

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสารสารสนเทศในปัจจุบันกำลังเข้ามามีบทบาทต่อความเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของคนยุคนี้ โดยการติดต่อสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพขึ้นด้วยเครือข่ายข้อมูลข่าวสารที่ส่งได้ทั้งเสียงและภาพในเวลาเพียงเสี้ยววินาที และภายใต้การขยายตัวของเศรษฐกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ข้อจำกัดในการบริโภคข้อมูลข่าวสารลดลง ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้นภายใต้การดำเนินธุรกิจในยุคโลกไร้พรมแดน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและแสวงหาหนทางสู่ตลาดการค้าใหม่ ๆ อีกทั้งพยายามเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโตต่อไปได้ จึงให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงการมุ่งพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร และเป็นความพร้อมที่จะเผชิญกับการท้าทายในการทำธุรกิจในยุคที่เปิดเสรีด้านโทรคมนาคม (ศรีภูมิ สุขเนตร, 2547, หน้า 7) ซึ่งในองค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินธุรกิจทางด้านโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ต่างก็พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กรให้มีรูปแบบวิธีการทำงานเป็นทีมแทนที่จะมุ่งบุคคลเพียงคนเดียว เพราะการทำงานเป็นทีมช่วยสร้างความร่วมมือร่วมใจและส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับปรุงฟื้นฟูองค์กรได้มากกว่า (สุนันทา เลาहनันท์, 2540, หน้า 13)

กลุ่มบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด ก็ได้ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เพราะเห็นว่าการทำงานที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายในการทำงาน จะช่วยให้ทีมงานมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิผลมากกว่าการแก้ปัญหา เพราะการทำงานแบบเดิม ๆ ที่ต่างคนต่างทำงานของตน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และ

ความสามารถสูงกลับไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ ทำให้การทำงานของทีมไม่ก้าวหน้าตามที่ต้องการ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่น ๆ, 2545, หน้า 16) การทำงานเป็นทีมสามารถแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิผลขององค์การได้ ขึ้นอยู่กับพนักงานในองค์การจะมีจิตสำนึกกับการทำงานในรูปแบบดังกล่าวมากน้อยเพียงใด ผู้บริหารในประเทศไทยมักจะให้ความสำคัญในด้านนี้น้อยมาก ส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการจัดระบบโครงสร้างการบริหารงานมากกว่าพฤติกรรมการทำงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานที่แท้จริง จึงทำให้การทำงานเป็นทีมในประเทศไทยประสบผลสำเร็จน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการทำงานเป็นทีมในต่างประเทศ (สุสยาม อนันตสายนนท์, 2544, หน้า 1) อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นทีมไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจาก วัฒนธรรมการทำงานของคนไทยยังยึดหลักการงานแบบเดิม ๆ ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่แล้วก็ตาม จากการศึกษาวัฒนธรรมในการทำงานของคนไทยที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีมมีอยู่ 4 ประการ คือ (พนิดา แต่งศรี, 2546, หน้า 2-3)

1. ขาดการวางแผนในการทำงาน แสดงออกโดยการชอบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รอให้เกิดปัญหาก่อนแล้วค่อยคิดแก้ไข การแก้ปัญหาหมกมุ่นถึงผลระยะสั้นมิได้คำนึงถึงผลที่จะตามมาในระยะยาว และการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ มักจะรอให้หัวหน้าสั่งการหรือเสนอแนวทางปฏิบัติมากกว่าที่จะเสนอโครงการของตน

2. มีสมรรถภาพในการทำงานเพียงคนเดียว ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวของบุคคล เพราะการทำงานคนเดียวมีโอกาสได้แสดงฝีมือเต็มที่ ซึ่งมีลักษณะของการมุ่งตนเองเป็นสำคัญ ผลประโยชน์ส่วนบุคคลจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุด โดยมีความเชื่อที่ว่าการทำงานคนเดียวมีความคล่องตัว มีอิสระ สบายใจ และได้รับผลตอบแทนเต็มที่

3. ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกลุ่ม เพราะจากการที่ชอบทำอะไรตามลำพังตนเองมากกว่าที่จะรับผิดชอบทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม งานอะไรก็ตามที่ทำร่วมกันโดยมีเป้าหมายของกลุ่มระยะยาวงานนั้นมักจะล้มเหลว เพราะเกิดจากลักษณะของตัวเองที่ไม่ผูกพันกับสังคมหรือสถาบัน มีพฤติกรรมที่มุ่งประโยชน์ส่วนตนเป็นสำคัญ

4. ขาดวินัยในการทำงาน คนไทยมักขาดระเบียบชอบทำอะไรตามความพอใจของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของสังคมหรือองค์การในการทำงาน จึงเปลี่ยนแปลง

รูปแบบของการทำงานไปตามที่ตนพอใจ มองเห็นสิ่งต่าง ๆ ตามที่ปรากฏในปัจจุบัน มากกว่าที่จะมองถึงผลในอนาคต

