

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์
พิษณุโลก ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

กระบวนการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์
พิษณุโลกและกำหนดกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้ใน
ขั้นตอนที่ 1 และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการพัฒนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่
และลูกจ้าง ปฏิบัติหน้าที่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตพื้นที่อำเภอ และตำบลต่าง ๆ ในสังกัด
จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 15 แห่ง มีผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น จำนวน 159 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่และ
ลูกจ้างที่ทำการไปรษณีย์พิษณุโลก จำนวน 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์
พิษณุโลก ได้แก่

1. แบบบันทึกการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ใช้สำหรับการสังเกตการทำงานเป็นทีม
ของพนักงานไปรษณีย์พิษณุโลก

2. แนวคำถาม (Interview guide) ใช้ถามเกี่ยวกับปัญหาการทำงานเป็นทีมในการ
ทำสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

3. แบบบันทึกการปฏิบัติงาน (Field note) ใช้บันทึกขั้นตอนการทำงานเป็นทีม
ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในทีมงานอย่างไม่เป็นทางการตลอดจนการสนทนากลุ่ม

4. แบบสอบถาม สำหรับวัดประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมตามลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพของวูดค็อก 11 ด้าน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการพัฒนา

5. บันทึก คำสั่ง และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของทีมงานไปรษณีย์

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษากระบวนการทำงาน และวิธีการสร้างเครื่องมือจากทฤษฎีเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. แบบสอบถามสำหรับวัดประสิทธิภาพของทีมงานไปรษณีย์ ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบวัดของกษพร จันทรเชื้อ ที่นำมาจาก อัจฉรา สืบสวัสดิ์ (2540) ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพของวูดค็อก (Woodcock, 1989) โดยแบบสอบถามของ อัจฉรา สืบสวัสดิ์ ใช้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน ตรวจสอบเครื่องมือและหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยนำไปทดลองใช้กับพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 23 คน ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนามีจำนวน 62 ข้อครอบคลุมลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพของวูดค็อกทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- 1) ความสมดุลในบทบาท ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 1- 7
- 2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 8-14
- 3) การเปิดเผยและเผชิญหน้า ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 15 - 19
- 4) การสนับสนุนและไว้วางใจ ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 20 - 25
- 5) ความร่วมมือและการขัดแย้ง ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 26 - 30
- 6) วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 31 - 35
- 7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 36 - 40
- 8) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 41 - 45
- 9) การพัฒนาบุคคล ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 46 - 50
- 10) สัมพันธภาพระหว่างทีมดี ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 51 - 56
- 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 57 - 62

แล้วนำไปเสนอต่อประธานและอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ แล้วแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะให้เรียบร้อยก่อนนำไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

1. ดร.สุขแก้ว คำสอน อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม
2. นายสมชาย ธรรมเวช ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนวางแผนธุรกิจ สำนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพฯ
3. นายพูนศักดิ์ มหาคำ ผู้บริหารงานระดับ 9 หัวหน้าไปรษณีย์จังหวัด พิษณุโลก
4. นายชัยยุทธ กลั่นขจร ผู้บริหารงานระดับ 9 หัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดพิจิตร
5. นางสาวจรรุณี สุดแป้น นักบริหารงานทั่วไประดับ 6 แผนกวิเคราะห์อัตรา ต้นทุนบริการไปรษณีย์ส่วนการตลาด สำนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพฯ

4. นำแบบสอบถามที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Concurrence : IOC.) โดยกำหนดเกณฑ์ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีค่า IOC. ระหว่าง 0.60 -1.00

5. แบบบันทึกการสังเกต และแนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ หลังผ่านการตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้เครื่องมือมีความชัดเจนด้านภาษารอบคลุมสาระสำคัญตามคำถามการวิจัย

6. นำแนวคำถามสนทนากลุ่มและแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับพนักงานไปรษณีย์พิจิตรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์พิษณุโลก จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ 0.96

