

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญเติบโตก้าวหน้าของธุรกิจในยุคปัจจุบันเป็นแรงผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ต้องเสริมสร้างศักยภาพเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเพื่อให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวในด้านการพัฒนาธุรกิจ จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการใช้บริการมากยิ่งขึ้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์, 2557) ดังนั้นผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้บริหารต้องรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และจะต้องรู้จักปรับตัวในด้านของตนเองและด้านการบริหารงาน เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ได้ (รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และสุรัชย์ อุทมอ่าง, 2554 : 60) ซึ่งการทำงานแบบองค์กรในยุคเดิมนั้น จะดำเนินงานโดยยึดถือการทำงานในลักษณะส่วนบุคคล เน้นการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน แต่แนวคิดในการทำงานเป็นทีมนั้นจะช่วยสร้างความร่วมมือร่วมใจและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับปรุงฟื้นฟูองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การทำงานเป็นทีมจึงถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีทีมงานที่มีคุณภาพ โดยการทำงานเป็นทีมจะสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเข้าใจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของทีม มีการยอมรับความแตกต่างและรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน รวมถึงการให้เกียรติเพื่อนร่วมทีม จนทำให้เกิดความเชื่อใจและความไว้วางใจต่อกัน ร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมในการกำหนด วิเคราะห์ขั้นตอนวิธีการทำงาน ถ่ายทอดความสามารถเพื่อให้การปฏิบัติงานของทีมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ และแสวงหาเทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แบ่งงานภายในทีมให้ตรงกับทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญและความสามารถ และการมีความรับผิดชอบของแต่ละคนคือความสำเร็จของทีม สมาชิกในทีมจะต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อทีมโดยรวมและยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและการบริหารงานของทีม (วรารภรณ์ ตระกูลสุทัศน์, 2549) โดยหลักการพัฒนาบุคลากร

ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่าไร องค์กรจะได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งการทำงานเป็นทีมจะเป็นเป็นวิธีการที่จะวัดระดับการมีประสิทธิภาพของทีมอีกด้วย

ถึงแม้ว่าการให้บริการของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะได้รับรางวัลสายการบินแห่งภูมิภาคที่ดีที่สุดในโลกและดีที่สุดในเอเชีย จากการประกาศรางวัล สกายแทร็กซ์ เวิลด์ แอร์ไลน์ อวอร์ด ประจำปี 2560 แต่หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนธุรกิจให้บริการ คือการมีบุคลากรผู้ให้บริการหรือพนักงานที่ทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อกล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการนั้น พนักงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะพนักงานเป็นผู้สร้างมูลค่าเพิ่มต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ไปต่อได้ เนื่องจากรูปแบบธุรกิจบริการจะใช้เครื่องจักรและเครื่องมือเข้ามาช่วยก็จะเป็นเพียงแค่สิ่งที่จะช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานเท่านั้น แต่พนักงานที่ทำงานดีมีประสิทธิภาพ บริษัทจะต้องทำการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติ มีการฝึกฝน มีประสบการณ์ และในด้านการพัฒนาความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น นอกจากหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ให้แต่ละส่วนรับผิดชอบแล้ว พนักงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ให้บรรลุผลตามแผนที่วางไว้ให้ได้มากที่สุด อย่างไรก็ตามการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ไม่ได้เกิดจากการทำงานของพนักงานคนใดคนหนึ่ง เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีความรู้ความสามารถและมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป หากแต่ต้องอาศัยการร่วมกันทำงานเป็นทีม หรือการประสานความร่วมมือร่วมใจกันของพนักงาน ด้วยเหตุที่การทำงานเป็นทีมที่ดีบุคคลในทีมจะต้องทำงานร่วมกัน โดยทุกคนในทีมจะต้องทุ่มความคิด ทุ่มแรงกายเพื่องานหรือเพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของตนเองเพียงคนเดียวแต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม อันจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรใดที่สามารถสร้างทีม พัฒนาทีมให้สามารถทำงานร่วมกันได้ องค์กรนั้นจะเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว (การบินกรุงเทพ, 2559)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำไปประกอบการพิจารณาวางแผนนโยบายและออกแบบกิจกรรมเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรต่อไป เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับผลงานขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญและประโยชน์ ที่คาดว่าจะได้รับ ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาแผนการทำงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำไปประกอบการพิจารณาวางแผนนโยบาย และออกแบบกิจกรรมเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงรายงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ แล้วนำไปเป็นองค์ประกอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานระดับจัดการและพนักงานระดับปฏิบัติการ อัตราจ้างงานระบุเป็นพนักงานประจำของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 226 คน (บริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ข้อมูลเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2560)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จากจำนวนประชากรดังกล่าว สามารถคำนวณจำนวนตัวอย่างที่ต้องรวบรวมได้จากสูตรของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทำให้ได้ตัวอย่างที่ต้องรวบรวมตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 145 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

การทำงานเป็นทีม มี 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการยอมรับนับถือกัน ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

