

อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ

อธิป จันทรสุริย์

มหาวิทยาลัยศิลปากร 31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร 31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ อธิป จันทรสุริย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร 31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร

กรุงเทพมหานคร 10200

E-mail: athip.jan@kbu.ac.th

วันที่รับบทความ: 10 เมษายน 2561 วันที่แก้ไขบทความ: 21 พฤษภาคม 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 26 มิถุนายน 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ ต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในธุรกิจบริการ **วิธีการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานในโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ จำนวน 237 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความไว้วางใจทางภาวะ อารมณ์และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ และประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีความเชื่อมั่น 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลหลักโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ **ผลการวิจัย** ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญที่ $p < 0.01$ **สรุป** ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมขึ้นอยู่กับความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์และความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่เป็นสมาชิกในทีมงาน ในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ควรมีการสร้าง ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ และความรู้ความเข้าใจของสมาชิกในทีมงาน

คำสำคัญ: ความไว้วางใจ ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ธุรกิจบริการ



The Influence of Trust towards the Effectiveness of Teamwork in Service Industry

Athip Jansuri

Silpakron University, 31 Na Pralan Rd., Phra Borom Maha Ratchawang, Phra Nakhon, Bangkok 10200

Viroj Jadesadalug

Silpakron University, 31 Na Pralan Rd., Phra Borom Maha Ratchawang, Phra Nakhon, Bangkok 10200

Correspondence concerning this article should be addressed to **Athip Jansuri** Silpakron University, 31 Na Pralan Rd., Phra Borom Maha Ratchawang, Phra Nakhon, Bangkok 10200

E-mail: athip.jan@kbu.ac.th

Received date: April 10, 2018

Revised date: May 21, 2020

Accepted date: June 26, 2020

ABSTRACT

PURPOSES: This research studied the influence of affective and cognitive trust towards teamwork's effectiveness of employees in service industry. **METHODS:** This quantitative research studied 237 participants who were employees at Novotel Suvarnabhumi Airport Hotel with a questionnaire, the reliability of items on affective and cognitive trust and teamwork effectiveness being 0.92. The principal analytical technique was multiple regression analysis. **RESULTS:** The research results showed that affective trust as well as cognitive trust of the service industry's employees had significant influence on teamwork effectiveness at the level of $p < 0.01$. **CONCLUSIONS:** Teamwork effectiveness depended on affective and cognitive trust among team members. For policy purpose to enhance teamwork effectiveness, affective and cognitive trust among team members is needed to be established.

Keywords: Trust, teamwork effectiveness, service industry

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจบริการ นับว่าเป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าที่มีรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง ซึ่งมักจะถูกบริโภคไปพร้อมกับการผลิตขึ้นมา โดยจะต้องรับผิดชอบหรือคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยการดำเนินธุรกิจบริการควรที่จะเน้นคุณภาพในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า กล่าวคือ สามารถสร้างความรู้สึกรู้สึกและความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าเกินกว่าที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งหากลูกค้าได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ อาจทำให้ธุรกิจบริการนั้นเกิดความเสียหาย และเกิดการร้องเรียนของลูกค้า

สำหรับประเทศไทย ธุรกิจบริการเป็นหน่วยธุรกิจที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมอื่นๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นส่วนหนึ่งในการธุรกิจบริการในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากธุรกิจบริการมีการกำหนดประเภทไว้หลายรูปแบบทั้งนี้ยังมีการแบ่งแผนกแยกย่อยออกไปในแต่ธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีการแบ่งแผนกตามสายการบังคับบัญชาภาระหน้าที่งาน ในส่วนต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยที่ในแต่ละแผนกต้องมีการทำงานร่วมกันซึ่งอาจต้องอาศัยความไว้วางใจและการทำงานเป็นทีม ในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม ซึ่งจะทำให้ธุรกิจบริการสามารถประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความไว้วางใจได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการบริหารงานบุคคล องค์กรที่มีระดับของความไม่ไว้วางใจกันสูงมักก่อให้เกิดผลเสียต่อความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งในทางตรงกันข้ามองค์กรที่มีพื้นฐานวัฒนธรรมที่มีความไว้วางใจกันสูงจะมีศักยภาพ และความสามารถในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีซึ่ง Rotter (1971) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ต่อคำพูด คำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นว่าเชื่อถือได้ ทั้งนี้ Marshall (2000) ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลสะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น สอดคล้องกับ Robbin (2001) ซึ่งได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวก ต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส ทั้งนี้ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ McAllister (1995) ได้สรุปความหมายของความไว้วางใจระหว่างบุคคลว่าเป็นระดับที่ทำให้บุคคลรู้สึกไว้วางใจ และเต็มใจที่จะกระทำให้กับอีกคนหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจของอีกคนหนึ่ง นอกจากนี้ การศึกษาของ Aryee et al. (2002) พบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการ

รับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรในระดับต่ำ และความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาของ Dirks and Ferrin (2002) พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน โดยความไว้วางใจจะมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ในทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี การมีความพึงพอใจในงาน การมีความผูกพันต่อองค์กร การมีความผูกพันต่อเป้าหมาย การเชื่อถือในข้อมูลข่าวสาร และการมีความพึงพอใจต่อตัวผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงาน นอกจากนี้ความไว้วางใจยังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำ หรือรูปแบบการบริหารของผู้นำ เช่น การที่ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีปฏิภิกิริยาตอบสนองต่อความยุติธรรมของพนักงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชา และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน พึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม ถือเป็นการร่วมกันดำเนินการหรือร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือ เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ใช้ทักษะประสบการณ์ รับผิดชอบ สามัคคีกัน และร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ลดความขัดแย้งของพนักงานในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะในสภาพการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เร็วขึ้นในธุรกิจบริการ ดังนั้นธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในธุรกิจ เพื่อสามารถให้แข่งขันได้กับคู่แข่งในสภาวะของการแข่งขันที่สูง เพราะในการทำงานไม่สามารถมีใครทำงานได้โดยคนเดียว

การสร้างทีมที่มีคุณลักษณะสมบูรณ์ เป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก แต่ก็มิใช่จะเป็นไปไม่ได้ในชีวิตจริง เพียงแต่ผู้บริหารที่ทีมงานจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการทีมงานของตนให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็ต้องการแรงสนับสนุน และการส่งเสริมจากผู้บริหารและสมาชิกในทีมงาน ดังนั้น ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมอยู่ที่การทำงานร่วมกันของทุกคน ไม่ใช่อยู่ที่สมาชิกคนใดคนหนึ่งเท่านั้น เราจึงจำเป็นต้องคิดและแสดงออก โดยคำนึงถึงคุณค่าและความสำเร็จของส่วนรวม เพราะทีมงานที่ดีจะต้องสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพอใจแก่สมาชิก โดยช่วยให้สามารถบรรลุในความต้องการส่วนตัวไปพร้อมกับความสำเร็จของทีมงานด้วย

หากธุรกิจบริการสามารถก้าวไปสู่องค์กรแห่งความไว้วางใจและการทำงานเป็นทีม ซึ่งในธุรกิจบริการได้มีการแบ่งแผนกแยกย่อยออกไป โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีการแบ่งแผนกตามสายการบังคับบัญชาภาระหน้าที่งาน ในส่วนต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยที่ในแต่ละแผนกต้องมีการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้จึงมีความสำคัญในการศึกษา เรื่องอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ ซึ่งความไว้วางใจจะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารระบบการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการทำงานเป็นทีมซึ่งในขณะปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อที่จะลดความไม่เชื่อใจ หรือไม่จริงใจต่อกันที่เกิดขึ้นมาในกลุ่ม ซึ่งจะเป็นตัวทำลายความสามัคคีของกลุ่มไปโดยอัตโนมัติ โดยความไม่เชื่อใจและไม่จริงใจจะเป็นตัวสร้างความแตกแยก และความขัดแย้งกันระหว่างสมาชิก ซึ่งจะบ่อนทำลายความร่วมมือและเต็มใจในการทำงานในองค์กรเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในธุรกิจบริการ

กรอบแนวความคิด

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ความไว้วางใจ (Trust)

McAllister (1995) ได้สรุปความหมายของความไว้วางใจระหว่างบุคคลว่าเป็นระดับที่ทำให้บุคคลรู้สึกไว้วางใจ และเต็มใจที่จะกระทำให้กับอีกคนหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการกระทำ และการตัดสินใจของอีกคนหนึ่ง

กิตติศักดิ์ นาวิน (2552) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งนี้แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ความไว้วางใจ ความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากจนกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็น ในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์ซึ่งยัง

ส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพสำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีของ McAllister (1995) เป็นหลัก ซึ่งสรุปได้ว่าความไว้วางใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 2 มิติ ดังนี้ คือ 1) ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective trust) และ 2) ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (Cognitive trust)

ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective trust) ประกอบด้วย ความผูกพันทางอารมณ์ความรู้สึกระหว่างบุคคล โดยบุคคลจะสร้างการลงทุนทางอารมณ์ความรู้สึกขึ้นในความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจต่อกัน ซึ่งแสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง และสนใจในสวัสดิภาพที่ดีของหุ้นส่วน ถือได้ว่าเป็นความเชื่อในความดีที่มีอยู่ในความสัมพันธ์นั้น และเชื่อว่าอารมณ์ความรู้สึกเหล่านี้บุคคลก็จะได้รับตอบแทนเช่นกัน ในที่สุดแล้ว อารมณ์ความรู้สึกจะถูกเชื่อมโยงไปยังแต่ละบุคคล ให้สามารถนำไปเป็นพื้นฐานของความไว้วางใจได้

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม (Team effectiveness)

Woodcock (1989) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่มีการแสดงออกถึงลักษณะสำคัญซึ่งมีประการหนึ่งกล่าวถึง การสนับสนุนความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การ

สนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน จะต้องไปด้วยกันเพราะถ้าปราศจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ และถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกที่จะต้องปกปิดงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าในครอบครัวหรือที่ทำงานด้วยกันก็ตามจะไม่แสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผย นอกจากว่าเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่นแสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่านั้น

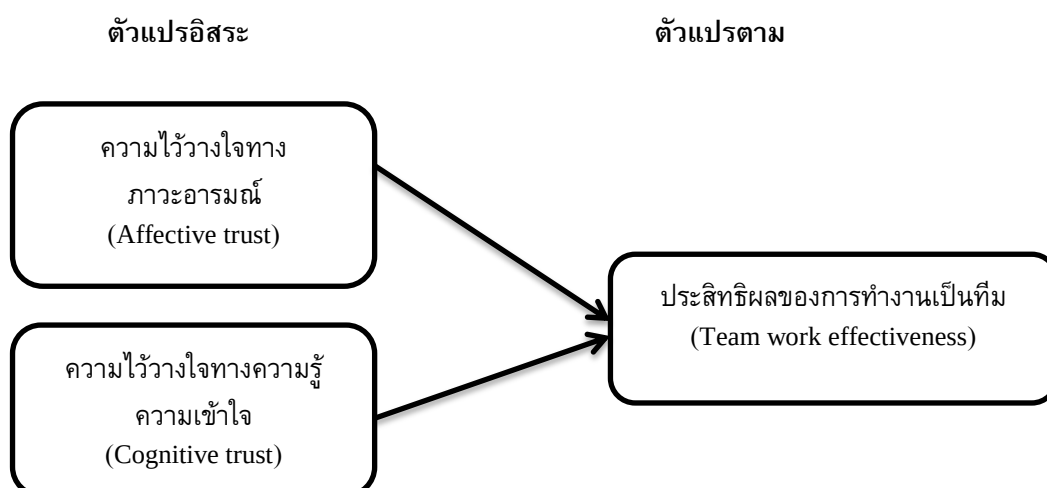
ประสิทธิผลของทีม (Team effectiveness) ควรจะมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ผลลัพธ์ในการทำงาน ปริมาณผลผลิตของกลุ่มเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมายที่องค์การกำหนดหรือไม่ ซึ่งเราสามารถพิจารณาทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพราะหากผลงานของกลุ่มไม่เป็นที่ยอมรับของฝ่ายบริหารแล้วก็แสดงว่าการทำงานของทีมมีปัญหาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งอาจจะต้องทำการแก้ไขผลงานของทีมที่มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือปริมาณของงานที่ผลิตออกมา 2) การเรียนรู้และการพัฒนา ทีมงานจะต้องมีการเรียนรู้และประสบการณ์ร่วมกัน ซึ่งสามารถจะสร้างความพอใจและความผูกพันให้กับสมาชิก มากกว่าสร้างปัญหาและความคับข้องใจ ซึ่งจะทำให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ด้วยความเต็มใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เช่นนั้นสมาชิกอาจจะมุ่งความสนใจไปที่ตนเอง และไม่ใส่ใจต่ออนาคตและความสำเร็จขององค์การ 3) การธำรงรักษาสมาชิก