การพัฒนาองค์การให้มีรูปแบบวิธีการทำงานเป็นทีมแทนที่จะมุ่งบุคคลเพียงคนเดียว จะช่วยสร้างความร่วมมือร่วมใจและส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับปรุงฟื้นฟู องค์การ (สุนันทา เลาहनันท์, 2540, หน้า 13) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรเข้าใจ ว่าการปฏิบัติงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิผลมิได้เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติ แต่ต้องเกิดจาก

1. การวางแผนในการปฏิบัติงาน
2. ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกลุ่ม
3. วินัยในการทำงาน
4. ทักษะส่วนบุคคล

ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความเข้าใจถึงวิธีที่เขาจะต้องปฏิบัติงานเป็นทีมให้มี ประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้มีแนวคิดว่าปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมที่น่าสนใจ ในการศึกษาครั้งนี้

1. การวางแผนในการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้เป็น การล่วงหน้าเพื่อผลสำเร็จที่ต้องการ เป็นการมุ่งป้องกันปัญหาล่วงหน้ามากกว่าคอย แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (ธงชัย สันติวงษ์, 2545, หน้า 121)

2. ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นพฤติกรรมในการส่งเสริมการทำงาน ร่วมกันในทีม และพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน (Shermerhorn, Hunt & Osborn อ้างถึงใน ฝนทิพย์ จิตต์จาริก, 2546, หน้า 19-21)

3. วินัยในการทำงาน การทำงานที่มีประสิทธิผลจะต้องมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ มีการสื่อสารศักยภาพที่ชัดเจน มีภาวะผู้นำในการดำเนินงาน และนิสัยแห่งความต่อเนื่อง และยั่งยืน (หิรัญ พบลาก, 2553, หน้า 29)

4. ทักษะส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายของทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ การมีภาวะผู้นำ และการบริหารความขัดแย้ง (สุนันทา เลาहनันท์, 2549, หน้า 130)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทเบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะของการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการวางแผนในการปฏิบัติงานที่มีผลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทเบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกลุ่มที่มีผลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด
3. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านวินัยในการทำงานที่มีผลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด
4. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านทักษะส่วนบุคคลที่มีผลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กลุ่มบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด หมายถึง กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทจัดจำหน่ายและติดตั้งอุปกรณ์ระบบสื่อสารโทรคมนาคม แบ่งออกเป็น 4 บริษัท คือ
 - 1.1 ธุรกิจบริการวงจรสื่อสารสัญญาณข้อมูลและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ได้แก่
 - 1.1.1 บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชัน ไฮเวย์ จำกัด (UIH)
 - 1.1.2 บริษัท บีบี พรอดแบนด์ จำกัด (BBB)

1.2 ธุรกิจติดตั้งและบำรุงรักษาระบบสื่อสาร โทรคมนาคมสารสนเทศ ได้แก่

1.2.1 บริษัท ยูไนเต็ด เทเลคอม เซลล์ แอนด์ เซอร์วิสเซส จำกัด (UTEL)

1.2.2 บริษัท บีบี เทคโนโลยี จำกัด (BBTEC)

1.3 ธุรกิจจัดจำหน่ายอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย ได้แก่

1.3.1 บริษัท ยูไนเต็ด คิสทริบิวชั่น บิซซิเนส จำกัด (UD)

2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มบริษัท เบลูจินดา โฮลดิ้ง จำกัด

3. การวางแผนในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้าเพื่อผลสำเร็จที่ต้องการ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับงานที่จะทำในอนาคต มีการคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจ เพื่อให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดก่อนลงมือทำ และเป็นการมุ่งป้องกันปัญหาล่วงหน้ามากกว่าคอยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

4. ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกลุ่ม หมายถึง ความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะร่วมทำงานกับผู้อื่น และเป็นส่วนหนึ่งของทีม

4.1 การส่งเสริมการทำงานร่วมกันในทีม หมายถึง การสนับสนุนหรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยกันหรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันได้

4.2 การรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน หมายถึง ความสามารถที่บุคคลจะถ่ายทอดความรู้สึกรหรือความคิดไปยังผู้อื่น และในขณะที่เดียวกันก็สามารถที่จะเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ได้ด้วย เพื่อที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน

5. วินัยในการทำงาน หมายถึง การมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญในการก้างาน มีศักยภาพที่ชัดเจนเกี่ยวกับการสื่อสารทั้งในส่วนบุคคล ทีม หรือองค์การ มีภาวะผู้นำในการดำเนินงาน และมีนิสัยแห่งความต่อเนื่องและยั่งยืน

6. ทักษะส่วนบุคคล หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ภายในเฉพาะบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องใช้สำหรับการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย

6.1 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกขององค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์

6.2 การมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาย่างมีเหตุผล บนความเข้าใจของทุกฝ่าย

6.3 การบริหารความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ถึงปัญหาและการหาทางแก้ไข ซึ่งผู้เกี่ยวข้องจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูล ทำทลายความคิด เกาะติดปัญหาให้สำเร็จ จึงจะพบว่าการขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็นในการแสวงหาความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีม หมายถึง ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อใช้เป็นแนวทางส่งเสริมสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย
2. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นทีมในหน่วยงานต่าง ๆ ของพนักงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางและข้อมูลพื้นฐาน ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีมในองค์การบริษัทอื่น ๆ ต่อไป