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอที่ปรึกษาทราบและนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอลงหนังสือแนะนำตัวจากสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามถึงหัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดพิษณุโลกเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน

2. ดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากแบบสอบถาม แบบบันทึกการสังเกต แนวคำถาม แบบบันทึกการปฏิบัติงานในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในที่มงาน โดยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนของการวิจัย ต่อหัวหน้าแผนก พนักงานไปรษณีย์ และสอบถามความพร้อม โดยพนักงานทุกคนพร้อมให้ความร่วมมือในการทำวิจัย

3. รวบรวมข้อมูลพื้นฐานจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกวัน กล่าวคำทักทาย แนะนำตนเองเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้ปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับ และดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดให้ครบถ้วนตามระยะเวลาแบ่งเป็น 3 ระยะคือ

3.1 ระยะเตรียมการ เป็นการเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย เตรียมความพร้อมแหล่งศึกษาและผู้ร่วมวิจัย

3.2 ระยะดำเนินการประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

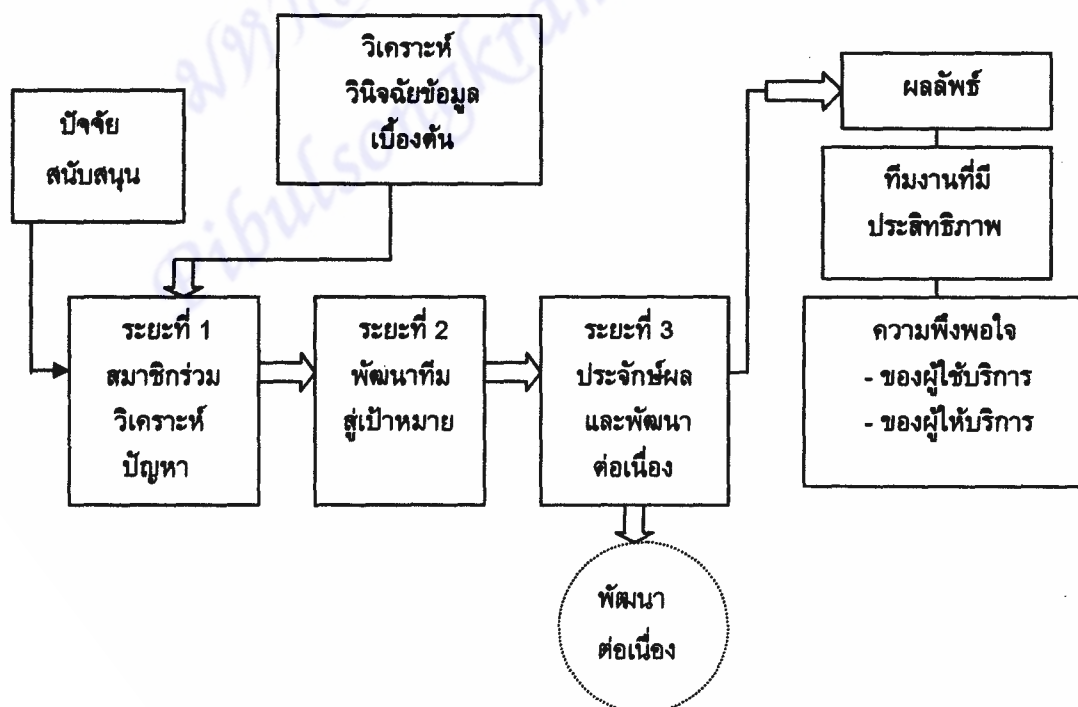
3.2.1 ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ พิษณุโลกและกำหนดกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์

3.2.2 พัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ โดยการมีส่วนร่วมของสมาชิก

3.2.3 ทดลองปฏิบัติกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์

ทุกขั้นตอนจะประกอบด้วย การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การสะท้อนการปฏิบัติงานและปรับปรุงแผนตามวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นวงจรต่อเนื่อง