ทีมงานจะต้องสามารถรักษา หรือส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization) ในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อที่จะลดความไม่เชื่อใจ หรือไม่จริงใจต่อกันที่เกิดขึ้นมาในกลุ่ม ซึ่งจะเป็นตัวทำลายความสามัคคีของกลุ่มไปโดยอัตโนมัติ โดยความไม่เชื่อใจและไม่จริงใจจะเป็นตัวสร้างความแตกแยก และความขัดแย้งกันระหว่างสมาชิก ซึ่งจะบ่อนทำลายความร่วมมือและเต็มใจในอนาคต

การทำงานเป็นทีมที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ทีม นั้น ทีมต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกภายในทีมมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแบ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีการเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมมีส่วนร่วมในการออกแบบความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกัน นอกจากนี้ก็ต้องมีการประชุมปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ต้องลดความขัดแย้งที่จะ

เกิดขึ้นภายในทีม แก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลข้อเท็จจริง โดยไม่ใช้อารมณ์เข้ามาในการตัดสินใจ Luecke and Polzer (อ้างใน พึ่งพุทธคุณ, 2548) ได้กล่าวถึงความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้ องค์กรต่างๆ ได้นำคำว่าทีม (Team) มาใช้กันอย่างกว้าง ซึ่งทีมหมายถึง การมีจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การร่วมมือกัน และในบางครั้งทีมยังหมายถึง ความเท่าเทียมกันของสมาชิกในทีมด้วย แต่ก็ยังมีความเข้าใจกันว่าการที่คนกลุ่มหนึ่งทำงานอยู่ด้วยกันในสถานที่แห่งเดียวกันนั้นเป็นการทำงานในรูปแบบของทีม ซึ่งอันที่จริงแล้วการทำงานร่วมกันในลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นลักษณะของการทำงานเป็นกลุ่ม (Work group) เสียมากกว่า ซึ่งเป็นการทำงานที่ผู้นำกลุ่มเป็นผู้กำกับดูแลการทำงานของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม และสมาชิกในกลุ่มสามารถทำงานของตนให้เสร็จสมบูรณ์ได้ โดยไม่ต้องประสานงานกับสมาชิกคนอื่น การทำงานเป็นทีม เป็นไปในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับการทำงานเป็นกลุ่มแบบทั่วไป

กรอบแนวความคิดการวิจัย



สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรในโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ จำนวนบุคลากรทั้งหมด 579 คน ในแผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรม

กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 237 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางการคำนวณของ Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามจะมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความไว้วางใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ

พื้นฐาน 2 มิติ คือ ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective trust) และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (Cognitive trust) ลักษณะของแบบประเมินแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกต่อความคิดเห็นในแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยให้คะแนน 1 2 3 4 5 ตามระดับในการตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในธุรกิจบริการ ลักษณะของแบบประเมินแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกต่อความคิดเห็นในแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยให้คะแนน 1 2 3 4 5 ตามระดับในการตอบ

ทั้งนี้แบบสอบถามได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองกับบุคลากรในธุรกิจบริการอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ระดับความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (AT) ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (CT) และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม (TE)

ตัวแปร	$\bar{x}$	SD
ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์	4.17	0.408
ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ	4.04	0.458
ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	4.10	0.397

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าระดับของความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (AT) ความไว้วางใจความรู้ความเข้าใจ (CT) และ

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม (TE) ของบุคคลในธุรกิจบริการของการวิจัยที่อยู่ในระดับสูง (4.04-4.17 จากคะแนนเต็ม 5.0)

ตารางที่ 2 สหสัมพันธ์ (Pearson's r) ระหว่างความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (AT) ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (CT) และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม (TE)

ตัวแปร	AT	CT	TE
AT	1.0		
CT	0.751***	1.0	
TE	0.617***	0.833***	1.0

หมายเหตุ: *** $p \leq 0.001$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม มีสหสัมพันธ์กันในทางบวกทั้ง

3 ตัวแปร เป็นที่ควรสังเกตว่า สหสัมพันธ์ระหว่าง AT และ CT ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ และ TE เป็นตัวแปรตามอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

