

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมนั้น เป็นแนวทางที่องค์กรต่าง ๆ มีความปรารถนาที่จะให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันในส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กรนำไปปฏิบัติ ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงมีการสนับสนุนในการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร ให้ได้มาซึ่งทีมงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบัน กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มีความจำเป็น และบทบาทสำคัญ ต่อการฝึกอบรม และพัฒนาทีมงานภายในองค์กร โดยถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการฝึกพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานกันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เพราะกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์นั้นเป็นสื่อ และเทคนิคสำคัญของวิทยากร ที่มีประสิทธิภาพในการที่จะสามารถทำให้การอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผล ได้ดีทั้งในด้านความรู้ และความเข้าใจในทักษะต่าง ๆ เสริมสร้างทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายใต้บรรยากาศที่ผ่อนคลาย ทำให้ผู้เข้าอบรมที่เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อความพร้อมด้าน การเรียนรู้ในหัวข้อที่จะอบรม และเป็นวิธีที่จะช่วยให้เข้าใจในการอบรมต่าง ๆ ได้ง่าย และเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านสัมพันธภาพระหว่าง หัวหน้างาน พนักงาน เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานอีกด้วย โดย ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์ (2551) กล่าวถึง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่น่ามาใช้ในการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มที่มีที่มาแตกต่างกันให้มีความสัมพันธ์ มีความเป็นมิตรที่ดีต่อกันในกลุ่ม เพื่อจะได้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เพราะฉะนั้นกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์จึงสามารถนำมาซึ่งการพัฒนาทีมงานโดยมีความสำคัญ ดังที่ ขงยูทศ เกษศาสตร

(2548) กล่าวว่าการที่บุคคลหลาย ๆ คนเข้ามารับผิดชอบร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันซึ่งบุคคลแต่ละคนมีพื้นฐานแนวคิด และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อมีปัญหาในทีมงาน ผู้บริหาร และหัวหน้างานทุกคนจะต้องพิจารณาวิเคราะห์หาสาเหตุโดยเริ่มที่ตนเอง โดยวิธีการพัฒนาบุคลิกลักษณะ และสำรวจตัวเองโดยใช้หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และทีมงานจะมีประสิทธิภาพได้เมื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รวมความสนใจต่อเจตคติ และทักษะของสมาชิกในทีมทุกคน และในโลกแห่งการทำงานในปัจจุบัน คงไม่มีใครปฏิเสธการทำงานแบบเป็นทีม เพราะการทำงานแบบนี้จะนำเอาทักษะการทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน มาเสริมซึ่งกันและกัน ดังนั้นทีมงาน จึงหมายถึงกลุ่มของผู้ซึ่งทำงานร่วมกันรับผลกระทบของงานที่ทำร่วมกัน มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และพึ่งพากันในการทำงาน ทีมงานจะประสบความสำเร็จได้ ต้องขึ้นอยู่กับการวางรากฐาน หรือการสร้างทีมนั้นเอง บวกกับการใช้เทคนิคบางประการเพื่อบริหารทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์นั้น ยังต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ว่ามีความสัมฤทธิ์ผล และสามารถนำไปปฏิบัติ ให้ก่อเกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ใน การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมหรือไม่

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ศึกษา และดำเนินการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน จึงมีความสนใจในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานในด้านต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และเหมาะสม ตรงกับความต้องการในการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ขององค์กรต่าง ๆ และมีความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่องค์กรได้คาดหวังไว้ ผลการศึกษายังเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคคลที่สนใจในการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานของพนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานของพนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้จักคุ้นเคย ด้านการเข้าใจตนเองและผู้อื่น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ด้านการเป็นผู้นำ และด้านความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน จำแนกตามความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานของพนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัันน่าจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตโดยเลือกศึกษา พนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัย คือ

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นพนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 476 คน แบ่งออกเป็น ฝ่ายชาย ได้แก่ พนักงานชาย จำนวน 332 คน และฝ่ายอื่น ๆ ได้แก่ ฝ่ายฝึกอบรม ฝ่ายการเงิน ฝ่ายสัมพันธ์ลูกค้า ฝ่ายประสานงาน ฝ่ายบุคคล และฝ่ายวิจัยและพัฒนา จำนวน 144 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamané ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานของพนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) สถานภาพของพนักงาน ได้แก่

1. เพศ แบ่งออกเป็น ชาย และหญิง
2. อายุ แบ่งออกเป็น น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็นปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์การทำงาน แบ่งออกเป็น น้อยกว่า 2 ปี 2-6 ปี มากกว่า 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป
5. หน่วยงานที่สังกัด แบ่งออกเป็น ฝ่ายชาย และฝ่ายอื่น ๆ

ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานของพนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการสร้างความรู้จักคุ้นเคย
2. ด้านการเข้าใจตนเองและผู้อื่น
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร
4. ด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