3.3 ระยะประเมินผลการวิจัย ภายหลังจากที่สมาชิกได้เข้าร่วมโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีการสะท้อนการปฏิบัติงานและปรับปรุงแผน สมาชิกร่วมกันสรุปการพัฒนาทีมที่พัฒนาขึ้นและวางแนวทางปฏิบัติต่อเนื่อง

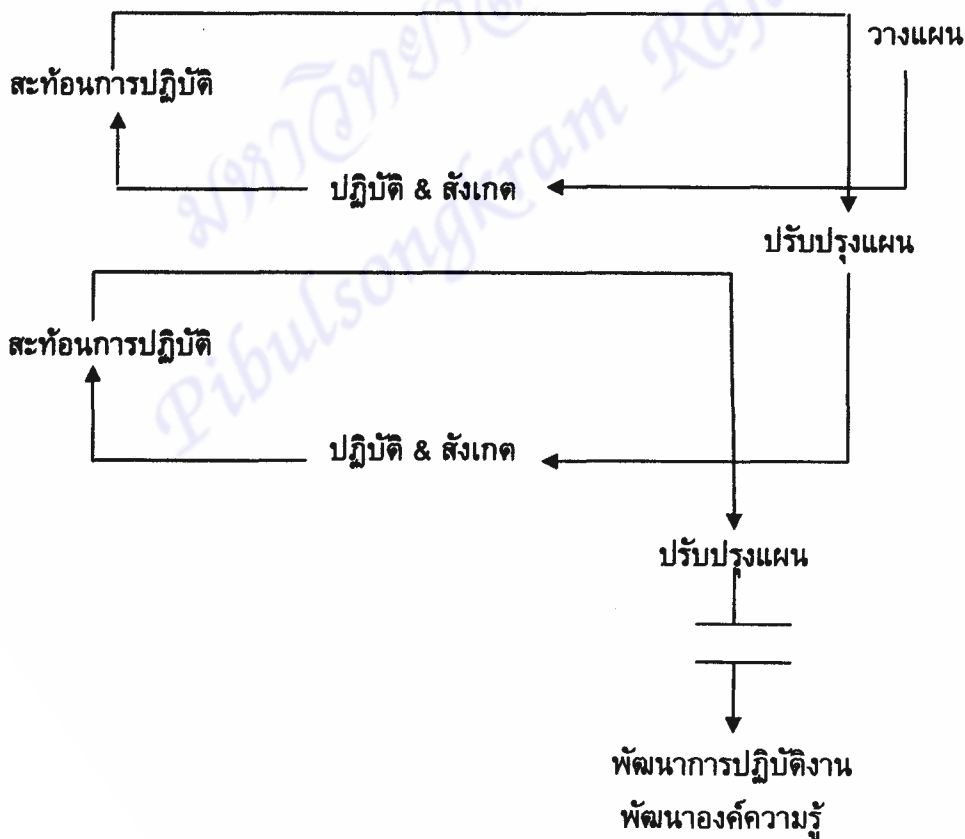


แผนภูมิ 4 แสดงกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

4. นำกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์สู่การพัฒนาในกลุ่มตัวอย่าง ทำการทดลองปฏิบัติ ผู้วิจัยส่งเสริมความรู้โดยจัดเอกสารที่กระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ สร้างทีมงานหลังการเข้าสู่การพัฒนาโดยปฏิบัติตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีการสะท้อนการปฏิบัติงานและการปรับปรุงแผน พนักงานไปรษณีย์ร่วมกันสรุปกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พัฒนาขึ้น และวางแนวทางในการปฏิบัติงานต่อเนื่อง โดยยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานอย่างจริงจังต่อไป ผู้วิจัยทำการวัดประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเปรียบเทียบก่อนและหลังการพัฒนา ถ้าผลไม่อยู่ในเกณฑ์การพัฒนาก็ปรับปรุงหรือกำหนดกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พัฒนาขึ้นใหม่ (Research)-R2 และพัฒนาอีกครั้ง (Development)-D2 ตามขั้นตอนข้างต้นจนกว่าจะได้การพัฒนากระบวนการทำงานที่พึงประสงค์ และพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป

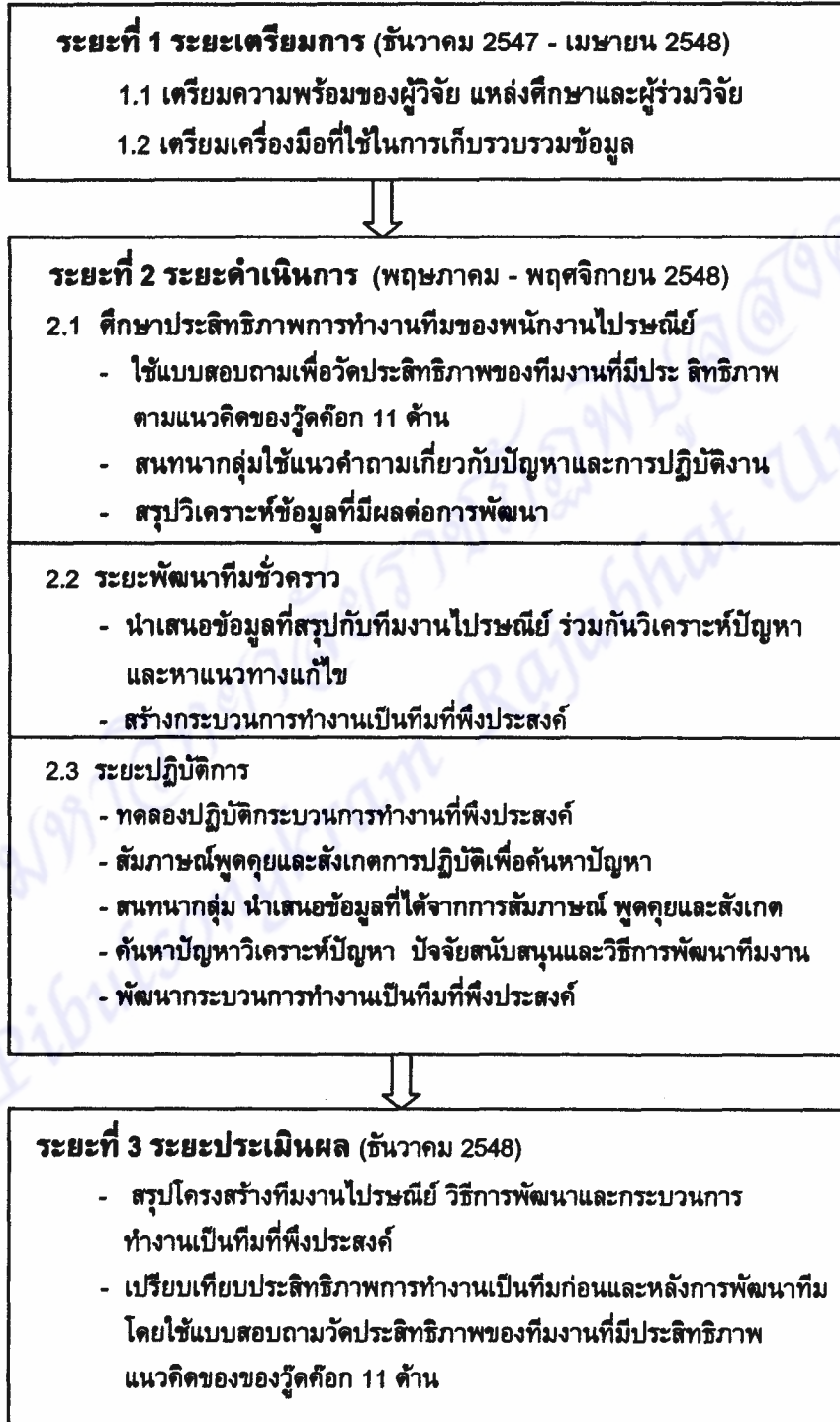
5. ติดตามผลประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมหลังการพัฒนา โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตามลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพของวีดค็อก

