TSU HUSOiCON 2022

Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 3

The 3rd National and International Conference on Humanities and Social Sciences

Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University
and Cisco Webex Meetings

สำเนาถูกต้อง

New Findings during the "New Normal"

คำนำ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ร่วมกับภาคีเครือข่ายการศึกษา วิจัย และความสัมพันธ์ทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 13 สถาบัน ได้แก่

1) คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2) คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
5) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา
6) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
7) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
8) วิทยาลัยนานาชาติดิษยะศริน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
9) Faculty of Language and Communication, Universiti Malaysia Sarawak,
10) Soutsaka Institute of Management and Technology,
11) School of Languages, Civilisation and Philosophy, (SLCP) Universiti Utara Malaysia,
12) School of Humanities, Universiti Sains Malaysia, and
13) Faculty of Education and Languages, Atma Jaya Catholic University of Indonesia

ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 3 (TSU – HUSOiCON 2022) ในหัวข้อ : New Findings during the "New Normal" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ การจัดประชุมดังกล่าวจะเป็นเวทีเปิดโอกาสให้อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และบุคคลทั่วไปได้แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์การวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อันจะมีส่วนช่วยอธิบายปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส "โควิด-19" นำไปสู่การพัฒนาและประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กร สังคมและประเทศ โดยการนำเสนอบทความวิจัย และบทความทางวิชาการรวมทั้งสิ้น 43 เรื่อง แบ่งเป็น ภาคบรรยายระดับชาติ จำนวน 24 เรื่อง ระดับนานาชาติ จำนวน 13 เรื่อง และภาคโปสเตอร์ จำนวน 6 เรื่อง

คณะผู้ดำเนินการจัดงานประชุมวิชาการ ใคร่ขอขอบพระคุณวิทยากรพิเศษ (Keynote Speaker) คณะทำงาน ภาคีเครือข่ายทางการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานร่วมจัด และหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนผู้ร่วมนำเสนอผลงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่มีส่วนร่วมสำคัญทำให้การจัดงานครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

สำเนาถูกต้อง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
กรกฎาคม 2565

National Session 2 ณ ห้องบันลือ ถิ่นพังงา 1 (13533/1) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ และผ่านระบบ Cisco Webex Meetings

N201 ผลการใช้เทคนิคการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานในรายวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารของ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชุมพร 99
ธีรดา ศิริภิรมย์ อุไรวรรณ วรกุลรังสรรค์ และณัฐสุดา เพชรวงศ์

N202 ความเครียดและการเผชิญความเครียดของนักศึกษาระหว่างฝึกปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 111
กิตติยา ฤทธิภักดี อุใบ หมัดหมุด และนวรัตน์ ลิ่มสกุล

N203 การประกอบสร้างอัตลักษณ์ด้วยประวัติศาสตร์ส่วนบุคคล ในนวนิยายเรื่อง The Mango Bride ของนักเขียนสตรีฟิลิปปินส์พลัดถิ่น มาริวิ โซลิเว็น 125
รัญวรัชญ์ กอบศิริธีร์วรา

N204 การรับหน่วยสร้างกริยาเรียงของนักศึกษาจีนที่เรียนภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง 141
อาภิสรา พลนรัตน์ สุทัศน์ คล้ายสุวรรณ์ และอนันตา สุขวัฒน์

N205 อิทธิพลแนวคิดแบบขงจื๊อต่อมุมมองในการจัดการเรียนการสอน ของครูอาสาสมัครชาวจีนในบริบทการศึกษาไทย 151
นพเก้า แซ่เขา หลี่ เชี่ยน และผาสุข บุญธรรม

National Session 3 ณ ห้อง 13513 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ และผ่านระบบ Cisco Webex Meetings

N301 การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนปลูกข้าว ของเกษตรกร ในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา 163
เพ็ญนภา เชาวนา ศุภสุตา ตันชะโร และอำมรรัตน์ คงกะโชติ

N302 ปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราแลกเปลี่ยนระหว่างค่าเงินบาทต่อหยวน 177
นพดล ทองแทน และวีณา ลีลาประเสริฐศิลป์

N303 ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม THE PAVILIONS PHUKET 183
จุรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์ และเสาวลักษณ์ สนิทรักษ์

N304 ปัจจัยที่มีผลต่อราคาทองคำแท่งในประเทศไทย 195
พิทวัส จันทร์เชาวลิตร และวีณา ลีลาประเสริฐศิลป์