ตัวแปรต้น	ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	
	สมการที่ 1	สมการที่ 2
ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์	-0.020	
ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ		0.848 ***
Adjusted R ²	.378	.691

*** $p < 0.001$

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมการที่ 1 ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p = 0.05$ แต่มีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ $p < 0.001$

สมการที่ 2 ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.001$

อนึ่ง ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ มีค่า สปส. การถดถอยเป็นเลขลบ (-) และไม่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม น่าจะเกิดจากปัญหา Multicollinearity ดังกล่าวแล้ว

สรุป

ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.001$ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.01$ จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมขึ้นอยู่กับความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ความรู้และความไว้วางใจของบุคลากร

อภิปรายผล

ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ ส่งผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ สอดคล้องกับ กิตติศักดิ์นาวัน (2552) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และประสบผลสำเร็จเนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งนี้ แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความ

ร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ Robbin (2000) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่หล่อลื่นให้เกิดความราบรื่น มีการประสานกันได้ดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้งทางความคิด และยังสอดคล้องกับ Whitney (1996) ถ้าทุกคนสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องตรงเวลา และทุกคนเป็นที่เชื่อใจและไว้วางใจกันได้ ทุกคนจะปฏิบัติหน้าที่จะปฏิบัติงานเพื่อบ่มุ่เน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และยังสอดคล้องกับ พรหมศรี (2550) ได้อธิบายถึงวิธีการสร้างความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นเรื่องละเอียดอ่อน การที่บุคคลเกิดความเคลือบแคลงหรือสงสัย และไม่ไว้วางใจกันนำไปสู่ความล้มเหลวในการสร้างสัมพันธ์ อันส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรเนื่องจากการไม่ไว้วางใจกันเป็นตัวกีดกร่อนความมีประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในระยะยาว

ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ ส่งผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจคือ ความสามารถ เช่น ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการโน้มน้าวสิ่งต่าง ๆ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ Mishra (1996) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบความไว้วางใจที่ผู้นำมีต่อบุคลากรด้านมิติความสามารถซึ่งความสามารถเป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ บุคคลจะให้ความไว้วางใจ

ผู้นำด้วยความเชื่อว่าผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ผลการวิจัย อิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ พบว่าหากบุคลากรในธุรกิจบริการมีความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective trust) เช่น ความไว้วางใจในธุรกิจบริการว่ามีสมรรถนะในการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือความไว้วางใจในธุรกิจบริการซึ่งมีกระบวนการต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถไว้วางใจในการทำงานระหว่างแผนกต่างๆ ได้ หรือหากบุคลากรในธุรกิจบริการมีความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (Cognitive trust) เช่น ความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชามีแนวทางการทำงานอย่างมีอาชีพ และมีความทุ่มเท ทำให้ท่านเกิดความไว้วางใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม จนกลายเป็นพฤติกรรมของ

สมาชิกที่ดีในธุรกิจบริการ ซึ่งจะส่งผลดีในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจบริการด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ลดข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างพนักงาน

2. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจในผู้บริหารแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำจะสามารถทำให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตและสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. ควรมีการศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจอื่นๆ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

2. ควรดำเนินการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผน และปรับปรุงการปฏิบัติงาน

References

- Aryee, S., Budhwar, P. S., & Chen, Z. X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 267-285.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611-628.



- Kittisaknawin, C. (2552). *Trust in organizations of Thailand: Comparative study among private sector, state enterprise and public sector organizations* [Unpublished doctoral dissertation]. Ramkhamhaeng University.
- Marshall, E. M. (2000). *Building trust at the speed of change: The power of the relationship-based corporation*. American Management Association.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition based-trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Mishra, A. K. (1996). *Organizational responses to crisis: Centrality of trust*. Sage.
- Phungphutthakhun, S. (2548). *Team management*. Thunkamolpress Printing.
- Promsri, C. (2550). *Competition among new executives*. Nation Book.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443-452.
- Robbin, S.P. (2000). *Organization behavior*. Prentice Hall.
- (2001). *Organization behavior*. Prentice Hall.
- Whitney, J. O. (1996). *The economics of trust: Liberting profits and restoring cooperate validity*. McGraw-Hill.
- Woodcock, M. (1989). *Team development manual* (2nd ed.). Billing and Son.