

- สุณิศา อุดมโชค และอิงอร ต้นพันธ์. (2562). การธำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด *Employee Retention of Villa Market JP Co., Ltd.* วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อาราม หะยีเปียะ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกอาสาสมัครภาคินแดนในกองบังคับการกองอาสา รักษาติณแดนจังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

การศึกษาการทำงานเป็นทีม (Team work) และการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานในรูปแบบ New normal โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

A study of team work and adjustments that affect work efficiency in a new normal model
of a hotel in Phuket

วิลาสินี ภิญโญ¹ ยุทธชัย ฮารีบิน² เจนจิรา สืบโสตร์³ ชลธิชา จินนำหน้า⁴ ญาณิศา เสนแก้ว⁵ นลินพรรณ มณีโชติ⁶ ศุภกร
สิงห์ธนะ⁷

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136127@pkru.ac.th

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, yuttachai.mas@gmail.com

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136105@pkru.ac.th

⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136107@pkru.ac.th

⁵คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136108@pkru.ac.th

⁶คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136116@pkru.ac.th

⁷คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, s6210136128@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยการศึกษาการทำงานเป็นทีม (Team work) และการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบ New normal โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ด้าน New normal และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย วิจัยฉบับนี้มีแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 108 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา T-test, F-test การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ทุก ๆ ปัจจัย ทั้งปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ด้าน New normal และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด หรือในค่าเฉลี่ยระหว่างหรือในค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.26– 4.72 และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบด้านกระบวนการและด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาการถดถอยเชิงพหุคูณและเมื่อพิจารณาการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ด้วยสมการเชิงเส้นของตัวแปรต้น คือปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและด้าน New normal ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและด้าน New normal

หรือมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการมีส่วนร่วมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม new normal ประสิทธิภาพการทำงาน

ABSTRACT

The research, the study of team work and the adjustments that affect work efficiency in the New normal model at Courtyard by Marriott Phuket Town is a qualitative research. There are factors in teamwork, new normal and operational efficiency. It is the conceptual framework of the research. This research has an online questionnaire as a research tool. The sample consisted of 108 employees at Courtyard by Marriott Phuket Town. using the random sampling method. Data were analyzed using descriptive statistics, T-test, F-test, Pearson's correlation coefficient. Pairwise comparative analysis using LSD method and multiple regression analysis. The results showed that all factors, including teamwork, new normal, and overall performance were averaged at the highest to the highest level. or in the mean between or in the mean between 4.26 – 4.72 and when analyzing the correlation found that the process and environmental components had the highest positive correlation. and when considering multiple regression and when considering multiple regression to find the relationship with the linear equation of the original variable It is the teamwork factor and the new normal that affects the dependent variable is the operational efficiency factor. The results showed that Teamwork and New normal factors, or the most influencing factors on performance. When analyzing each aspect, it was found that the process aspect had the most impact on the performance.

Keywords: Teamwork, New normal, Performance

1. บทนำ

องค์กรทุกองค์กรล้วนที่จะต้องมีการทำงานเป็นทีม นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร แน่แน่นอนว่าการทำงานบางอย่างอาจจะทำคนเดียวได้ แต่การทำงานบางอย่างก็จะต้องมีการร่วมมือกัน จึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งงานบางอย่างต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย เนื่องจากว่าแต่ละบุคคลล้วนมีความสามารถที่แตกต่างกันออกไป การนำความสามารถของทุกคนมารวมกันจึงเกิดผลงานมากขึ้น อีกทั้งงานบางอย่างต้องการความคิดที่ริเริ่มสร้างสรรค์จึงต้องการคนมาทำงานด้วยการคิดร่วมกัน งานจึงออกมาสำเร็จโดยทุกคนในทีมจะต้องทุ่มความคิด ทุ่มแรงกาย เพื่องาน เพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของคนคนเดียวแต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม ทีมที่ดีควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน มีความผูกพันกันจนก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีกันในทีม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กรมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน

หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่างรวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร (จิระภา จันท์บัว 2564)