5. ด้านการเป็นผู้นำ
6. ด้านความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของคำศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และข้อสันนิษฐานนั้นออกมาให้ผู้ฟัง ผู้อ่าน รับรู้
2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง การรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีปฏิริยาตอบโต้กันอย่างเสรี มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน มีการทำงานอย่างเป็นกระบวนการร่วมกัน มีการสื่อสาร มีการปรับตัวเข้าหากัน มีการแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกัน มีการตัดสินใจร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน รวมทั้งมีการแปลความหมายของพฤติกรรมของสมาชิกภายในกลุ่ม โดยอาศัยประสบการณ์ภายในกลุ่ม และความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ภายในกลุ่ม ซึ่งจะนำไปใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกภายในกลุ่มให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงาน หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับการนำทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ จากการเข้าร่วมกิจกรรมหนึ่งที่ใช้ในการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มที่มีที่มาแตกต่างกันให้มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน มีความร่วมมือร่วมใจประสานงานกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ค่าคะแนนรวมของการพัฒนาทีมงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่
 - 3.1 ด้านการสร้างความรู้จักคุ้นเคย หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สร้างความรู้จักคุ้นเคย เกิดความมีส่วนร่วม มีความยึดมั่นในกลุ่ม มีความอบอุ่นใจ และปรับตัวได้ในเวลารวดเร็ว

3.2 ด้านการเข้าใจตนเองและผู้อื่น หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับบุคคลอื่น การรู้จักและเข้าใจตนเอง สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันของบุคคลที่อยู่ร่วมกันได้

3.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสาร และความเข้าใจจากคนหนึ่งหรือหลายคน การติดต่อสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่มิตรภาพ เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และทำให้ความต้องการของแต่ละฝ่ายบรรลุผล

3.4 ด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจ หมายถึง สภาพเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการ เมื่อปัญหาเกิดขึ้นก็ย่อมมีการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหานั้นไม่ให้เกิดขึ้น ให้เบาบางลงหรือหมดสิ้นไป ซึ่งบางคนก็ประสบความสำเร็จในการตัดสินใจ บางคนก็ประสบความล้มเหลว แต่บุคคลส่วนใหญ่มักจะประสบความล้มเหลวก่อน หลังจากที่ผ่านมาประสบการณ์ต่าง ๆ จึงนำประสบการณ์เหล่านั้นมาหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขท้ายที่สุดจะประสบความสำเร็จในการตัดสินใจได้

3.5 ด้านการเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่สามารถน้อมนำจิตใจคนให้คล้อยตามปฏิบัติตามได้ ด้วยความเต็มใจโดยสันติ และถาวร ซึ่งจะทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 ด้านความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน หมายถึง การตอบสนองธรรมชาติของมนุษย์ที่ชอบอยู่ด้วยกันอยู่แล้ว การทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมนั้นเป็นการได้ช่วยกันคิด ช่วยกันออกความเห็น และช่วยกันลงมือทำ ย่อมนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ช่วยสร้างสรรค์ความสามัคคี ความรักใคร่กลมเกลียวกัน และความเข้าใจที่ดีในระหว่างกันและกันให้เกิดขึ้นได้

4. ทีมงาน หมายถึง การรวมตัวของบุคคลกลุ่มที่มีทักษะต่าง ๆ ที่ช่วยให้การทำงานของทีมมีความสมบูรณ์ขึ้น โดยมีข้อตกลง มีวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายในการทำงาน และมีแนวทางในการทำงานที่ทุกคนมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน

5. การพัฒนาทีมงาน หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ พยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้วิธีการวินิจฉัยปัญหา ปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานให้ดีขึ้น ความร่วมมือร่วมใจประสานงานกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

6. ข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ นอกเหนือจากคำถามที่ระบุในแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานของพนักงาน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

7. พนักงานบริษัท หมายถึง พนักงานฝ่ายต่าง ๆ ของ บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพดังนี้

7.1 เพศ แบ่งออกเป็น ชาย และหญิง

7.2 อายุ แบ่งออกเป็น น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

7.3 ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

7.4 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งออกเป็น น้อยกว่า 2 ปี 2-6 ปี มากกว่า 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

7.5 หน่วยงานที่สังกัด แบ่งออกเป็น ฝ่ายขาย ได้แก่ พนักงานขาย และฝ่ายอื่น ๆ ได้แก่ ฝ่ายฝึกอบรม ฝ่ายการเงิน ฝ่ายสัมพันธ์ลูกค้า ฝ่ายประสานงาน ฝ่ายบุคคล และฝ่ายวิจัยและพัฒนา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้รับจากการวิจัยการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงาน จะเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับบุคลากร และหน่วยงานในการวางแผนดำเนินการจัดฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขบวนการขับเคลื่อนแนวคิดในการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานที่ถูกต้องและเหมาะสม ขององค์กรต่อไป