบการณ์ในงานโครงการของสมาชิกที่อยากจะให้มากขึ้นกว่าเดิมเล็กน้อยเป็น 3 - 4 ปี และบทบาทที่แสดงออกในที่งานที่อยากให้มีบทบาทแบบผู้คิดวางแผน (Plant) มากที่สุด แต่อีก 2 อันดับที่รองลงมายังคงเหมือนเดิม จากผลที่ได้อภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มในการเลือกสมาชิกที่พึงประสงค์ที่มีความคล้ายคลึงกัน (Similarity) กับตน จะเห็นได้จากการให้เหตุผลในการเลือกตอบที่ส่วนใหญ่กล่าวว่าเลือกเพราะคิดว่าสมาชิกที่มีคุณลักษณะเหมือนกันน่าที่จะทำให้งานร่วมกันได้ดีกว่า ซึ่งความคล้ายคลึงนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในที่งานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ สามารถนำผลองค์ประกอบของทีมงานที่ได้ประกอบกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณลักษณะของสมาชิกที่พึงประสงค์ไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างทีมงานโครงการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนั้นควรที่จะเพิ่มรูปแบบการเก็บข้อมูลให้มีการสังเกตหรือ

การสัมภาษณ์ด้วย ซึ่งน่าที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และควรที่จะมีการศึกษาในองค์การอื่นๆ ที่มีความคล้ายคลึงกันหรืออยู่ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เปรียบเทียบหาทิศทางขององค์ประกอบของทีมงานโครงการที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์การที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกันนี้ต่อไป และสำหรับในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมในครั้งต่อไปที่ต้องการนำเรื่องของบทบาทที่แสดงออกในที่งานมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการศึกษา สามารถนำแนวคิดของนักวิชาการคนอื่น ๆ มาศึกษาได้ เช่น แนวคิดของเบนเน่และชีทส์ (Benne and Sheats, 1948) ที่ได้มีการแจกแจงบทบาทของบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มออกเป็น 12 แบบ นอกจากนี้อาจศึกษาในมิติอื่นๆ ที่ไม่ใช่บทบาทในที่งานได้เช่นกัน เช่น คุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพของสมาชิกว่าควรประกอบไปด้วยสมาชิกที่บุคลิกภาพแบบใดบ้างที่จะช่วยสนับสนุนให้ทีมงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

Abstract

Title : The Study of the Appropriate Team Composition that Leads to Becoming an Effective Team Project of Advance Info Service Public Company (AIS)

Author : Sitchana Thummasatit

Adviser : Dr. Jutamas Kaewpijit

Program : Master of Science in Human Resources and organization Development
Graduate Program in Human Resource Development

Academic Year : 2006

At present corporate trends, many organizations have been adopting team-based working environment in fulfilling their vast and diminutive projects. The appropriate team structure apprehended the effectiveness of team-building, anticipate to the good composition of the team-building is the major factor that will be able to increase the productivity and efficiency of every projects. Moreover, so far there is no widely research that have been done on this area, the researcher has raised this topic as for the term paper : "The Study of the Appropriate Team Composition that Leads to Becoming an Effective Team Project of Advance Info Service Public Company (AIS)" with the following objectives:

1. To study the channel elements of effective project team namely on qualification of the members both in demographics and personal characteristics that represent the working rules according to Belbin's approach.

2. To study the opinions and feedback of the specimen group to competency and qualification of a member in order to achieve the team's goals effectively.

The specimen group comprises operational staffs, junior executives as well as medium executives of AIS, with a total of 294 members who have participated in the study, whose work constantly relate to Functional Teamwork and all the projects held by the organization. The organization has recognized the efficiency and the effectiveness of the said specimen group.

According to the data collected by a questionnaire session pertaining to current qualifications of the members in terms of demography, Team Role according to Belbin's approach and the competency and qualifications of members together with its valuable feedback, the result of the study shows that the majority of team members are women, single, and the age group is between 20-30 years, graduated and having 1-5 years working experience. Most of the team members have had some work experiences approximately 1-2 years in operational level. The outstanding team role ranging from minimum to maximum is Team Worker, Implementer and Expert. Due to the fact that this specimen group is well-versed as an effective group, the qualification of team members is considered to be the most effective team for Advance Info Service Plc.

However, when comparing to the competency level of the team in the specimen group, the difference is merely found. That is, the experience level of a member in the project is to be expected at 3-4 years. The most expectant role in the team is Plant and the other 2 roles are still in the same order. The result orientated that the specimen group tends to choose the expectant member who has similar capabilities to himself or herself. It is very obvious from the reasons given by most of the members that is similar qualification encourages working cooperation and will produce maximum productivity in the team.

Last but not least, suggestion from this study to most organizations is that the study's result can be used as information and reference, to create an effectiveness and proficiency in organizations. As for the future research, the more complicated pattern of data collecting such as observation or interview should be conducted to reflect which deeper and broader information. Studying other similar organizations or businesses is also recommended as the data can be compared and the most effective way can be chosen. As for the study of a suitable work team, the academic's approach such as Benne and Sheats is suggested to be applied to the study. Its major concepts concern a division of a person's role into 12 groups. In addition, other approach besides role in work team is also interesting, for example, the concept of personality qualification is to support and encourage the effective team.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง "การศึกษาองค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสมเพื่อการเป็นทีมโครงการที่มีประสิทธิภาพของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)" สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์และกำลังใจเป็นอย่างดีจากบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาขอแสดงความขอบคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. จุฑามาศ แก้วพิจิตร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาตลอดเวลาในการให้คำปรึกษาชี้แนะที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณกิตติคุณ วัชรมณเฑียร ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณ นางสาวแพรวพลอย ลักษณะสุด สำหรับมิตรภาพดีๆ ที่มีให้กันเสมอมา และนางสาวสุรัสวดี สุวรรณเวช สำหรับน้ำใจและความช่วยเหลือในการประมวลผล SPSS และเพื่อนร่วมรุ่น HROD 12 ทุกท่าน สำหรับมิตรไมตรีและการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่ดีตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและพี่ชาย ที่คอยเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนการศึกษาดังกล่าว

สิชฌนา ธรรมสถิตย์

กรกฎาคม 2549