

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมศึกษาของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 145 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation : r) และการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) จากผลการศึกษาสามารถสรุป อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผล

ผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อค้นพบมาเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปีมีรายได้ 20,001 - 35,000 บาท

ตอนที่ 2 ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พบว่า โดยภาพรวมมีผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความยอมรับนับถือด้าน เมื่อพิจารณาผลการศึกษารายด้านปรากฏดังต่อไปนี้

1. ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ สมาชิกในทีมยอมรับและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีมมากกว่าเป้าหมายของทีมมากกว่าเป้าหมายของตนเอง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ประเด็นสมาชิกในทีมรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์/เป้าหมายของงานที่ ประเด็นสมาชิกในทีมมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์/เป้าหมายในการทำงานร่วมกัน และ

ประเด็นเมื่อเกิดปัญหา/ความขัดแย้งในด้านเป้าหมาย สมาชิกในทีมยังคงเต็มใจที่จะเป็นส่วนร่วมของทีมตามลำดับ

2. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ ประเด็นสมาชิกในทีมยอมรับนับถือในตัว of สมาชิกแต่ละคนว่าจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ รองลงมาคือ สมาชิกรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีมได้ ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในทีม ประเด็นท่านยอมรับความแตกต่างของเพื่อนร่วมทีมได้เพื่อมุ่งสร้างความสำเร็จให้แก่ทีม และประเด็นสมาชิกในทีมมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันจนทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ ตามลำดับ

3. ด้านความร่วมมือพร้อมใจ พบว่าทั้งโดยรวมและรายข้อมีผลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่สมาชิกในทีมทุกคนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่มีส่วนร่วมในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับทีมได้ รองลงมาคือ ประเด็นสมาชิกในทีมร่วมกันวางแผนและกำหนดขั้นตอนวิธีการทำงาน สมาชิกในทีมยินดีและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือเพื่อช่วยงานต่าง ๆ ของทีมเป็นอย่างดีและประเด็นสมาชิกในทีมร่วมกันพัฒนางานให้ได้ตามแผนหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามลำดับ

4. ด้านการแบ่งงานตามความรับผิดชอบของบุคคล พบว่าทั้งโดยรวมและรายข้อมีผลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ ประเด็นมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล รองลงมาคือ ประเด็นสมาชิกแต่ละคนมีความพึงพอใจ ในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ประเด็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละ และประเด็นสมาชิกในทีมทุกคนมีความเต็มใจและยินดีปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

5. ด้านความรับผิดชอบ พบว่าทั้งโดยรวมและรายข้อมีผลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ ประเด็นสมาชิกในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จและเป็นที่ยอมรับรองลงมาคือสมาชิกในทีมมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ละทิ้งงานที่เป็นหน้าที่ของตนเอง ประเด็นสมาชิกในทีมมีความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายและเป็นงานที่ดีมีคุณภาพ และประเด็นเมื่อเกิดความผิดพลาดในงานที่ทำ สมาชิกในทีมยอมรับและพร้อมปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว ตามลำดับ

6. ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน พบว่าทั้งโดยรวมและรายข้อมีผลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสมาชิกในทีมพร้อมที่จะให้กำลังใจแก่กันและกันเสมอ รองลงมาสมาชิก

ในที่นี้มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้จักสนิทสนมกันมากขึ้น สมาชิกในกลุ่มสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้อย่างเปิดใจ และประเด็นสมาชิกในกลุ่มให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดคือ ด้านปริมาณ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพและด้านเวลา ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลการศึกษารายด้าน ปรากฏดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพ พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยรวมและรายข้อมีผลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือคุณภาพของผลงานของทีมมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้การชมเชยกับผลงานของทีมที่มีคุณภาพและทีมงานมีการวางแผนเพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นที่ยอมรับอยู่เสมอ ตามลำดับ