6. ได้กระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์สำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานไปรษณีย์พิษณุโลก



แผนภูมิ 5 แสดงวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

ที่มา : อารมณ์ เชื้อประไพศิลป์, 2541



แผนภูมิ 6 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

รายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม มีดังนี้

1. ระยะเตรียมการ ผู้วิจัยมีการเตรียมการดำเนินการวิจัยดังนี้

1.1 การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย

1) การเตรียมความรู้ด้านเนื้อหาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการทำงานเป็นทีม แนวคิดการปฏิบัติงานที่มุ่งงานไปรษณีย์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา

2) การเตรียมความรู้ในด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ทำการฝึกปฏิบัติการทำสนทนากลุ่มกับหัวหน้างานเมื่อเดือนธันวาคม 2547 ปรึกษาปัญหาการทำงาน และได้นำเสนอข้อมูลกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนา

3) การเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

1.2 การเตรียมความพร้อมของแหล่งศึกษาและผู้ร่วมวิจัย โดยผู้วิจัยได้ขออนุมัติจากหัวหน้าไปรษณีย์ให้ทำการศึกษาวิจัยกับพนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของที่ทำกรไปรษณีย์พิษณุโลก ประสานงานกับหัวหน้าแผนกและหัวหน้างาน โดยแจกเอกสารให้กับผู้ร่วมวิจัยได้ศึกษา และยังได้เตรียมความรู้ในด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการให้กับผู้ร่วมวิจัย โดยทำการประชุมชี้แจงให้ผู้ร่วมวิจัยรับทราบในวันที่ 8 มิถุนายน 2548 เพื่อทำความเข้าใจตรงกัน

2. ระยะดำเนินการ เป็นระยะที่ผู้วิจัยทำการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมตามกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

2.1 ศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สถานการณ์ของการทำงานเป็นทีมก่อนการพัฒนา โดยผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานไปรษณีย์ เกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงานลักษณะทีมก่อนการพัฒนา ทั้งจากเอกสาร การสัมภาษณ์ พูดคุยกับพนักงานและผู้ให้บริการ และทำการสนทนากลุ่ม การศึกษาสถานการณ์ในระยะนี้ ใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2548

2.2 พัฒนาระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ เป็นระยะที่ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ที่ได้จาก แบบสอบถาม การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์พูดคุย การทำสนทนากลุ่ม และนำผลมานำเสนอให้พนักงานทุกคนได้ทำการศึกษา เพื่อค้นหาปัญหาและร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและเลือกแนวทางปฏิบัติ ในการปฏิบัติกิจกรรมของทีมงาน เพื่อสร้างกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์โดยใช้วงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (ดังแผนภูมิ 7) ทำการสนทนากลุ่มกับพนักงาน (ครั้งที่ 1) ในวันที่ 22 มกราคม 2548 ประกอบด้วยพนักงานแผนกปฏิบัติการไปรษณีย์ แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แผนกรับฝาก และแผนกธุรการ จำนวน 25 คน ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา โดยการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ก่อนการพัฒนาและสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติการทำงานเป็นทีมตามแนวคำถามที่

เตรียมไว้ เพื่อให้สมาชิกทีมงานของแต่ละแผนกได้รับทราบและร่วมกันค้นหาปัญหาวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางปฏิบัติ ระหว่างการสนทนาผู้วิจัยระมัดระวังในการไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการตัดสินใจในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้สมาชิกทีมงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง ไม่เครียดโดยการจัดของว่างให้รับประทานขณะทำการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยสรุปข้อมูลที่ได้ ปัญหาอุปสรรคการแก้ไขและแนวทางปฏิบัติที่สมาชิกทีมงานร่วมกันกำหนดให้รับทราบเพื่อนำทดลองปฏิบัติ

2.3 ปฏิบัติการ เป็นระยะที่พนักงานได้นำเอากระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ไปทดลองปฏิบัติโดยเริ่มทดลองปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 30 พฤศจิกายน 2548 ระหว่างนี้ผู้วิจัยทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) สังเกตการปฏิบัติกิจกรรมการทำงานเป็นทีม โดยใช้แบบบันทึกการสังเกต (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก)

2) สัมภาษณ์ พูดคุยสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในทีมงานอย่างไม่เป็นทางการเพื่อทำการติดตามและรับทราบปัญหาในการทำงานเป็นทีม

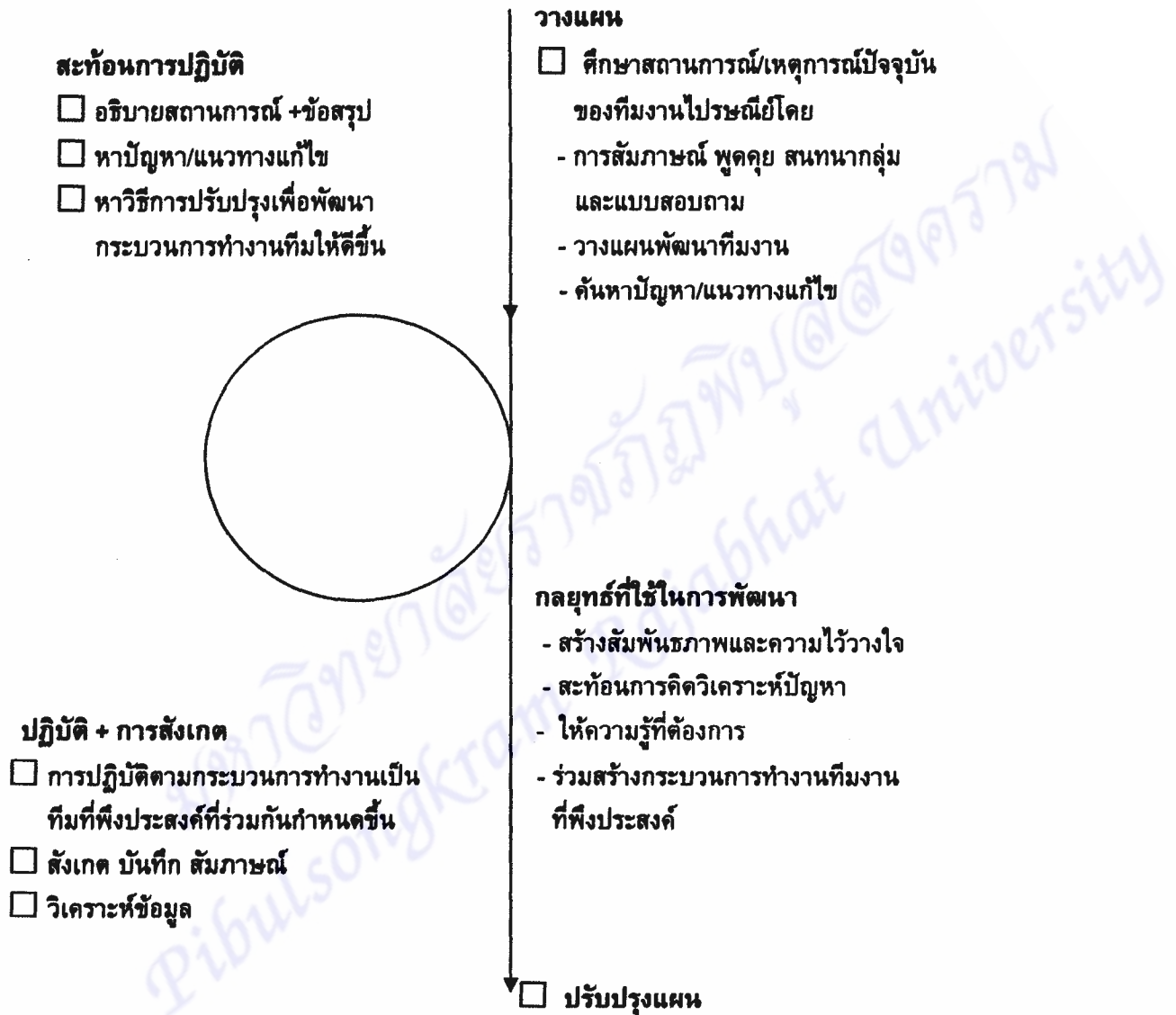
3) ทำการสนทนากลุ่มกับพนักงาน (ครั้งที่ 2) ในวันที่ 3 สิงหาคม 2548 โดยใช้วงจรกิจการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (ดังแผนภูมิ 8) ในการสนทนากลุ่มครั้งนี้ประกอบด้วยพนักงานแผนกปฏิบัติการไปรษณีย์ แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แผนกรับฝาก และแผนกธุรการ จำนวน 22 คน เพื่อติดตามและรับทราบปัญหาการทำงานเป็นทีมตามกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์พูดคุยกับพนักงานที่ศึกษาร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไขและกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ และนำไปทดลองปฏิบัติ

ในระหว่างการทดลองปฏิบัติกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) สังเกตการณ์ปฏิบัติกิจกรรมการทำงานเป็นทีม โดยใช้แบบบันทึกการสังเกต

2) สัมภาษณ์ พูดคุยกับพนักงานทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการแบบเจาะลึกในทีมงานเพื่อติดตามและรับทราบปัญหาในการปฏิบัติงาน

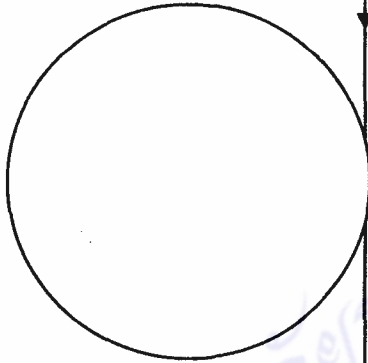
3) ทำการสนทนากลุ่มกับพนักงาน (ครั้งที่ 3) ในวันที่ 15 กันยายน 2548 โดยใช้วงจรกิจการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (ดังแผนภูมิ 9) เพื่อติดตามและรับทราบปัญหาการปฏิบัติกิจกรรมทีมตามลักษณะกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ที่กำหนดขึ้น และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ พูดคุยกับพนักงานได้ศึกษาร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางแก้ไขและกำหนดแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน นำแนวทางที่กำหนดไปทดลองปฏิบัติ จนกระทั่งพนักงานพึงพอใจในกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ ใช้ระยะเวลา 4 เดือน



แผนภูมิ 7 แสดงวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ 1 ระยะศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สถานการณ์ของการทำงานเป็นทีมและสร้างกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ (พฤษภาคม - กรกฎาคม 2548)

สะท้อนการปฏิบัติ

- อธิบายสถานการณ์+ข้อสรุป
- หาปัญหา/แนวทางแก้ไขปฏิบัติงาน
- หาวิธีการปรับปรุงเพื่อการทำงานเป็น
- การปฏิบัติตามกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ที่ร่วมกันกำหนดขึ้น



ปฏิบัติ + การสังเกต

- การปฏิบัติตามกระบวนการทำงานทีมที่พึงประสงค์
- สังเกต บันทึก สัมภาษณ์
- วิเคราะห์ข้อมูล

ปรับปรุงแผน

- แจกเอกสารส่งเสริมความรู้เรื่องกระบวนการทำงานเป็นทีมและจริยธรรมการทำงาน
- ปรับกระบวนการทำงานเป็นทีมให้ดีขึ้น
- สะท้อนการคิดพิจารณาอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนา

- การสะท้อนคำชมข้อร้องเรียนของลูกค้า
- การให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง
- เป็นแบบอย่างและที่ปรึกษา
- การกำกับชี้แนะของหัวหน้าแผนก/หัวหน้างาน
- ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ร่วมกันกำหนดขึ้น

ปรับปรุงแผน

แผนภูมิ 8 แสดงวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ 2 ระยะการพัฒนาทีมสู่เป้าหมาย (สิงหาคม-กันยายน 2548)