การทำงานแบบ Virtual Team คือ การรวบรวมสมาชิกในทีมที่ต่างคนต่างทำงานอยู่ในคนละสถานที่ ความท้าทายของการทำงานรูปแบบนี้ คือ การสร้างประสบการณ์การทำงานให้เสมือนกับการทำงานในสำนักงานที่ต้องรักษาทั้งมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การเข้าถึงเนื้องานได้เร็วและควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นถ้าเป็นหัวหน้างานหรือผู้นาองค์กร การรักษาความกระตือรือร้นและควมมีประสิทธิภาพของทีมจะมีความสำคัญขึ้นเป็นสองเท่าในสภาพแวดล้อมการทำงานผ่านออนไลน์เป็นหลัก แต่จะต้องทำอย่างไรในการพาทีมเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เป็นสื่อกลางระหว่างการติดต่อ งานของผู้คนก็เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งในการทำงานและการส่งต่องาน รวมทั้งยังเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารกันไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือแม้แต่จะเป็นการ Video Conference เพื่อประชุมงานต่าง ๆ ในปัจจุบันก็มีการทำงานมากยิ่งขึ้นแล้ว มีซอฟต์แวร์อีกมากมายออกมาเพื่อรองรับการใช้งานทุกคนสิ่งเหล่านี้เองเป็นลักษณะที่มีการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในยุคปัจจุบันด้วยการพัฒนาศักยภาพในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากมายหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามา มีส่วนร่วมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ถูกผลิตขึ้นมาเพื่อรองรับการใช้งานนี้เอง คือเป็นรูปแบบในการทำงาน work from home ดูการทำงานที่บ้านในยุคปัจจุบันที่ผู้คนให้ความสนใจอย่างยิ่งในการพัฒนาในส่วนของประสิทธิภาพในการทำงานไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประชุมในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการได้ นี่จึงเป็นสิ่งกำลังพัฒนาการไม่มีการประชุมแบบตัวต่อตัวอาจสร้างความเสียหายที่น้อยได้ เว้นแต่จะเป็นคนเก็บตัวที่เปลี่ยนแปลงยาก แน่แน่นอนว่าการส่งข้อความทันทีเป็นเรื่องที่ยืดเยื้อ แต่หากการทำงานร่วมกันเป็นเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมาย การพิมพ์ข้อความเรื่อยๆ อาจทำให้ไปไม่ถึงไหนในท้ายที่สุด สิ่งที่เราพูดส่วนใหญ่ล้วนมาจากภาษาากาย กระบวนการดูแลพนักงานใหม่สำหรับพนักงานเสมือนทุกคนควรทำผ่านการสนทนาทางวิดีโอหรือมีการสนทนาทางโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่การส่งอีเมลที่ไม่เห็นหน้าและไม่มีเสียง พูดคุยติดตามข่าวสารกับสมาชิกในทีมระยะไกล ไม่ว่าจะป็นรายบุคคลหรือ เป็นการประชุมเป็นทีมโดยใช้การสนทนาทางวิดีโอเป็นประจำ Zoom เป็นทางเลือกที่สมบูรณ์แบบสำหรับกรณีนี้ เพราะไม่เพียงช่วยให้เพลิดเพลินไปกับการสนทนาที่มีการพูดคุยกันจริงแบบการสนทนาทางวิดีโอเท่านั้น แต่ยังช่วยให้แชร์หน้าจอและงานร่วมกันบนเอกสารได้โดยตรงจาก Dropbox อีกด้วย ส่วนเสริมจากชุดเครื่องมือทั่วไปเหล่านี้ช่วยให้ประหยัดเวลาได้มากขึ้นในระยะยาวและช่วยให้ทันเหตุการณ์ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมงานดูการประชุมทางวิดีโอได้เช่นเดียวกับทีมงานอื่น และให้ทีมงานสามารถจัดการและเข้าร่วมการประชุมได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าติดตามข่าวสารทุกครั้งต้องเป็นทางการ ลองให้ทีมได้พูดคุยกันเล็กน้อยในการประชุมผ่าน Zoom (ภาวิกา ชันติศรีสกุล 2019)

ท้ายสุดแต่สำคัญที่สุด การที่ทีมงานในที่ทำงานอยู่ต่างที่กันเป็นสิ่งท้าทายสำหรับองค์กรที่คงจะต้องออกแบบการบริหารจัดการภายในเพื่อทำให้พนักงานทุกคนยังมีความรู้ สึกมี ส่วนร่วม ไม่ถูกโดดเดี่ยว การออกแบบการโปรโมทพนักงาน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานใหม่ การสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง และการวัดประสิทธิภาพหรือ KPI ที่ชัดเจน เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังสามารถเก็บ

พนักงานที่มีคุณค่าไว้กับองค์กรต่อไป ซึ่งหัวใจสำคัญคงจะอยู่ที่การสื่อสารสองทางอย่างสร้างสรรค์ในพนักงานทุก ๆ ระดับ ให้เกิดความเชื่อมั่นและร่วมแรงร่วมใจกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อหาปัจจัยความสัมพันธ์ของการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
3. เสนอแนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในรูปแบบ New normal ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีของการทำงานเป็นทีม

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้กล่าวว่า ความหมายของทีมงาน หมายถึง การรวมสมาชิกมากกว่า 2 คนขึ้นไป เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ให้แก่สมาชิกภายในทีมอย่างชัดเจน และทีมนั้นสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ผลสูงกว่าบุคคลแต่ละคน โดยเฉพาะถ้างานต้องอาศัยทักษะการทำงาน การตัดสินใจและประสบการณ์ที่หลากหลาย จึงทำให้ในปัจจุบันองค์กรหลายองค์กรต่าง ๆ นำระบบการทำงานเป็นทีมมาใช้มากขึ้น

องค์ประกอบและคุณลักษณะการทำงานเป็นทีม ปวีนิติย์ มากแก้ว (2558) ได้มีการเสนอการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไว้ดังนี้ 1) ด้านการทำหน้าที่ของตนเองให้ทีมสำเร็จ 2) ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม 4) ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จ

ทักษะที่สำคัญของการทำงานเป็นทีม ทักษะของผู้นำทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เอ็นส์ และเพจ (Ends and Page อ้างถึงใน คู่มือเตรียมสอบ, 2551: 86) ได้เสนอแนะว่าผู้นำทีมงานจะพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์กร ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจและทักษะการเจรจาต่อรอง

แนวคิดและทฤษฎีของความปกติใหม่

เป็นดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คุ้นเคยในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคยในบริบทสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ความปกติใหม่ เป็นการปรับวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม หรือการหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น ควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจ นำไปสู่การสร้างสรรคเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ และเมื่อเวลาผ่านไปผู้คนในสังคมจะเกิดความคุ้นชินกับพฤติกรรมดำรงชีวิตแบบใหม่ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติไปในที่สุด

ราชบัณฑิตยสภา โดยคณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ราชบัณฑิตยสภา ได้อธิบายคำนี้เอาไว้ว่า New Normal แปลว่า ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากเดิม เนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ

จนแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่

ทักษะที่สำคัญของความปกติใหม่ ทักษะที่องค์กรต้องการก่อนและหลังโควิด-19 ย่อมแตกต่างไปจากเดิม จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่คนทำงานต้องปรับตัวและปรับทักษะให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น 1. ทักษะทางด้านดิจิทัล 2. ความสามารถในการยืดหยุ่นและการปรับตัว 3. ความคิดสร้างสรรค์ 4. ความฉลาดทางอารมณ์ 5. การเรียนรู้ความคล่องตัวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน 6. ความสามารถร่วมมือกับผู้อื่น 7. ทักษะการสื่อสารการติดต่อประสานงานเป็นเรื่องปกติของการทำงาน 8. ทักษะภาษาต่างประเทศ

การปรับตัวในยุค New normal จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่ส่งผลทำให้การดำเนินชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างเห็นได้ชัด ต้องใช้ชีวิตปกติในรูปแบบใหม่ที่ต่างไปจากเดิมที่เราเคยคุ้นชิน เราจึงต้องเตรียมความพร้อมพัฒนาตัวเองเพื่อให้นายจ้างต้องเลือกคนที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีแนวคิด ทักษะคิดบวกและมีทักษะเพียงพอและจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553) กล่าวว่า การใช้ทรัพยากรในความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะครอบคลุมตั้งแต่เรื่องคน เวลา เงิน และอุปกรณ์ และถ้าวิเคราะห์เกณฑ์ประสิทธิภาพให้ละเอียด แสดงว่าต้องเกิดประสิทธิผลก่อน จึงจะเกิดประสิทธิภาพ เกณฑ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงไปด้วยกัน ไม่สามารถแยกอิสระจากกัน เช่น บอกว่าไม่มีประสิทธิภาพแสดงว่าเกิดประสิทธิผล เพียงแต่ต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปสูงกว่าผลที่ได้รับ ในทางตรงกันข้ามถ้าบอกว่าไม่มีประสิทธิผลแสดงว่าไม่ได้ผลจึงไม่จำเป็นต้องไปพิจารณาประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด องค์กรควรมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