N305 เงินที่มีมูลค่าแต่จับต้องไม่ได้กรณีระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ 205
ปรมินทร์ ยะภา และวีณา ลีลาประเสริฐศิลป์

N306 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจรับวัคซีนป้องกัน COVID-19 ของประชาชนจังหวัดสงขลา 213
สุดารัตน์ แก้วประดิษฐ์ และวีณา ลีลาประเสริฐศิลป์

N307 ปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้สาธารณะภายในประเทศ 229
พรไพลิน ปิ่นทองพันธ์ และวีณา ลีลาประเสริฐศิลป์

สำเนาถูกต้อง

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม THE PAVILIONS PHUKET

Factors Affecting the Work Efficiency of Hotel Employees The Pavilions Phuket

จุรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์[1*] และ เสาวลักษณ์ สนิทรักษ์[2]

Churirat Uaongpluksin[1*] and Saowalak Sanitrak[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัย ความสัมพันธ์ และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปัจจัยการทำงาน เป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน โรงแรม The Pavilions Phuket รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ พนักงานของโรงแรม จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ด้านกระบวนการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยรวมปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 และ 0.01 แนวทางสำคัญในการพัฒนา ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา เป็นการเรียนรู้ ผ่านกิจกรรมด้วยการสอดแทรกหลักคิด การสร้างทีมงาน และการทำงานเป็นทีมในด้านต่างๆ รวมทั้งด้านภาวะผู้นำ ที่เหมาะสม การปลูกฝังจิตสำนึกให้เกิดความรักองค์กรและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จจากความสามัคคีของทีม หรือความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรวมกันของพนักงานในองค์กร ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้สำหรับผู้บริหารในการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น โดยการสร้างบรรยากาศการทำงาน และส่งเสริมให้เกิดกำลังใจ การทำงานแก่สมาชิก เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพ, ปัจจัยการทำงาน

สำเนาถูกต้อง

(อาจารย์จุรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์)

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

[1] อาจารย์ สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภูเก็ต 83000

[1] นักศึกษา สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภูเก็ต 83000

* Corresponding Author: E-mail: jureerut.w@pkru.ac.th

Abstract

This research aims to study factors, relationships, and guides on the development of teamwork factors that affect the performance of employees at The Pavilions Phuket Hotel. The research model is quantitative research. The research sample was 92 hotel employees. Analyze data using statistics: frequency, percentage, average, standard deviation. T-Test Pearson Correlation Coefficient and Multiple Linear Regression Analysis The results showed that the composition of the employee's teamwork factors The highest average work processes and operational efficiency showed that the average working time was the highest, and teamwork factors were associated with statistically significant operational efficiency at levels of 0.05 and 0.01 key approaches to development teamwork factors that affect employee performance Provide seminar training as learning through activities with the insertion of conception. Team building and teamwork in various areas, including appropriate leadership Cultivate a consciousness to build corporate love and develop the organization to succeed through team unity or good relationships between groups to affect the combined productivity of employees in the organization. The findings from this research are useful for executives to plan the joint work of personnel. To increase operational efficiency. By creating a working atmosphere and encouraging encouragement working for members be proud of the organization.

Keywords: Teamwork, Efficiency, Functional factors

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาและการแข่งขันสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ จึงมีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อสร้าง ความมั่นคงให้กับองค์กร เพื่อให้ดำเนินอยู่ได้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันในระดับสูง มีความคาดหวังให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด โดยตระหนักถึงการพัฒนาด้านบุคลากรเป็นหลัก เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร องค์กรจึงมีการเน้นพัฒนาบุคลากร ด้วยการทำงาน จะต้องมีการร่วมมือกับบุคคลอื่นได้ทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับผู้บริหาร ผู้นำกลุ่ม หรือบุคคลในกลุ่ม ซึ่งภายใต้การบริหารงานยุคใหม่ ทีมงานมีความสำคัญมากที่สุดทั้งเรื่องการปรับตัว นำเอาแนวคิดมาปฏิบัติ และการปรับระบบการทำงานต่าง ๆ ต้องอาศัยกลุ่มหรือทีมงานในแต่ละกิจกรรมขององค์กรจะต้องมีวิธีการในการปฏิบัติที่เหมาะสม ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาวการณ์ของสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน สมาชิกขององค์กรทุกคนต้องทราบถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งตลอดจนขอบเขตของตนเองและเพื่อนสมาชิกอย่างชัดเจน การร่วมกันเพื่อทำงานเป็นทีม (Team Work) จึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปพัฒนาองค์การ การทำงานเป็นทีมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงาน โดยการนำเอาทักษะความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน มีการพัฒนาปรับปรุง การทำงานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของทีมได้ในที่สุด

สำเนาถูกต้อง

จากความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นปัจจัยในการทำงานร่วมกันในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพ ทรัพยากรบุคคลทุกคน ล้วนมีคุณค่าและเนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ ความถนัด แตกต่างกันไป ซึ่งถ้าไม่มีความเข้าใจในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การแล้ว ก็จะเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการงานในองค์การและขับเคลื่อนงานให้ประสบผลสำเร็จได้ยาก ด้วยบริบทของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมเป็นอย่างมาก จึงต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาให้ก้าวทันการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาใช้ในการพัฒนาการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพในองค์ก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม The Pavilions Phuket

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม The Pavilions Phuket

3. เพื่อแนวทางในการพัฒนาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ให้กับโรงแรม The Pavilions Phuket

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีเชิงสำรวจ โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรพนักงานโรงแรม The Pavilions Phuket จำนวน 250 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน คำนวณจากตารางของ Krejcie & Morgan (1970) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของ Likert Scales และการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30ชุด (Try Out) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นแอลฟาของ Cronbach (1990) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นดังกล่าวที่ยอมรับทั่วไป ค่าสูงกว่า 0.6 มีความน่าเชื่อถือ โดยตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ค่าแอลฟา (Alpha) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.752 ประกอบด้วย 1) ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท 2) ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ 3) ด้านการออกแบบงาน 4) ด้านกระบวนการทำงาน ค่าแอลฟา (Alpha) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .817 .852 .788 และ .892 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ค่าแอลฟา (Alpha) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.752 ประกอบด้วย 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพงาน และ 3) ด้านเวลาในการทำงาน ค่าแอลฟา (Alpha) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .758 .859 และ.841 ตามลำดับ

ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยตรงกับพนักงานภายในโรงแรม The Pavilions Phuket จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 92 ชุด นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูลโดยการลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

สำเนาถูกต้อง

1) วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่าย แบบเพียร์สัน (Pearson product moment coefficient)

3) การทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

ขอบเขตด้านเนื้อหาและการทบทวนวรรณกรรม

ก. ตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับเงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ปัจจัยด้านองค์ประกอบหรือคุณลักษณะ และปัจจัยด้านการออกแบบงาน

ข. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน

ทฤษฎีและกรอบแนวคิด (Theoretical and Conceptual Framework) ที่นำมาสร้างตัวแปรในกรอบแนวความคิด การวิจัยมาจากแนวคิดปัจจัยการทำงานเป็นทีม (Robbins,2001) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Plowman and Peterson,1960) โดยทบทวนวรรณกรรมสำหรับงานวิจัยนี้มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ในการทำงานเป็นทีมต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่ทำให้การทำงานเป็นทีม เกิดประสิทธิภาพเข้าด้วยกัน โดยซึ่งแต่ละปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้การทำงานเป็นทีมสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี และเป็นปัจจัยที่ยังส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันของบุคลากร การทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีม ร่วมกันคิด ร่วมกันทำรวมไปถึงร่วมกันมีความรับผิดชอบ มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ และเกิดเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพในองค์กร Robbins (2001) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของทีม องค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดทีมที่มีประสิทธิผล แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านนี้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม ได้แก่ 1.1 ความสูญเปล่าทางสังคม (Social loafing) เป็นพฤติกรรมของคนภาย ในกลุ่มที่ชอบเลี่ยงการทำงานเมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นการเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานคนอื่น ที่เขาทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช้ความพยายามของตนให้เกิดประโยชน์ในกลุ่ม

1.2 ความสามารถของทีม (Team efficacy) ซึ่งหมายความถึงความเชื่อมั่น ตนเองของทีมว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จ 1.3 เป้าหมายเฉพาะชัดเจน (Specific goals) ทีมงานที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถแปลวัตถุประสงค์ร่วมไปเป็นเป้าหมายเฉพาะที่เป็นเชิงปฏิบัติและตรวจวัดได้จริง (Measurable) และเป็นเป้าหมายจริงในการปฏิบัติ (Realistic) จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น 1.4 วัตถุประสงค์ร่วมกัน (Common purpose) ทีมงานจะมีประสิทธิภาพได้ ต้องมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นการช่วยกำหนดทิศ

สำเนาถูกต้อง

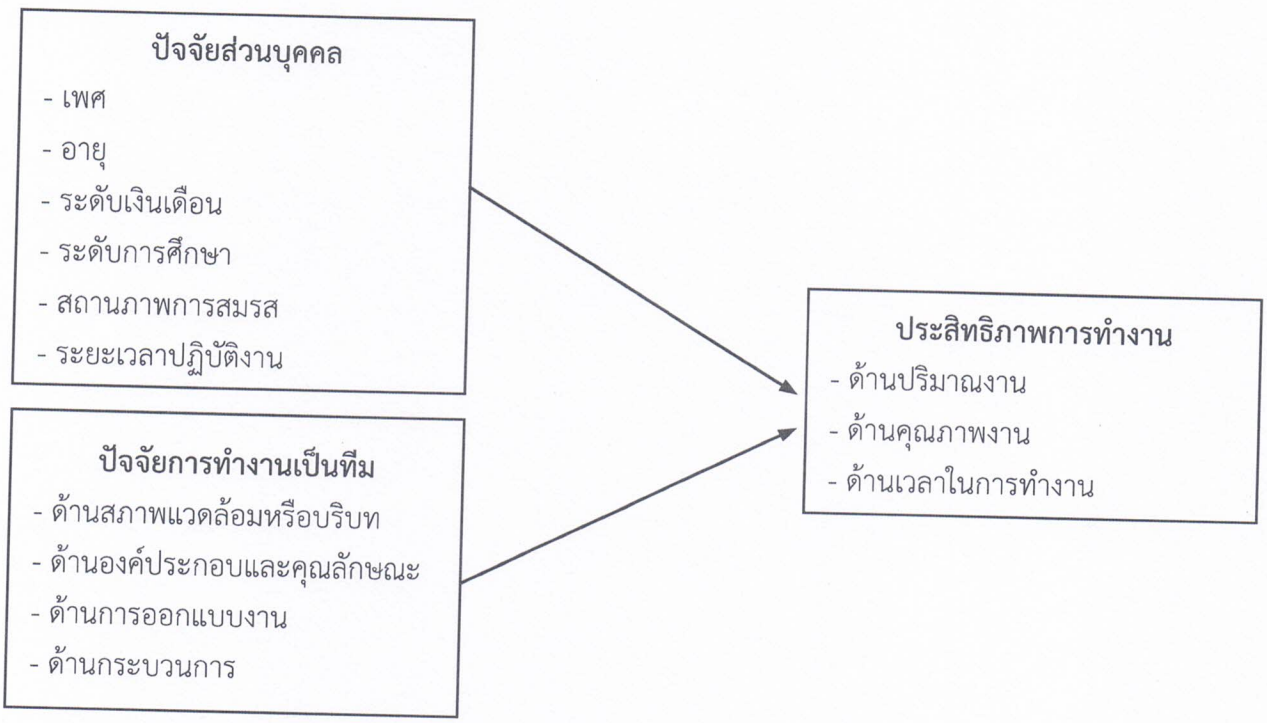
ทางช่วยสร้างพลังและความผูกพันของสมาชิก วัตถุประสงค์ ก็คือ วิสัยทัศน์ (Vision) และ 1.5 ระดับความขัดแย้ง (Conflict levels) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมไม่ใช่เป็นเรื่องเสียหาย เพราะถ้าหากทีมใดที่ไม่มีความขัดแย้ง จะเกิดความล่าช้าและไม่มีความกระตือรือร้น แต่มิใช่ความขัดแย้ง ทุกประเภทความขัดแย้งในงานช่วยกระตุ้นให้เกิดการถกเถียงโต้แย้ง ควรมีความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. ทรัพยากรและอิทธิพลทางด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context) 2.1 บรรยากาศแห่งความเชื่อถือไว้วางใจ (Climate of Trust) สมาชิกของทีม ที่จะต้องมีความไว้วางใจกันและต้องเชื่อมั่น ในตัวผู้นำของทีม 2.2 การประเมินผลงานและระบบให้รางวัล (Performance evaluation and reward Systems) กล่าวคือ ระบบการประเมินผลต้องมีความเป็นธรรม ควรใช้วิธีประเมินผลและการให้ผลตอบแทนในลักษณะทีมงานมากกว่า 2.3 ภาวะผู้นำและโครงสร้าง (Leadership and structure) เนื่องจากการทำงานแบบทีม ต้องมีข้อตกลงกับสมาชิก ภายในทีมว่าใครมีหน้าที่ต้องทำอะไร การมีระบบมอบหมายภาระงานของแต่ละคนที่เท่าเทียมกัน และ 2.4 ทรัพยากรเพียงพอ (Adequate resources) ได้แก่ ทรัพยากรที่เกี่ยวกับข้อมูล สารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรที่เพียงพอ ได้รับขวัญกำลังใจและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และองค์การโดยรวม จึงจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. องค์ประกอบและคุณลักษณะ (Composition) คือ 3.1 บุคลิกภาพ (Personality) ความสำคัญของบุคลิกภาพมีอิทธิผลอย่างยิ่ง ต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ทำให้ส่งผลไปสู่พฤติกรรมของทีมต่อไป เช่น บุคลิกภาพหลักทั้ง 5 มิติ ที่มีต่อประสิทธิผลของทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทีมที่มีระดับสูงในด้านเกี่ยวกับความเปิดเผย ความ ประนีประนอม ความยึดมั่นในหลักการและความมั่นคงทางอารมณ์ ได้รับการยอมรับว่าเป็นทีมที่มีผลงานสูง 3.2 ความยืดหยุ่น (Member flexibility) ทีมจะต้องมีสมาชิกที่มีความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี สามารถช่วยเหลือหรือทำงานแทนสมาชิกคนอื่นได้ถ้าจำเป็น 3.3 ความหลากหลาย (Diversity) ทีมที่ประกอบด้วยสมาชิก ที่มีความคิดและความแตกต่างกันทำให้มีความสามารถและข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อการนำไปสู่ประสิทธิผลของทีม 3.4 ความสามารถของสมาชิก (Abilities of Member) ในการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิผลได้ ทีมงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะ 3 ประเภท ได้แก่ ต้องการบุคคลที่มีทักษะความชำนาญ ด้านเทคนิค ด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ 3.5 ความชอบของสมาชิก (Member preferences) สมาชิกในทีมงานบางคน อาจจะชอบทำงานคนเดียวตามลำพัง แต่ก็ต้องถูกบังคับต้องเข้ามาทำงานร่วมกันเป็นทีม ดังนั้นการตัดสินคัดเลือกสมาชิกทีมงานนั้นจึงจะต้องเน้นที่ความเต็มใจ เข้าร่วมทีมเป็นเกณฑ์สำคัญ 3.6 ขนาดของทีม (Size of Teams) ทีมควรประกอบด้วยสมาชิกในทีม ประมาณ 5-12 คน พอที่จะสื่อสารกันง่าย ทำให้ทีมเหนียวแน่น แต่ถ้าสมาชิกน้อยไปก็อาจจะเกิดปัญหาการขาดแคลน สมาชิกที่มีความหลากหลายแห่งความคิดและมุมมอง และ 3.7 การจัดสรรบทบาท (Allocating Roles) ทีมงานที่ประสบความสำเร็จ จะมีสมาชิกแสดงบทบาทอย่างน้อยบทบาทใดบทบาทหนึ่งใน 9 บทบาท คือ ผู้สร้างสรรค์ ผู้ส่งเสริม ผู้ประเมิน ผู้จัดงาน ผู้ผลิต ผู้ควบคุม ผู้คุ้มครอง ผู้แนะนำ และผู้เชื่อมโยง ผู้บริหารและผู้จัดการจำเป็นต้องเข้าใจจุดแข็ง ที่สมาชิกแต่ละคนมีซึ่งสามารถนำมาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทีมมากที่สุด

4. การออกแบบงาน (Work design) คือ 4.1 การออกแบบมีความสำคัญโดยต้องคำนึงถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น ต้องมีเสรีภาพ และความอิสระในการทำงาน มีโอกาส ได้ใช้ทักษะและความรู้ ความสามารถ ต่าง ๆ งานมีลักษณะที่สามารถทำสำเร็จได้เป็นภาพรวมทั้งงาน และผลผลิตมีความชัดเจน คุณลักษณะของงานตามที่จัดจะช่วยเสริมแรงจูงใจของสมาชิก และเพิ่มความมีประสิทธิผลของทีมได้ ในที่สุด เหตุที่การจัดรูปแบบงานสามารถจูงใจ

ได้เพราะช่วยเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบให้แก่สมาชิกมากขึ้น 4.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีแรงจูงใจที่นอกเหนือไปจากเงิน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร สามารถทำงานให้กับองค์ได้อย่างเต็มที่มีประสิทธิภาพ และสามารถ ที่จะทำงานออกมาได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผน ระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้สมาชิกมีความคิดเห็นและเป้าหมายเดียวกัน โดย Plowman and Peterson (1960) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ ได้แก่ 1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผลลัพธ์ของงานมีประโยชน์ มีความคุ้มค่าและผู้ใช้ผลงานนี้เกิดความพอใจผลการทำงาน ผลงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และสำเร็จ ได้ในระยะเวลารวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความ พึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2. ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ผู้ผลิตผลงานวางแผนไว้ อย่างลงตัว ทั้งนี้อยู่ภายใต้เงื่อนไข ระยะเวลาที่เหมาะสม 3. เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้อย่างเหมาะสมกับ งานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานตลอดจนเทคนิค การวางตำแหน่งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ในการใช้งาน ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น และ 4. ค่าใช้จ่าย (costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดต้อง เป็นไปตามที่วางแผนไว้คือ จะต้อง ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติ ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สำเนาถูกต้อง

สรุปผล

ผลการศึกษาทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน สำหรับช่วงอายุส่วนใหญ่อายุ 25-34 ปี จำนวน 48 คน ระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 65 คน วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 71 คน ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 71 คนและมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-5 ปี จำนวน 30 คน

ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานเป็นทีม (ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบปัจจัยการทำงานเป็นทีม	N = 92		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท	4.72	.378	มากที่สุด
2. ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ	4.67	.430	มากที่สุด
3. ด้านการออกแบบงาน	4.67	.416	มากที่สุด
4. ด้านกระบวนการทำงาน	4.73	.414	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.70**	**.338**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยการทำงานเป็นทีม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70 และ S.D. = .338)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X}$ = 4.73 และ S.D. = .414) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท คือ ($\bar{X}$ = 4.72 และ S.D. = .378) ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ คือ ($\bar{X}$ = 4.67 และ S.D. = .430) และ ด้านการออกแบบงาน คือ ($\bar{X}$ = 4.67 และ S.D. = .416)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	N = 92		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านปริมาณงาน	4.62	.465	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพงาน	4.66	.471	มากที่สุด
3. ด้านเวลาในการทำงาน	4.73	.410	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.67**	**.370**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67 และ S.D. = .370)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X}$ = 4.73 และ S.D. = .410) รองลงมาด้านคุณภาพงาน คือ ($\bar{X}$ = 4.66 และ S.D. = .471) และลำดับสุดท้าย ด้านปริมาณงาน คือ ($\bar{X}$ = 4.62 และ S.D. = .465)

การทดสอบความสัมพันธ์ ปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

	PA1	PA2	PA3	PA4	PB1	PB2	PB3
PA1	1						
PA2	.760**	1					
PA3	.556**	.635**	1				
PA4	.464**	.490**	.539**	1			
PB1	.583**	.588**	.568**	.612**	1		
PB2	.503**	.483**	.558**	.444**	.444**	1	
PB3	.492**	.479**	.442**	.359**	.482**	.634**	1

*p <.05 ** p < .01

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม

PA1 = ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท PA2 = ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ

PA3 = ด้านการออกแบบงาน PA4 = ด้านกระบวนการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

PB1 = ด้านปริมาณงาน

PB2 = ด้านคุณภาพงาน

PB3 = ด้านเวลาในการทำงาน

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันในภาพรวมของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 แสดงว่าทุกตัวแปรทุกตัวที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในลักษณะเชิงเส้นตรง

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามได้ทำ การตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้วทั้ง 92 ชุดข้อมูล และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณโดยวิธี All Enter ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สำเนาถูกต้อง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.723	.373		1.940	.056
ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท	.278	.108	.284	2.580	**.012**
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ	.104	.102	.121	1.025	.308
ด้านการออกแบบงาน	.244	.086	.275	2.833	**.006**
ด้านกระบวนการทำงาน	.213	.077	.239	2.769	**.007**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาค่า Sig. สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 พบว่ามี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม The Pavilions Phuket สามารถนำมาสรุปประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลได้ดังนี้

ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 1. การศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบปัจจัยการทำงานเป็นทีม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ และด้านการออกแบบงาน ตามลำดับพิจารณารายด้าน

1) ด้านกระบวนการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานแต่ละคนเข้าใจเป้าหมายของทีมงานที่ถูกต้องตรงกัน อีกทั้งยังมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานได้อย่างกลมเกลียว ซึ่งการมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ปราศจากความขัดแย้งและสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่ง สอดคล้องกับ ริชาร์ด & เจฟฟ์ (2550) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือการมีจุดหมาย เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แต่ละคนมีทักษะความสามารถในการทำงานที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน และทุกคนต่างก็ยึดมั่นในเป้าหมายเดียวกัน

2) ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้นำทีมมีความสามารถในการสั่งและมอบหมายงาน มีความไว้ใจลูกน้องและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ลูกน้อง อีกทั้งสมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม มีการประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นธรรม และสมาชิกภายในทีมยอมรับ ความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า สมาชิกของทีมจะต้องมีความไว้วางใจกันและต้องเชื่อมั่นในตัวผู้นำของทีม ระบบการประเมินผลต้องมีความเป็นธรรม และมีระบบการมอบหมายภาระงาน ของแต่ละคนที่เท่าเทียมกัน

สำเนาถูกต้อง

3) ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทีมงานมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภารกิจของงาน ทุกคนให้ความสำคัญผลงานของทีมมากกว่าผลงานส่วนของแต่ละบุคคล อีกทั้งสมาชิกภายในทีมสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับ เสน่ห์ จุ้ยโต (2555) ที่กล่าวว่า ในการบริหารงาน เป็นทีมต้องใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยที่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การกระทำและการประเมิน โดยมีความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีมและมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

4) ด้านการออกแบบงาน ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่อยู่ ในทีมงานอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของตนเอง ซึ่งได้ใช้ทักษะความสามารถได้อย่างเต็มที่กับงานที่ทำและมีความสามารถทักษะความรู้หลากหลายในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า การออกแบบงานมีความสำคัญ โดยต้องคำนึงถึงตัวแปรต่าง ๆ และความอิสระในการทำงาน ให้มีโอกาสได้ใช้ทักษะและความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในตัว

ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์องค์ประกอบปัจจัยการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ (PA2)กับด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท (PA1) มีความสัมพันธ์ เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ .760 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานให้ความสำคัญผลงานของทีมมากกว่าผลงานส่วนของแต่ละบุคคล สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากผู้นำทีมมีความไว้วางใจต่อลูกทีม ในทีมมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม อีกทั้งยังมีสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงานที่เหมาะสม เอื้ออำนวยต่อความสะดวกและสบาย ในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการทำงาน (PA4) กับด้านสภาพแวดล้อม หรือบริบท (PA1) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำสุดที่ .264 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานแต่ละคนเข้าใจเป้าหมายของทีมงานที่ถูกต้องตรงกัน มีการร่วม ในการกำหนดเป้าหมายด้วยกันภายในทีม เนื่องด้วยมีสภาพแวดล้อมรอบข้างที่ดี เหมาะแก่การทำงานร่วมกันเป็นทีม ทุกคนเข้าใจซึ่งกันและกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ก็มีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านเวลาในการทำงาน (PA3) กับด้านคุณภาพงาน (PA2 มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงสุดที่ .634 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานได้ทันถ่วงที และยังสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน มีการวางแผนการทำงานตลอดก่อนลงมือปฏิบัติ และด้านด้านคุณภาพงาน (PA2) กับด้านปริมาณงาน (PA1) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำสุดที่ .444 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดอาจเป็นเพราะปริมาณงานที่สมดุลกับกำลังคน และมีการวางแผนการผลิตผลงานไว้อย่างลงตัว

ตามวัตถุประสงค์ ข้อ 3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ภายในโรงแรมนั้นมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานเป็นอย่างมาก แต่สำหรับการทำงานเป็นทีม หรือการทำงานร่วมกันนั้น ควรที่จะมีสถานที่ทำงาน บรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมของ แต่ละงาน อีกทั้ง การมีหัวหน้างานที่ดี เพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมทีมที่ดีนั้น จะยิ่งสามารถทำให้งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำได้ดียิ่งขึ้น

สำเนาถูกต้อง

2. ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ความสำคัญของบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในโรงแรม ทำให้ส่งผลไปสู่พฤติกรรมของทีมเสมอ ขนาดของทีมจึงจำเป็นที่จะต้องมีสมาชิกในทีมที่พอดี ไม่มากและไม่น้อยจนเกินไป โดยที่สมาชิกของทีมควรคัดเลือกบุคคลเข้ามาเพื่อให้แน่ใจว่าตรงกับบทบาทต่าง ๆ ที่อยู่ในทีม ซึ่งการตัดสินคัดเลือกสมาชิก จึงจะต้องเน้นที่ความเต็มใจเข้าร่วมทีมเป็นเกณฑ์สำคัญ เช่นเดียวกับความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และทักษะ

3. ด้านการออกแบบงาน มีความสำคัญโดยต้องคำนึงถึงตัวแปรต่างๆ สมาชิกในทีมต้องมีเสรีภาพและอิสระ ในการทำงาน มีโอกาสที่จะใช้ทักษะและความรู้ ความสามารถต่างๆ ที่สามารถที่จะทำงานได้อย่างสำเร็จเป็นภาพรวม โดยคุณลักษณะดังกล่าวจะช่วยเสริมแรงจูงใจของสมาชิก และเพิ่มประสิทธิภาพและปรพสิทธิผลของทีมได้มากที่สุด

4. ด้านกระบวนการทำงาน สมาชิกในทีมให้ความสำคัญกับความชัดเจนว่าตนเองต้องรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอะไรบ้าง และในส่วนที่ต้องรับผิดชอบต่อทีมงานมีอะไรบ้าง ต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบของทั้งระดับบุคคลและระดับทีมงาน เพื่อให้บุคคลที่ชอบออมแรง หรือเป็นการเอาเปรียบผู้อื่นสามารถซ้อนเร้นในที่ทำงานได้ ในส่วนของความสามารถของทีมนั้น สมาชิกในทีมให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นตนเองของทีมเสมอว่า มีความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จ ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของทีมงานที่ประสบความสำเร็จ เมื่อทีมบรรลุความสำเร็จจะทำให้ เกิดความเชื่อมั่นในทีมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ความสำเร็จในครั้งแรกจะนำไปสู่ความสำเร็จในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม The Pavilions Phuket ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำผลไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1) ผู้บริหารโรงแรม ควรจัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา เป็นการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมด้วยการสอดแทรกหลักคิดการสร้างทีมงาน และการทำงานเป็นทีมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม การปลูกฝังจิตสำนึกให้เกิดความรักองค์กรและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จจากความสามัคคีของทีม หรือความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม

2) ผู้บริหารโรงแรม ควรกระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น โดยการมอบหมายงานให้กับพนักงานในองค์กร ได้เรียนรู้งานที่ทำแบบส่วนร่วม เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร

3) ทางโรงแรมควรมีการวางแผนโดยการสร้างวัตถุประสงค์ร่วมกัน ควรมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จของทีม

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม จะทำให้องค์กรทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ปัญหาให้ตรงประเด็น

สำเนาถูกต้อง

2) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพัน ความขัดแย้งภายในองค์การ เป็นต้น

3) ควรเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เพราะช่วยให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลที่แอบแฝงอยู่ในใจของผู้รับการสัมภาษณ์ได้ โดยใช้เทคนิคการพูดคุยที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยอมเปิดเผย

อ้างอิง

กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.** (ค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ). กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010387_5488_5120.pdf.

พฤธิสิทธ์ อุทุม. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว.** (งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี. วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/58930188.pdf.

วาสนา เภอแสละ,ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจและ สุรี พฤกษ์ทวีศักดิ์ (2561). **การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์.** วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2561), 29(3),132-142 สืบค้นจาก file:///C:/Users/Thana/Downloads/1295-5379-1-PB%20(4).pdf.

อารยา แป๊ะป่อง (2557). **การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงาน เป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม.** (ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1563/1/araya.apep.pdf?fbclid=IwAllen.

สำเนาถูกต้อง