แผนภูมิ 9 แสดงวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ 3 ระยะ ประจักษ์ผลและพัฒนา
ต่อเนื่อง (ตุลาคม-พฤศจิกายน 2548)

3. **ระยะประเมินผล** เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่พึงประสงค์ จนได้การปฏิบัติกิจกรรมของทีมงานครบถ้วน โดยใช้กระบวนการปฏิบัติงานไปรษณีย์ (30 พฤศจิกายน 2548) ผู้วิจัยทำการสรุปกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์และโครงสร้าง นำเสนอแก่สมาชิกทีมงานและทำการวัดประสิทธิภาพในวันที่ 2 ธันวาคม 2548 ซึ่งพนักงาน ยังคงดำเนินการปฏิบัติตามกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พัฒนาขึ้น และผู้วิจัยทำการ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก่อนและหลังการพัฒนาด้วยแบบสอบถามของวีค็อก โดยทำการเก็บข้อมูลใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวม 1 เดือน (ธันวาคม 2548)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

แบบสอบถาม สำหรับรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานไปรษณีย์ แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ

รายการ (Check List) และให้เลือกตอบเติมคำ

ตอนที่ 2 แบบวัดประสิทธิภาพของพนักงานไปรษณีย์พิเศษโลกซึ่งประกอบด้วย ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพของวีค็อก 11 ด้าน ได้แก่

1. ความสมดุลในบทบาท
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
3. การเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา
4. การสนับสนุนและไว้วางใจและซึ่งกันและกัน
5. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
8. การทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
9. การพัฒนาบุคคล
10. สัมพันธภาพภายในกลุ่ม
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี

โดยลักษณะคำตอบในตอนที 2 จะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

- คะแนน 1 หมายถึง ข้อความตรงกับการปฏิบัติงานจริงของท่าน น้อยที่สุด
- คะแนน 2 หมายถึง ข้อความตรงกับการปฏิบัติงานจริงของท่าน น้อย
- คะแนน 3 หมายถึง ข้อความตรงกับการปฏิบัติงานจริงของท่าน ปานกลาง
- คะแนน 4 หมายถึง ข้อความตรงกับการปฏิบัติงานจริงของท่าน มาก
- คะแนน 5 หมายถึง ข้อความตรงกับการปฏิบัติงานจริงของท่าน มากที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) โดยมีเกณฑ์การตัดสิน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 163)

1.00 - 1.50	หมายถึง	ทีมงานไปรษณีย์มีการปฏิบัติงาน	น้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	ทีมงานไปรษณีย์มีการปฏิบัติงาน	น้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	ทีมงานไปรษณีย์มีการปฏิบัติงาน	ปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	ทีมงานไปรษณีย์มีการปฏิบัติงาน	มาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	ทีมงานไปรษณีย์มีการปฏิบัติงาน	มากที่สุด

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าทางสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ใช้ค่าสถิติที (t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการพัฒนาด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่ได้จากสังเกต การสัมภาษณ์และการบันทึกภาคสนามที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยนำไปวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2543)

2.1 แนวคำถาม (Interview guide) เกี่ยวกับปัญหาและการทำงานเป็นทีมใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยรวบรวม จัดหมวดหมู่ แยกประเภทของข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูลโดยอาศัยแนวคิดเชิงทฤษฎีและประสบการณ์ของผู้วิจัย

2.2 สร้างข้อสรุปชั่วคราวจากการแปลความหมายข้อมูลเพื่อพัฒนาเรื่อง (Developing Theme) แล้วจัดหมวดหมู่ของปัญหา วิเคราะห์ปัญหา เปรียบเทียบปัญหาและทำการพัฒนา

2.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุปชั่วคราวที่ได้จากการพัฒนา โดยการทำสนทนากลุ่มกับสมาชิกทีมงานไปรษณีย์และนำมาเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ตามจุดมุ่งหมายการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การทดสอบค่าที (t-test)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University