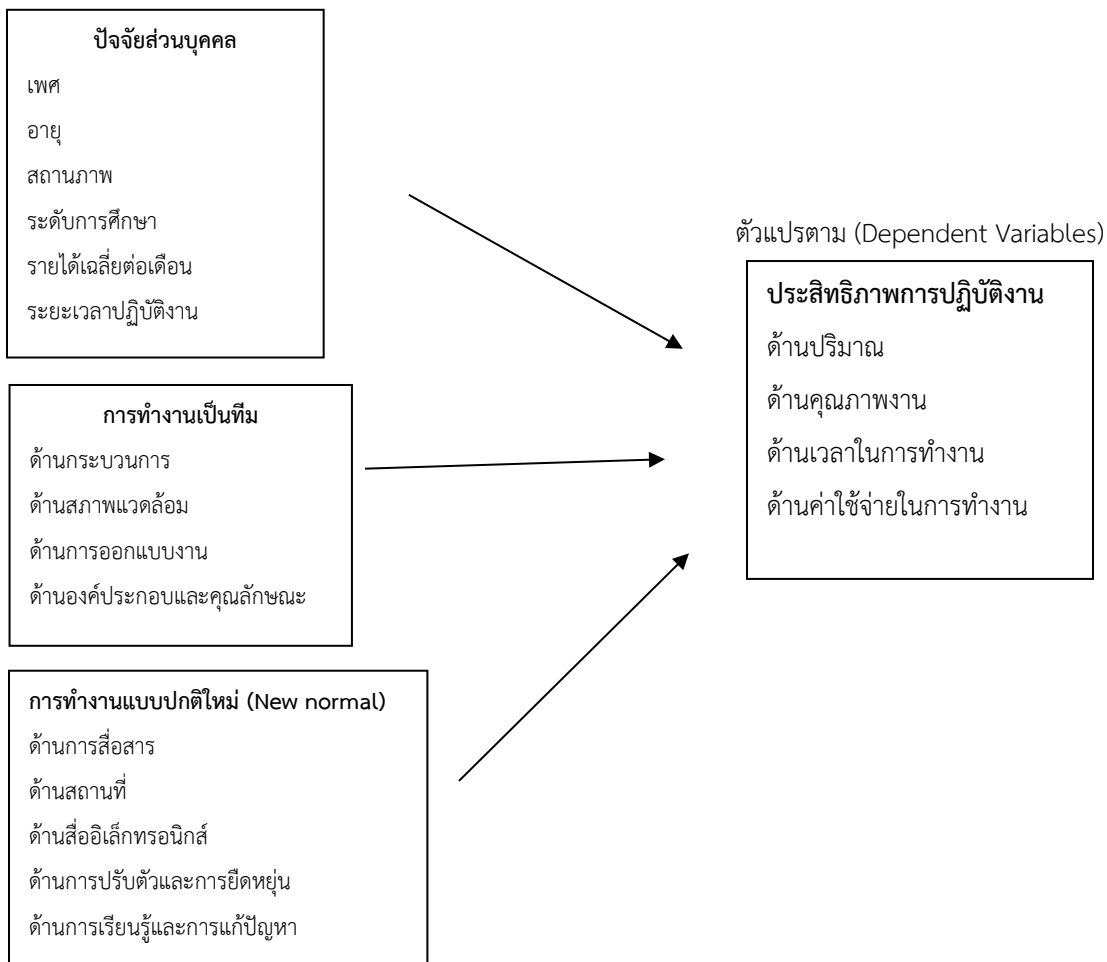
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แฉ่งวัฒนะ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 2 ประการ คือ ประการแรกเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทยพื้นที่แฉ่งวัฒนะ ที่ระบุโดยปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และประการที่สอง เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แฉ่งวัฒนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทยที่ทำงานในพื้นที่แฉ่งวัฒนะ จำนวน 353 ราย โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาร์ ยามาเน่ และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที่ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไป เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามอายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย รายได้หรือค่าตอบแทนการให้ (เฉลิมชัย ศรีฟุ่มไข่ 2563)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คคือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970,p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ และทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสำหรับเทคนิค IOC จากและหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	ค่าแอลฟา (Alpha)
ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .830
ปัจจัยด้าน New normal	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .842
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	ค่าแอลฟา (Alpha)
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .904

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ให้กับพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 108 ชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบข้อมูลโดยการลงรหัสและนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ

2.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและ New normal นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้ T-Test และ F-Test

2.4 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2.5 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีอายุอยู่ในช่วง 18-30 ปี และ 31-40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี

จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ด้านอายุการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 และด้านรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1

2. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านกระบวนการ	4.52	.549	มากที่สุด	1
ด้านสภาพแวดล้อม	4.72	.552	มากที่สุด	2
ด้านการออกแบบงาน	4.59	.654	มากที่สุด	4
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะงาน	4.63	.606	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ย	4.6194	.56112	มากที่สุด	

จากการศึกษาพบว่า การทำงานด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.72 (S.D. = .552) รองลงมา ได้แก่ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะงานค่าเฉลี่ย คือ 4.63(S.D.= .606) รองลงมา ได้แก่ ด้านการออกแบบงาน ค่าเฉลี่ย 4.59 (S.D.= .654) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านกระบวนการค่าเฉลี่ย 4.52 (S.D.= .549)ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้าน New Normal

ด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านการสื่อสาร	4.38	.498	มาก	1
ด้านสถานที่	4.01	.658	มาก	5
ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.47	.547	มาก	4
ด้านการปรับตัวและการยืดหยุ่น	4.35	.517	มาก	2
ด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหา	4.29	.531	มาก	3
ค่าเฉลี่ย	4.3052	.48126	มาก	

จากการศึกษาพบว่า ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.47 (S.D.=.547) รองลงมา ได้แก่ ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย คือ 4.38 (S.D.= .498) รองลงมา ด้านการปรับตัวและการยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ย 4.35 (S.D.= .517) รองลงมา ด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D.= .531) และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.01 (S.D.= .658)

3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างค่า T-test และค่า F-test ซึ่งสามารถแสดงผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	\bar{X}	S.D.	T	Sig. (2-tailed)
ด้านปริมาณ	ชาย	4.1345	.31282	-.550	.584
	หญิง	4.1811	.53531		
ด้านคุณภาพ	ชาย	4.3200	.38413	1.938	.055
	หญิง	4.1434	.55105		
ด้านเวลาในการทำงาน	ชาย	4.2327	.47260	.380	.705
	หญิง	4.1962	.52549		
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ชาย	4.1782	.51449	.121	.904
	หญิง	4.1660	.53167		

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .055 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบ New normal โรงแรม Courtyard by Marriott Phuket Town

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.195	1.098	6.385	.002*
	ภายในกลุ่ม	105	18.049	.172		
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.576	1.288	6.139	.003*
	ภายในกลุ่ม	105	22.024	.210		
ด้านเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.532	1.266	5.557	.005*

	ภายในกลุ่ม	105	24.333	.228		
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.033	1.016	3.958	.022*
	ภายในกลุ่ม	105	26.964	.257		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.042	.021	.126	.882
	ภายในกลุ่ม	105	17.555	.167		

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบ New normal โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	.369	.184	.973	.381
	ภายในกลุ่ม	105	19.876	.189		
คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.093	1.547	7.551	.001*
	ภายในกลุ่ม	105	21.507	.205		
เวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.893	1.919	8.911	.000*
	ภายในกลุ่ม	105	22.618	.215		
ค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.602	1.301	5.175	.007*
	ภายในกลุ่ม	105	26.395	.251		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.176	.088	.530	.590
	ภายในกลุ่ม	105	17.421	.166		

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบวุฒิการศึกษา กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Sig. เท่ากับ .590 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.317	.329	1.792	.136
	ภายในกลุ่ม	103	18.927	.184		

คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.534	.884	4.320	.003*
	ภายในกลุ่ม	103	21.066	.205		
เวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.309	1.077	5.010	.001*
	ภายในกลุ่ม	103	22.147	.215		
ค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.757	.689	2.706	.034*
	ภายในกลุ่ม	103	26.239	.255		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.614	.154	.931	.449
	ภายในกลุ่ม	103	16.982	.165		

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานกับความผูกพันขององค์กร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีค่า Sig. เท่ากับ .449 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	.244	.122	.642	.528
	ภายในกลุ่ม	105	20.00	.190		
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.279	1.139	5.359	.006*
	ภายในกลุ่ม	105	22.321	.213		
ด้านเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.390	2.195	10.444	.000*
	ภายในกลุ่ม	105	22.067	.210		
ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.106	1.553	6.298	.003*
	ภายในกลุ่ม	105	25.891	.247		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.323	.161	.980	.379
	ภายในกลุ่ม	105	17.274	.165		

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายได้ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

4. ค่าความสัมพันธ์ด้วยสมการเชิงเส้นของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้าน New normal ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การทำงานเป็นทีมและการทำงานในรูปแบบ New Normal ของพนักงานมีส่วนส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 8 ผลสรุปของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832	.692	.686	.22717

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) ซึ่งแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .692 ซึ่งหมายความว่า ซึ่งมีความหมายว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้าน (1.การทำงานเป็นทีม 2. การทำงานในรูปแบบ New Normal) สามารถอธิบายปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 69.2 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 30.8 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model	R Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.178	2	.193	6.385	.0001*
1 Residual	5.419	105	.030		
Total	17.597	107	.030		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลที่ได้จากการทดสอบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ได้จากการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีม การทำงานในรูปแบบ New Normal ของพนักงานโรงแรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านNew normal ที่มีผลต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Std. Error		
(Constant)	.651	.227		2.868	.005*
กระบวนการ	.211	.102	.286	2.067	.401*
สภาพแวดล้อม	.046	.122	.063	.380	.705*
การออกแบบงาน	.196	.081	.316	2.415	.018*
องค์ประกอบและคุณลักษณะงาน	-.347	.129	-.519	-2.682	.009*
การสื่อสาร	.088	.122	.108	.720	.473
สถานที่	.118	.065	.191	1.827	.071
.009*สื่ออิเล็กทรอนิกส์	.205	.130	.277	1.581	.117
การปรับตัวและการยืดหยุ่น	-.025	.161	-.032	-.158	.875
การเรียนรู้และการแก้ปัญหา	.330	.094	.433	3.525	.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาค่า Sig สามารถสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม การทำงานในรูปแบบ New Normal ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม Courtyard by Marriott Phuket Town อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 พบว่า มีจำนวน 1 ด้านได้แก่ การเรียนรู้และการแก้ปัญหา และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการ การออกแบบงาน องค์ประกอบและคุณลักษณะงาน โดยผลที่ได้ จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาเขียนรายงานในรูปแบบสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

$$Y = .651 + .211 (\text{กระบวนการ}) + .196 (\text{การออกแบบงาน}) + (-.347) (\text{องค์ประกอบและ คุณลักษณะงาน}) + .330 (\text{การเรียนรู้และการแก้ปัญหา})$$

ตารางที่ 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (ด้านตัวแปรเพศ) กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความแตกต่างกัน		✓
เพศ		✓
สมมติฐานที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความแตกต่างกัน		
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา		✓
อายุการทำงาน		✓
รายได้เฉลี่ย	✓	
สมมติฐานที่ 3 การทำงานเป็นทีมและการทำงานในรูปแบบ New Normalของพนักงานมีส่วนส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
ด้านกระบวนการ	✓	
ด้านสภาพแวดล้อม		✓
ด้านการออกแบบงาน	✓	
ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะงาน	✓	
ด้านการสื่อสาร		
ด้านสถานที่		✓
ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์		✓
ด้านการปรับตัวและการยืดหยุ่น		✓
ด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหา	✓	✓

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การทำงานเป็นทีม (Team work) และการปรับตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบ New normal โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของแรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมีความแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ที่ได้มาซึ่งสมมติฐานข้อที่ 1 คือปัจจัยส่วนบุคคลของแรงงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์หาค่า T-Test การหาค่า ONE-WAY ANOVA : F-Test ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน ยอมรับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ โรงแรม Courtyard by Marriott Phuket Town ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบ New normal โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การทำงานเป็นทีมและการทำงานในรูปแบบ New Normalของพนักงานมีส่วนส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในรูปแบบของ Enter Multiple Linear Regression เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมและการทำงานในรูปแบบ New Normal ของพนักงานโรงแรมประกอบด้วย กระบวนการ สภาพแวดล้อม การออกแบบงาน องค์ประกอบและคุณลักษณะงาน การสื่อสาร สถานที่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การปรับตัวและการยืดหยุ่น การเรียนรู้และการแก้ปัญหา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลที่ได้ออกการตอบแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ทั้ง 108 ชุดข้อมูล และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณโดยวิธี All Enter

5. ปัจจัยการทำงานเป็นทีม

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานงานที่มีต่อการทำงานและพนักงานร่วมงาน โดยทุกคนมีความรู้สึกที่อยากทำงานต่อ ทุ่มเทกำลังใจกำลังกายและความคิดร่วมกันช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงานและรวมไปถึงหัวหน้าผู้ปฏิบัติงาน หรือเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้การทำงานมีคุณภาพภาพเพิ่มมากขึ้น (วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์ 2558)

ซึ่งจากการศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัย พบว่าด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ทำงานของท่านให้ความใส่ใจต่อความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งมีค่ามากกว่าองค์ประกอบอีก 3 ด้าน คือ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะของงาน ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ ที่มีค่าเฉลี่ย 4.63 4.59 และ 4.52 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่า ด้านสภาพแวดล้อมมีความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม หรือมีอิทธิพลที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน อันเนื่องมาจากผลการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อม มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าทำงานและมีสร้างความรู้สึที่ดีทางด้านจิตใจ เป็นการสร้างความผูกพันต่อพนักงาน ดังนั้น ส่งผลให้ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าทำงาน

5.1 ปัจจัย new normal

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัย New normal ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องด้วยผลกระทบของโควิด-19 พนักงานมีการทำงานที่ไม่มีข้อกำหนดตายตัวในเรื่องเวลา รูปแบบการทำงาน สถานที่ทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีศักยภาพสูงจะชอบรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมาก เพราะสามารถบริหารจัดการเวลาได้เอง จากการทำงานที่เน้นการคำนึงถึงผลสำเร็จของงานมากกว่าจำนวนเวลาที่ทำงานที่อยู่ในออฟฟิศ (ณิชนันท์ ศิริไสยาสน 2563)

ซึ่งจากการศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัย พบว่าด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.47 ซึ่งมีค่ามากกว่าองค์ประกอบอีก 3 ด้าน คือ ด้านการสื่อสาร ด้านการปรับตัวและการยืดหยุ่น ด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหาและด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ย 4.38 4.35 4.39 และ 4.01 ตามลำดับอาจสรุปได้ว่า ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยด้าน new normal หรือมีอิทธิพลที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน อันเนื่องมาจากด้วยผลกระทบของโควิด-19 ทำให้โลกเปลี่ยนแปลงไป เพราะเหตุนี้จึงนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงาน การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและบุคลากรในองค์กรเองก็จะเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5.2 แนวทางการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในยุค new normal

ด้านกระบวนการ ในองค์กรพนักงานมีแนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน ซึ่งได้วางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด และส่งเสริมหน้าที่ชัดเจนในกระบวนการทำงานไม่ทับซ้อน แต่ละคนควรมีหน้าที่ที่รับผิดชอบชัดเจน เพื่อให้ทุกคนทำหน้าที่ให้ดีที่สุดในการบรรลุเป้าหมาย ต้องมีแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อยึดถือและปฏิบัติในกรอบเดียวกัน ที่สำคัญทุกฝ่ายต้องยึดถือปฏิบัติสำหรับทุกฝ่าย ไม่เอินเอียงเข้าข้างผู้ใดผู้หนึ่งกระบวนการทำงานมีความชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพผ่านขั้นตอน กระบวนการทำงานที่วางไว้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม องค์กรและทีมควรมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเองให้ไปตามสถานการณ์ ซึ่งระบบและกติกาต่าง ๆ ก็ควรจะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ (ปารวี สยัดพานิช 2563)

ด้านการออกแบบงาน สามารถส่งเสริมให้พนักงานทำงานมีความเป็นเอกภาพมีระดับความยากง่าย เป็นงานที่มีความสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนองค์กร มีความเป็นอิสระให้พนักงานกำหนดการทำงานและวิธีการต่าง ๆ เอง และการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพคุณภาพในการทำงานของตัวเอง และมีความสอดคล้องกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมขององค์กรในขณะนั้น โดยเฉพาะสภาวะแวดล้อมภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (เจริญชัย กุลวัฒนาพร 2563)

ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความรับผิดชอบ ความยากง่ายความท้าทายของงาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความมีเกียรติของงาน ความมีสิทธิพิเศษ และความภูมิใจในงาน โดยการวิจัยครั้งนี้ อ้างอิงแนวคิดองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ดังนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ลักษณะของงานที่พนักงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ลักษณะของงานที่พนักงานแต่ละคนรับรู้ทุกขั้นตอนของการทำงานและพนักงานสามารถทำงานนั้นได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงาน 3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ขององค์กรการทำงานของผู้อื่น และพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ 4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสรภาพในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจด้วยตนเองในการดำเนินงานและการกำหนดเวลาในการทำงาน 5) ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) ลักษณะของงานที่แสดงให้พนักงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไป เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงงานการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหา ที่มีความสำคัญ ต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่องานและผลผลิตจากการปฏิบัติงาน

ด้านการเรียนรู้และการแก้ปัญหา สามารถส่งเสริมให้พนักงานจะต้องมีการตัดสินใจในการแก้ปัญหาจึงเป็นกระบวนการของความพยายามในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นมาสามารถที่จะหาแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบโดยการใช้ประสบการณ์และการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น (ศิริวารินทร์ วานมนตร 2564)

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการกำหนด แนวทางการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงานให้ใกล้เคียงกับความต้องการของพนักงาน ให้เกิดการ ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงานเป็นทีมให้กับพนักงานในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น สร้างเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

3. สนับสนุน หรือจัดสรรให้มีกิจกรรมการทำงานเป็นทีมร่วมกัน เช่น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จและสร้างความสามัคคีทำให้ก้าวไปสู่จุดหมายมุ่งหมายและตอบโจทย์การทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในฝ่ายงานหรือหน่วยงาน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน

2. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม จะทำให้องค์กรทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไข

7.บรรณานุกรม

จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millet,1954). *การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก

<http://adcharapan.blogspot.com/2017/12/blog-post.html>

ดร.สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2555). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. สืบค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2564, จาก

<http://www.supatta.haysamy.com/leadershipandteamwork.html>

ธงชัย สันติวงษ์ (2540). *การเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นเมื่อ 24

ธันวาคม 2564,จาก <https://nakkaew.wordpress.com/>

ธนกร วัชรเจริญ. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*.

บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธนาญ ภูวิทยาธร. (2561). *การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัด*

สุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

นาฏยา สุวรรณศิลป์. (2561). *การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์*.

การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปัทมาพร ท่อชู (2016). *การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2564,จาก

http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview

ภาวิกา ชันติศรีสกุล (20 มีนาคม 2019). *เปิดกลยุทธ์สร้าง ‘ทีม’ เมื่อต้อง Work from Home* . สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม

2564,จาก <https://avl.co.th/blogs/new-normal-what-things-do-organizations-need-to-adjust>

จิระภา จันทร์บัว (2564). อิทธิพลของบทบาทการทำงาน กระบวนการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ
นักศึกษาในสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒิ

ริชาร์ด & เจฟฟ์. (2550). *การบริหารจัดการทีม – Creating teams with an edge*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). แปลโดย สุรพร พึ่งพุดคุณ.
กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สยาม เกิดจรัส (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร การประปานคร
หลวง*. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Andreas Xyrichis & Merrick Zwarenstein (2017). *Teamwork, collaboration, coordination*.

Retrieved from, <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13561820.2017.1400150?needAccess=true>

Ashley Whillans (2021). *Experimenting during the shift to virtual team work: Learnings from how teams adapted their activities during the COVID-19 pandemic*. Retrieved from, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1471772721000099>