2. ด้านปริมาณ พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยรวมและรายข้อมีผลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยประเด็นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ สามารถสร้างผลงานได้ในปริมาณที่ตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนการทำงาน รองลงมาคือ ประเด็นที่สามารถสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพกว่าที่เคยกำหนดไว้ในแผนการทำงาน และ ทีมงานมีการวางแผนและปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานให้ได้คุณภาพงานตามเป้าหมายอยู่เสมอ ตามลำดับ

3. ด้านเวลาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยรวมและรายข้อมีผลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยประเด็นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ประเด็นที่ทีมงานสามารถปฏิบัติงานและบริหารเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จก่อนกำหนดเวลา รองลงมาคือ ประเด็นที่ทีมงานมีการวางแผนพัฒนาความสามารถตนเองให้ทำงานได้รวดเร็วและชำนาญมากยิ่งขึ้น และประเด็นที่ทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมและระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมโดยรวม กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมโดยรวม กับประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านความ ร่วมมือพร้อมใจ ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน

เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏผล สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กับความจงรักภักดี ด้านปริมาณงานและประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.176 และ 0.206 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานและด้านเวลาในการทำงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ด้านความยอมรับนับถือ พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการทำงานและประสิทธิภาพในภาพรวม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ด้านความร่วมมือพร้อมใจ พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงานและในภาพรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับด้านเวลา ในการทำงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงานและในภาพรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำมากกับด้านเวลาในการทำงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการทำงานและประสิทธิภาพในภาพรวม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กับประสิทธิภาพ การทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.178

สมมติฐานที่ 2 การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีเมื่อพิจารณาค่าสถิติต่าง ๆ พบว่าค่า $F = 2.685$ Sig. = 0.017 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงหรือผลที่มีต่อตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis, R^2) ปรากฏว่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.105 หมายความว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดประกอบด้วยด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล และด้านความรับผิดชอบ สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงร้อยละ 10.5 เท่านั้น แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายปัจจัยและมีผลต่อการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในอัตราร้อยละ 89.50

ตามทีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน (X1) ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล (X4) และด้านความรับผิดชอบ (X5) โดยมีดังต่อไปนี้

1. ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน (X1) มีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.205 กล่าวคือ หากพนักงานมีการทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายร่วมกันในระดับที่สูงขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นตาม
2. ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล (X4) มีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.167 กล่าวคือ หากพนักงานมีการทำงานเป็นทีมด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคลในระดับที่สูงขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นตาม
3. ด้านความรับผิดชอบ (X5) มีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.189 กล่าวคือ หากพนักงานมีการทำงานเป็นทีมด้านความรับผิดชอบในระดับที่สูงขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นตาม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

ระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่าง

เห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ รองลงมาคือ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านความรับผิดชอบด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน และด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่างก็ร่วมมือพร้อมใจ ร่วมกันวางแผนการทำงาน ด้วยความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความยินดีและเต็มใจในการช่วยงานต่าง ๆ โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ ประเด็นสมาชิกในทีมทุกคนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ที่มีส่วนร่วมในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับทีมได้ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ประเด็นสมาชิกในทีมร่วมกันพัฒนางานให้ได้ตามแผนหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีเห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของทีมหรือมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีบรรลุเป้าหมายการทำงานเป็นทีมได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557 : 16 - 17) ที่กล่าวว่า การที่ทีมงานสามารถจะทำงานร่วมกันได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ การให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้ได้ผลการตัดสินใจที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง

อย่างไรก็ตามในด้านของการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น อาจเนื่องมาจากการจัดสรรงานซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์กรอาจเป็นส่วนที่ทำให้การทำงานเป็นทีมไม่ประสบความสำเร็จมากนัก เช่น อาจไม่ได้คำนึงถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมกับความถนัด การไม่ได้เปิดโอกาสให้สมาชิกที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จนทำให้สมาชิกบางส่วนไม่เต็มใจปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ สุนทร พลวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่าการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นประเด็นสำคัญคือ ต้องมีการแบ่งทั้งงานหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถรวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล โดยผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีความสามารถแตกต่างกันถนัดหรือเชี่ยวชาญคนละด้านและเมื่อพิจารณาผลการศึกษาในด้านอื่น ๆ พบว่า ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน พบว่ามีการทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับมากโดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ ประเด็นสมาชิกในทีมยอมรับและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีมมากกว่าเป้าหมายของตนเอง ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ประเด็นเมื่อเกิดปัญหา/ความขัดแย้งในด้านเป้าหมาย สมาชิกในทีมยังคงเต็มใจที่จะเป็นส่วนร่วมของทีม ซึ่งปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กรอาจส่งผลให้การทำงานเป็นทีมของพนักงานไม่บรรลุผลเท่าที่ควร กล่าวคือ ความขัดแย้งเป็นความไม่ลงรอยกันตามความคิด หรือการกระทำ จึงทำให้กิจกรรมหรืองานที่ทำร่วมกันเกิดความเสียหาย

หรือดำเนินไปได้ยากไม่ราบรื่น ทำให้การทำงานเป็นทีมลดลง นับเป็นปัญหา อุปสรรคที่สำคัญยิ่งต่อการทำงานเป็นทีม (ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล, 2553)

ด้านการยอมรับนับถือพบว่ามีการทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุดคือ ประเด็นสมาชิกในทีมยอมรับนับถือในตัวสมาชิกแต่ละคน ว่าจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ สมาชิกในทีมมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันจนทำให้เกิดความไว้นับถือเชื่อใจกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่อาจให้การยอมรับนับถือซึ่งกันและกันแต่ยังไม่ถึงขั้นไว้นับถือเชื่อใจกันเท่าที่ควร ทั้งนี้ รัตนภรณ์ แวกระโทก (2554) ความไว้วางใจกัน (Trust) คือหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม หากทุกคนในทีมไว้วางใจซึ่งกันและกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อกัน และกันจะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบพบว่า มีการทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับมากโดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุด คือ ประเด็นสมาชิกในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จและเป็นที่ยอมรับส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ประเด็นเมื่อเกิดความผิดพลาดในงานที่ทำ สมาชิกในทีมยอมรับและพร้อมปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขององค์กรส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือเป็นที่ยอมรับให้มากที่สุด จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานจนทำให้การทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จดังที่ รัตนภรณ์ แวกระโทก (2554) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศของการทำงานที่มีความกระตือรือร้นสร้างสรรค์ ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานเป็นทีมประสบผล การศึกษาด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน พบว่า มีการทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับมากโดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการทำงานเป็นทีมมากที่สุด คือ ประเด็นเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานสมาชิกในทีมพร้อมที่จะให้กำลังใจแก่กันและกันเสมอ ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ประเด็นสมาชิกในกลุ่มให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดีทั้งนี้เนื่องจากพนักงานขององค์กรส่วนใหญ่มักจะให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในยามเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น ถึงแม้จะไม่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ มากนัก

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดคือ ด้านปริมาณ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ และด้านเวลาตามลำดับ ทั้งนี้ การที่พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมากที่สุด อาจเนื่องมาจากปริมาณงานเป็นสิ่งที่เห็นและชี้วัดได้ชัดเจน ทำให้มีการตั้งเป้าหมายและปฏิบัติงาน

ให้บรรลุเป้าหมายด้านปริมาณงานได้ง่ายกว่าด้านอื่น ๆ โดยประเด็นด้านปริมาณงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือประเด็นสามารถสร้างผลงานได้ในปริมาณที่ตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนการทำงานส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ งานมีการวางแผนและปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานให้ได้คุณภาพงานตามเป้าหมายอยู่เสมอ