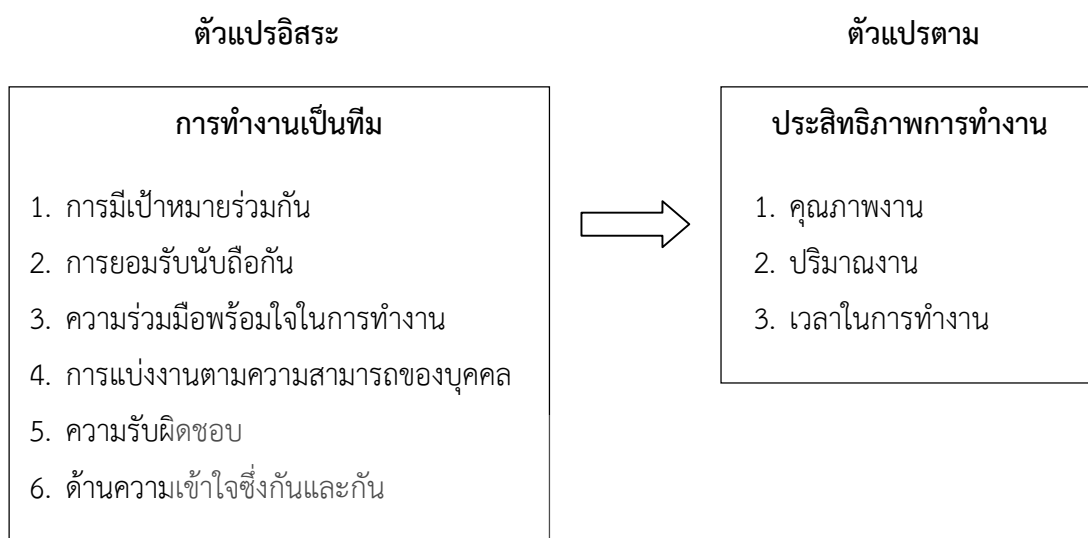
ประสิทธิภาพการทำงาน มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลาในการทำงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่และระยะเวลา

เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือนเมษายน 2560 - พฤษภาคม 2560

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยตัวแปรอิสระนำแนวคิดของ (วรารักษ์ ตระกูลสถิตย์, 2550) ส่วนตัวแปรตามนำมาจาก การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามทฤษฎีของ ปีเตอร์สันและโพลแมน (Peterson & Plowman, 1989) สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแสดงออกเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

1. การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. การทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับจัดการและพนักงานระดับปฏิบัติการ อัตราจ้างงานระบุเป็นพนักงานประจำของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือ ใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ และให้ความร่วมมือและประสานงานกันอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ อันจะช่วยพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด โดยสมาชิกของทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

การมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกทุกคนในทีมมีการรับรู้ ทราบถึง แนวความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ / เป้าหมายของทีมในเรื่องเดียวกัน นั่นคือการมุ่งให้ทุกคนในทีมงานช่วยกันร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมาย หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ของทีม

การยอมรับนับถือกัน หมายถึง การทำงานร่วมกันนั้น สมาชิกอาจมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน และหากมีการนำความแตกต่างของทุกคนในทีมมาใช้ ย่อมน่าจะทำให้งานของทีมหรืองานกลุ่มนั้นมีคุณภาพดี คือเป็นงานที่สามารถดึงเอาศักยภาพ หรือความสามารถของทุก ๆ คนที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ต่องานส่วนรวม

ความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่อาศัยความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจของสมาชิกทุก ๆ คนในการระดมความคิด ช่วยกันแสดงความคิดเห็น อันเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางช่วยกันวิเคราะห์วางแผนการทำงาน และละเอียดลึกซึ้งไปจนถึงการร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนงานที่กลุ่มได้ช่วยกันวางแผนเอาไว้ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล หมายถึง การจัดแบ่งการทำงานโดยยึดหลักแบ่งงานตามความรู้ ความสามารถ และความพึงพอใจ กล่าวคือการจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถที่บุคคลนั้น ๆ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ทีมงานสมาชิกในทีมจะต้องรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อกลุ่ม และยังต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเอง จึงจะช่วยให้ทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ กล่าวคือ ทีมสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์

ความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ทีมงานสมาชิกในทีมมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้อย่างเปิดใจ ให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีและให้กำลังใจให้กันและกันอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การมีสมรรถนะสูง การทำงานให้เสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด กล่าวคือ ทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดีโดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อยที่สุด

คุณภาพงาน หมายถึง งานที่มีความถูกต้องเรียบร้อย ไม่มีข้อผิดพลาด สอดคล้องกับแผนงาน นโยบายและเป้าหมายที่องค์การ ตรงตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับและแนวปฏิบัติขององค์การ เป็นผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่เหมาะสมและตรงตามที่วางแผนไว้ รวมทั้ง การปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณตามที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายไว้

เวลาในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด ความสามารถ
ในการบริหารเวลาในการทำงาน การปรับปรุงการทำงานเพื่อลดเวลาในการทำงานและพัฒนา
ความสามารถตนเองให้ทำงานได้รวดเร็วและชำนาญมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved