

# อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ณ โรงแรมแห่งหนึ่ง จังหวัดภูเก็ต

## The Influence of Teamwork toward Work Efficiency during The Pandemic Covid-19

ลُبนา นียมเดชา<sup>1</sup> ยุสรอ โอมณี<sup>2</sup> จิรวัดน์ ทิพยรส<sup>3</sup>  
Lubna Niyomdecha<sup>1</sup> Yusraw Omanee<sup>2</sup> Jirawat Thipayarod<sup>3</sup>

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

E-mail : lubna.n<sup>1</sup>@pkru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ณ โรงแรมแห่งหนึ่ง จังหวัดภูเก็ต” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เพื่อศึกษาแนวทางการทำงานรูปแบบการทำงานเป็นทีม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งจังหวัดภูเก็ต จำนวน 86 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน จากผลการศึกษาค้นคว้า อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณสมบัติ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน พบว่า น้ำหนักของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในองค์การแห่งนี้ได้แก่กระบวนการทำงาน

**คำสำคัญ :** องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม, การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### Abstract

This research studied the subject “The Influence of Teamwork toward Work Efficiency during the pandemic Covid-19” Objectives to study the components of teamwork that affect the performance of hotel staff. to study the relationship of teamwork that affect the performance of hotel staff to study the way of working Teamwork. The sample group studied in this study was a group of 86 hotel staffs in Phuket province using questionnaires to collect quantitative data and analyze the results. Packaged program with frequency, mean, percentage, standard deviation Multiple Correlation Coefficient and Pearson’s relative coefficient from the results of study of the influence of teamwork on employee performance. A hotel In Phuket, all 4 aspects are the environment. Composition and properties work

design work process It was found that the weight of the independent variables affecting the performance of the employees. From the analysis, it can be concluded that teamwork affects the efficiency of employees. The statistical significance at the 0.05 level in this organization was work process

**Keywords :** teamwork component, teamwork, performance efficiency

## บทนำ

ปัจจุบันด้วยสภาพการแข่งขันของธุรกิจนั้นได้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น จึงจะต้องมีการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้ดีกว่าเดิม โดยมีการเน้นในด้านการพัฒนาตัวบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นหลัก (พสุ เดชะรินทร์, 2549) และการทำงานในธุรกิจหรือในองค์กรนั้นบุคลากรไม่สามารถทำงานได้เพียงคนเดียว แต่จะต้องการรับความช่วยเหลือหรือการร่วมมือของเพื่อน ๆ บุคลากรคนอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือจากผู้บริหาร ผู้นำทีมหรือสมาชิกในทีม คือ การทำงานเป็นทีม (Team Work) การทำงานเป็นทีมเป็นการทำงานที่ขึ้นอยู่กับประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ ผลงานจะออกมาดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันของบุคลากรว่ามีมากหรือเพียงใด ซึ่งต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกันในกลุ่มบุคลากรในการทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งในอดีตนั้นผู้บริหารที่มีความสามารถสูง บุคลิกภาพดี มีความรู้ และทักษะสูงต่างมีโอกาสในการประสบความสำเร็จ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (Team Building Effectiveness) เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรเปลี่ยนจากการสั่งงานเพียงอย่างเดียวมาทำหน้าที่เป็นการชี้แนะสอนงานควบคุมงาน เพื่อจะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (HR NOTE, 2562) ในอดีตนั้นการทำงานคนเดียว จะทำให้งานที่ได้รับนั้นสำเร็จได้อย่างที่คิดไม่ต้องมีเสียเวลาไม่ต้องมีคนมาทำงาน การทำงานนั้นซ้ำแต่ก็ต้องยอมรับว่าการทำงานคนเดียวนั้น เป็นการทำงานที่เหนื่อยและทำให้เรานั้นไม่ได้มีความสามารถในการปรับตัวหรือทักษะที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ แต่หลายองค์กรได้สังเกตเห็นถึงการทำงานคนเดียว อาจทำงานสำเร็จบ้างซึ่งบางคนไม่สามารถทำงานหลายอย่าง ๆ ได้ปัจจุบันการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จที่แตกต่างกันไปไม่ง่ายเหมือนในอดีต ผู้บริหารบางคนต้องเจอกับความล้มเหลวในการบริหารงานแบบเดิม ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารยังมีการทำงานแบบเดิม การทำงานคนเดียวไม่มีการมอบหมายงาน การสั่งงานไม่มีการวางแผน ไม่มีการเปิดให้บุคลากรคนอื่นได้แสดงความคิดเห็น เลยทำให้ได้ผลงานที่ไม่มีประสิทธิภาพพอตามเป้าหมาย และไม่มีมีความก้าวหน้าอย่างที่ควร การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันนั้นจึงได้เกิดการยอมรับถึงความหลากหลายของงานในปัจจุบัน จึงทำให้ได้มีการแบ่งงาน การมอบอำนาจในการควบคุมงาน การแบ่งหน้ารับผิดชอบที่ในการทำงานให้ผู้ที่ได้บังคับบัญชาทำแทน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องเรียนรู้พัฒนาและการทำงานเป็นทีม (Team Work) และสร้างทีมงานซึ่งพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร ความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงาน (เสนีย์ แดงวัง, 2553) ซึ่งทีมงานที่ดีจึงส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรช่วยลดความสูญเสียขององค์กร ดังนั้นการทำงานเป็นทีมทำให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีต่อพนักงานนั้นจึงควรมีรูปแบบการทำงานที่ดี เป็นทีมก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเพื่อช่วยในการสร้างประสิทธิภาพของการทำงาน เพราะการร่วมมือร่วมใจกันถือเป็นการรวมพลัง การทำงาน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีเป้าหมายร่วมกัน การทำวิจัยในครั้งนี้มุ่งที่จะการศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตศึกษาการทำงานเป็นทีมกับรูปแบบที่ได้มาตรฐานในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการตัดสินใจถึงความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีม และเสนอแนวทางการทำงานรูปแบบการทำงานเป็นทีม

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของพนักงาน

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### 1. ความหมายประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพที่องค์กรนั้นได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ประสิทธิภาพเป็นค่าที่มักจะได้น้อยๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการทำงาน ซึ่งมักจะพัฒนายิ่งขึ้นได้โดยเริ่มต้นจากการประชุมหรือการหารือเพื่อพัฒนากระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาประสิทธิภาพการจัดการ การบริหาร การผลิตหรือการขาย ซึ่งยังมีแง่มุมอีกหลากหลาย โดยมีการให้ความหมาย ดังนี้ ชาคริต ศรีขาว (2552) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดพิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดหรือมีความประหยัดที่สุด และได้มีการเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต

จตุพล พัฒนากิจเจริญการ (2552) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมในองค์กรที่ได้มีการตั้งเป้าหมายเอาไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามแผนที่วางการใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า สมยศ นาวิกาน (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพตอบคำถามที่ว่าเราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร ต่อการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต Millet (1994) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) รักษ์ศักดิ์ บุญสิทธิ์ (2553) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด องค์กรควรมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ที่บรรลุตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อเหตุการณ์และประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า

## 2 แนวคิดและทฤษฎีการทำงานเป็นทีม

2.1 ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม ไฮเดอร์ อธิบายว่า การรับรู้พฤติกรรมนั้นจะต้องอาศัยสาเหตุ 2 อย่าง ได้แก่ 1. สาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล 2. สาเหตุที่มาจากเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม โดยสาเหตุทั้งสองนี้จะอยู่ในลักษณะความสัมพันธ์แบบเพิ่มหรือลด บวกหรือลบ กล่าวคือ ถ้ากระทำสิ่งใดด้วยความต้องการของตนบุคคลจะทำได้ง่ายขึ้น เมื่อเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมอำนวยให้แต่จะยากขึ้นเมื่อสิ่งแวดล้อมเป็นตัวขัดขวาง สำหรับสาเหตุที่มาจากส่วนบุคคลถูกแยกออกเป็น 2 สาเหตุย่อย คือ สาเหตุที่เป็นแรงจูงใจให้พยายามทำ (Trying) และที่เป็นความสามารถ (Ability) สาเหตุย่อยทั้งสองส่วนนี้จะสัมพันธ์กันในลักษณะที่ว่าบุคคลจะไม่มีพฤติกรรมใด ๆ ถ้าบุคคลนั้นขาดแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการจะทำหรือขาดความสามารถที่จะทำได้ (Heider, 1958)

2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ มาสโลว์ ได้เขียนทฤษฎีการจูงใจ หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจเป็นทฤษฎี ซึ่งมาสโลว์กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง

### ความต้องการทั้ง 5 ชั้น มีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกายหรือด้านกายภาพ (Physiological Needs) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีและพึงต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด นึกง่ายสุดคือปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการพื้นฐานเพียงพอแล้ว จะเริ่มมีความต้องการที่เพิ่มขึ้นคือการมีชีวิตอยู่รอดและปลอดภัย เขาจึงต้องการครอบครัวที่อบอุ่น ต้องการการงานที่มั่นคง เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะและการเงินการมีรายได้ที่มั่นคง

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Need) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ด้วยเหตุผลนี้มนุษย์จึงเกิดความต้องการขั้นที่ 3 คือการมีเพื่อน มีครอบครัว คนรัก มีการยอมรับในความสามารถ และตัวตน ความเป็นพวกพ้อง และสิ่งสำคัญที่สุดคือ “ความรัก”

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ (Self- Esteem Need) เมื่อมนุษย์เติบโตมาถึงจุดหนึ่ง ที่มีความต้องการด้านกายภาพ ความปลอดภัย ความรัก เพียงพร้อมสมบูรณ์ เขาจะเริ่มมีความต้องการอีกขั้น คือ ความก้าวหน้า และการยอมรับในคุณค่าของตนจากบุคคลอื่นรอบข้าง ความต้องการการยกย่องชมเชย

5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่มนุษย์ น้อยคนจะไปถึงได้ เริ่มจากการที่ต้องได้รับความต้องการทั้งสี่ด้านข้างต้นอย่างเพียงพอก่อน ความต้องการนี้มาสโลว์อธิบายว่า เป็นความต้องการและความปรารถนาที่มนุษย์จะใช้ความสามารถ และศักยภาพที่มีทั้งหมดในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เท่าที่เขาพึงจะทำได้ตามศักยภาพ

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ Hersey and Blanchard (1993) กล่าวว่า รูปแบบผู้นำแต่ละคนเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่แสดงถึงความพยายามที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของผู้ตาม โดยแยกพฤติกรรมออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมด้านงาน (Task behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำปฏิบัติเพื่อกำหนดบทบาท และมอบหมายงานที่ผู้ตามแต่ละคนจะต้องปฏิบัติด้วยการกำหนดกิจกรรมว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เพื่อให้งานของกลุ่มสำเร็จตามเป้าหมาย

2. พฤติกรรมด้านสัมพันธภาพ (Relationship behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแต่ละคนแสดงออกโดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตนกับ ลูกน้อง และระหว่างลูกน้องด้วยกัน ซึ่งแสดงออกโดยการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบอิสระ จัดหาและเตรียมการสนับสนุนด้านสังคม

3. ลักษณะและองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

### ลักษณะของทีม ลักษณะที่สำคัญของทีม 4 ประการ ได้แก่

1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีความเกี่ยวข้องกันในกิจการของ กลุ่ม/ทีม ตระหนักในความสำคัญของกันและกัน แสดงออกซึ่งการยอมรับ การให้เกียรติกัน สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายมากกว่าการติดต่อกันตัวต่อตัว

2. มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีม/กลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์การ มักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

3. การมีโครงสร้างของทีม/กลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผนเฉพาะกลุ่มสมาชิก กลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎหรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) ก็ได้ สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อย อาจจะมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทางการ มีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน

4. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษาทักษะที่มั่นคงในแต่ละทีม/กลุ่มจะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้งความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยมีการจัดแบ่งบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ กระจายงาน กันตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยของการทำงานเป็นทีมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นทีม ด้านองค์ประกอบและคุณสมบัติ การออกแบบงาน กระบวนการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านสมาชิกมีการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขออนุญาตให้กับทางโรงแรม โดยกำหนด วัน เวลา สถานที่ขอรับแบบสอบถามคืนกลับยังผู้วิจัย
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวม ติดตาม และตรวจสอบ แบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 86 ชุด เพื่อที่จะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อไม่สมบูรณ์นั้นผู้วิจัยจะนำไปเก็บเพิ่มเติมด้วยตนเองเพื่อให้ครบตามจำนวนทั้งหมด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการประมวลผลข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์เพื่อวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยการทำงานเป็นทีม สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบและคุณสมบัติการออกแบบงาน กระบวนการทำงานเป็นทีม โดยสถิติที่ใช้คือ Multiple Linear Regression และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Coefficient)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.30 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 มีอายุ 26-35 ปี มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ 36-45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 และ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 สถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 ตำแหน่งเป็นแม่บ้านมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 รองลงมา คือ ห้องอาหารจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 และ พนักงานต้อนรับจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 อายุงาน 3 ปี ขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา คือ 1-2 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

### 2. ทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน Pearson's Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

**ตารางที่ 1** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของพนักงาน

	ประสิทธิภาพ	สภาพแวดล้อม	องค์ประกอบ	การออกแบบงาน	กระบวนการทำงาน
ประสิทธิภาพ	1.000				
สภาพแวดล้อม	0.429**	1.000			
องค์ประกอบ	0.135	0.398**	1.000		
การออกแบบงาน	0.507**	0.546**	0.410**	1.000	
กระบวนการทำงาน	0.669**	0.541**	0.304**	0.586**	1.000

\*มีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยประสิทธิภาพของพนักงาน กับกระบวนการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.669 และ องค์ประกอบและคุณสมบัติกับกระบวนการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ 0.304 ส่วนประสิทธิภาพ กับ องค์ประกอบและคุณสมบัตินั้นไม่มีความสัมพันธ์กันอยู่ที่ 0.135

2.2 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เพื่อหาอิทธิพลระหว่างการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของพนักงาน

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	Unstandardized Coefficients				standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	1.389	.448		3.099	.003
สภาพแวดล้อม	.098	.132	.076	.744	.459
องค์ประกอบและคุณสมบัติ	-.156	.096	-.145	-1.622	.109
การออกแบบงาน	.218	.117	.200	1.864	.066
กระบวนการทำงานเป็นทีม	.498	.093	.555	5.329	.000

R square = .485    R = .697    p < 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น แบบพหุ ระหว่างการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ผลโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม ได้ค่า sig เท่ากับ .000 และค่า (Beta = .555) R square = .485 R=.697 จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน สามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานแม่บ้าน ส่วนใหญ่อายุการทำงาน 3 ขึ้นไป มีระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมอยู่ในด้านระดับมากในทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นทีม 2. ด้านองค์ประกอบและคุณสมบัติ 3. ด้านการออกแบบงาน 4. ด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพของพนักงานอยู่ในระดับมากในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านสมาชิกมีการสื่อสารที่ดี ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นทีม ด้านองค์ประกอบ และคุณสมบัติ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่มีระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงานและมีประสิทธิภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจ ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารที่ดีและงานวิจัย กรวิภา งามวุฒิมวงศ์ (2559) ที่ได้ผลการวิจัยใน ด้านบทบาทของสมาชิกในทีม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการที่อยู่ในระดับมากที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของกระบวนการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยประสิทธิภาพของพนักงาน กับ กระบวนการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงสุดที่ 0.669 และองค์ประกอบและคุณสมบัติกับกระบวนการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำสุดที่ 0.304

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าน้ำหนักของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมได้ค่า sig เท่ากับ .000 และค่า (Beta = .555) ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน มากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ในด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณสมบัติด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน โดยมี ด้านกระบวนการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานในเชิงบวก ดังนั้นการทำงานเป็นทีมในอีก 3 ด้าน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางได้ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม ดังนั้น สมาชิกในทีมอาจต้องยอมรับในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจของเพื่อน ๆ ในทีม หรืออาจจะเป็นการที่สมาชิกยอมรับในความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานนั้นได้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ



2. ด้านองค์ประกอบและคุณสมบัติ ดังนั้น ผู้นำหรือหัวหน้างานต้องมีการพูดคุย เข้าหาสมาชิกในทีมเพื่อสอบถามถึงปัญหาที่จะแก้ไข และต้องมีการกระตุ้นในการทำกิจกรรมร่วมกันให้กับสมาชิกในทีม

3. ด้านการออกแบบงาน ดังนั้น การออกแบบงานที่ดีนั้นเกิดจากการที่สมาชิกในทีมได้รับมอบหมายงานที่มี ความละเอียดและชัดเจนมาก หรือการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สมาชิกในทีมได้ใช้ความสามารถและทักษะที่มีนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอสำหรับงานวิจัย

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมของโรงแรมอื่น ๆ ที่เป็นธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

2. ควรมีการศึกษาด้านภาวะผู้นำในการทำงานเป็นทีมเพิ่มเติม เพื่อให้ผลวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรวิภา งามวุฒิมวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักงานอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท คอวลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน). **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป**, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พลุ เศษะรินทร์. (2549). **การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง**. กรุงเทพมหานคร : วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- รักษศักดิ์ บุญสิทธิ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมโรงเรียนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สมยศ นาวิการ. (2545). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- เส็นีย์ แดงวัง. (2553). **หลักในการทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- Co-working space. (2019). **วิธีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น**. ค้นจาก <https://www.hub-bathailand.com>
- Maslow, A. H. (1943). **A theory of human motivation**. Psychological review, 50(4), 370.
- Heider, F. (1958). **The naive analysis of action**.

Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1993). **Management of organizational behavior: Utilizing human resources** (6th ed.). Prentice-Hall, Inc.

HR NOTE. (2019). **สร้างทีมงาน** (Team Work).

Millet, J. D. (1994). **Management in the public service : The quest for effective performance.**  
New York : McGraw-Hill Book