ส่วนด้านคุณภาพงาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีคุณภาพการทำงานมากที่สุดคือ ผลงานของทีมมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ประเด็นทีมงานมีการวางแผนเพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นที่ยอมรับอยู่เสมอทั้งนี้ เนื่องจากการทำงานให้ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่แล้ว ส่วนการวางแผนเพื่อลดข้อผิดพลาดเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพิ่มเข้ามา นอกเหนือจากงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน ซึ่งหากพนักงานมีภารกิจจำนวนมาก อาจทำให้มองข้ามการวางแผนเพื่อพัฒนางานลดข้อผิดพลาดลงได้จึงอาจยังทำให้ไม่บรรลุผลด้านประสิทธิภาพการทำงานเท่าที่ควร ทั้งนี้ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวไว้ว่า คนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีความถูกต้องแม่นยำ มีผิดพลาดในงานน้อย ซึ่งนอกจากจะอาศัยประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ควรต้องมีการวางแผนเพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย

สำหรับด้านเวลาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ประเด็นทีมงานสามารถปฏิบัติงานและบริหารเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จก่อนกำหนดเวลา ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ประเด็นทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนดทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาคุณภาพหรือมาตรฐานของงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด ในบางครั้งอาจทำให้งานที่ออกมาเสร็จสิ้นแต่ยังไม่บรรลุมาตรฐานในระดับสูงเท่าที่ควรอย่างไรก็ตามการทำงานในปัจจุบันถือได้ว่าผลงานเป็นไปตามมาตรฐานอยู่แล้ว การจะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานในระดับสูงอาจเป็นความท้าทายของพนักงานที่จะต้องพัฒนาตนเองต่อไปในอนาคต ซึ่งองค์กรสามารถกระตุ้นพนักงานได้โดยการประเมินผลการทำงานของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างและรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น และรักษาระดับของผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ต้องการเสมอ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2558)

ความสัมพันธ์และผลของการทำงานเป็นทีมที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีเป้าหมายร่วมกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านปริมาณงานและประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมความเข้าใจซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน และเมื่อทำการทดสอบผลผลกระทบของการทำงานเป็นทีมที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าการทำงานเป็นทีมด้านการมีเป้าหมายร่วมกันด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคลและด้านความรับผิดชอบมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่บุคลากรมีเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจนในการขับเคลื่อนองค์กร มีการแบ่งงานตามความสามารถ ทำให้บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถตามเนื้องานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น ผลการศึกษาของ กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากร ปัจจัยในด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของ และปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมในด้านการแบ่งงานให้ตรงกับความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะประเด็นความเต็มใจและยินดีปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมายเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ๆ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการแบ่งงานให้ตรงกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งนอกจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครงานให้ตรงกับตำแหน่งแล้ว ในทางปฏิบัติควรกำชับให้หัวหน้างานมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากที่สุด โดยลักษณะงาน

ต้องไม่หลากหลายเกินไปนัก เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน มีความเต็มใจ และยินดีปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตนเองได้รับมอบหมายเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

2. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ด้านเวลาโดยเฉพาะประเด็นทีมงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานสูงภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรหรือมอบหมายงานให้เหมาะสม เช่น การมอบหมายงานในปริมาณงานที่มีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด การมอบหมายงานให้มีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในทีมที่จะสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานสูงภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด

3. จากผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ส่งเสริมกิจกรรมหรือจัดให้มีโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมให้มากยิ่งขึ้น อันจะเป็นส่งเสริมให้คุณภาพของงานสูงขึ้นตาม

4. จากผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมในด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน การแบ่งงานตามความสามารถและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายร่วมกันบุคลากรในแต่ละส่วนงานที่ต้องทำงานร่วมกัน รวมทั้งควรกำหนดอำนาจหน้าที่ควรรับผิดชอบในแต่ละด้านของบุคลากรอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน และมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคลเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่ครอบคลุมมากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง หรือแผนกที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถหามาตรการในการเพิ่มระดับการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงานในพนักงานแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

3. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กร การสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่รอบคอบและสามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติมากที่สุด