

ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม
ของพนักงานโรงแรม 5 ดาว
Management Factors Affecting the Teamwork Efficiency of Employees
the 5-Star Hotels

เมธาวิ ฮอฟมันน์¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และปิยดา วงศ์วิวัฒน์³
Methavi Hoffmann¹, Chandej Charoenwiryakul² and Piyada Wongwiwat³
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}
Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}
E-mail: s61563827024@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², piyada.wo@ssru.ac.th³

Received: November 23, 2021

Revised: December 20, 2021

Accepted: December 21, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และปัจจัยองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานโรงแรม 5 ดาว จำนวน 242 คน ใช้สถิติพรรณนา, t- test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของผลงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการลดความขัดแย้ง ลำดับถัดมาด้านปลูกฝังความรับผิดชอบด้านการรู้จักบทบาทหน้าที่ กับด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์ ตามลำดับ 2) พนักงานโรงแรม ที่ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ขณะที่พนักงานโรงแรม ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยทางการบริหาร ด้านความไว้วางใจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านบทบาท ด้านวิธีการทำงาน ด้านการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม, โรงแรม 5 ดาว

Abstract

This research aims to 1) study the level of efficiency in teamwork and organizational factors of 5-star hotel employees; 2) compare the teamwork efficiency of 5-star hotel employees classified by personal factors, and 3) to study management factors affecting the efficiency in teamwork of employees the 5-star hotels used questionnaires as a tool to collect data with 242 5-star hotel employees using descriptive statistics, t-test, F-test and multiple regression analysis.

The results of the study found that 1) the efficiency in team efficiency in both overall and each aspect was at a high level, ordered as the quality of the work is the first, the second is the conflict reduction followed by the installation of the responsibility of knowing the role and the development of creativity, productivity, and friendship, respectively. 2) Hotel employees with different lead times have different efficiency in teamwork. While hotel workers with different gender, ages, education levels, average monthly income, and job position were not different in team efficiency, and 3) The management factors of trust, assignment, roles, working methods, development of a strong team affect the teamwork efficiency of 5-star hotel employees.

Keywords: Teamwork efficiency, 5-star hotel

บทนำ

สภาพการแข่งขันในธุรกิจการโรงแรมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้น ฉะนั้นจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลขึ้นโดยเฉพาะเพิ่มขีดสมรรถนะสูงในการแข่งขันให้มากขึ้น โดยองค์กรจะเน้นในด้านพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก โดยอาศัยนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะการทำงานในองค์กรนั้น ไม่มีใครสามารถทำงานได้สำเร็จโดยตัวคน ๆ เดียว การทำงานจะต้องมีการร่วมมือกับบุคลากรภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับผู้บริหาร ผู้นำกลุ่ม หรือบุคคล ในกลุ่ม การกระทำเช่นนี้คือ การร่วมกันเพื่อทำงานเป็นทีม (team work) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปพัฒนาองค์กรให้เป็นเลิศนั่นเอง ที่ผ่านมามีในอดีตผู้บริหารที่มีความรู้ มีความสามารถ บุคลิกภาพดีต่างมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จก้าวหน้า แต่ในปัจจุบันการบริหารที่จะประสบความสำเร็จก็จะแตกต่างกันออกไปถึงแม้ผู้บริหารจะมีความสามารถดังที่กล่าวมา แต่ก็ต้องประสบกับความล้มเหลวในการบริหารงาน เพราะยังมีความคิดในการบริหารจัดการแบบเก่า ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารหลาย ๆ คนยังทำงาน แบบคนเดียว (one man show) ไม่มีการวางแผนในการบริหารจัดการ ไม่ยอมเปิดโอกาสให้บุคลากรคนหรือพนักงานคนอื่น ๆ ได้เสนอความคิดเห็น จึงทำให้ทีมงานไม่พัฒนาและก้าวหน้าไปอย่างที่ควร และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารและบุคลากรจะต้องสร้างเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและเรียนรู้การพัฒนาตนเองและการทำงานเป็นทีม (teamwork) และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (team building effectiveness) จึงจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง (ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ, 2556)





ในการทำงานเป็นทีมในแต่ละทีมที่ต้องอาศัยการทำงานที่เป็นทีม เพื่อช่วยให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะหากพนักงานในองค์กรแต่ละองค์กร ได้ตระหนักและเห็นว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของทีม จะทำให้นั้นมีความสามารถต้องคิดและพิจารณาด้วยว่าทำอย่างไรให้ทีมนั้นจะไปถึงจุดมุ่งหมายได้ นอกจากทีมจะประสบความสำเร็จแล้ว ยังส่งผลดีต่อองค์กรอีกด้วย ซึ่งจะช่วยให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้โดยง่าย โดยหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีมคือในแต่ละองค์กรแต่ละแผนกในแต่ละฝ่ายนั้น สิ่งทีพนักงานทุกคนในทีมต้องพึงปฏิบัติ นั่นก็คือ ต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน หากอยากจะทำประสบความสำเร็จในทีมและงานผ่านได้ด้วยดี แม้จะต้องเจอกันปัญหาและอุปสรรคมากมาย หากทุกคนในทีมต้องมีความจริงใจให้กับคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันนั้น รวมไปถึงการมีน้ำใจซึ่งกันและกัน รู้จักให้อภัยและคอยเป็นกำลังใจในการทำงานร่วมกัน (Woodcock and Francis, 1994)

ย่านเพลินจิตเป็นแหล่งความเจริญมากมาย จากการเป็นที่ตั้งของสถานทูต และการรวมตัวของการพัฒนา ระดับ hi-end ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้า โดยเฉพาะโรงแรมระดับห้าดาว อาทิเช่น โรงแรมแอทธินี กรุงเทพ โรงแรมเซ็นริจิส กรุงเทพ โรงแรม พาร์ค ไฮแอท กรุงเทพ โรงแรม ดิโอกูระ เพรสทีจ กรุงเทพ และโรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ เป็นต้น ซึ่งธุรกิจโรงแรมประสบปัญหาการแข่งขันสูง โดยเฉพาะปัจจุบันประสบสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 (Covid-19) จึงส่งผลให้แต่โรงแรมมีการปรับตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการที่องค์กรใด ๆ จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่พนักงานหรือบุคลากรที่สามารถทำงานเป็นทีม (teamwork) ได้เป็นอย่างดี และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (team Building effectiveness) ได้อย่างดีเช่นกัน แต่ในการทำงานของพนักงานโรงแรมนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นงานบริการและการสื่อสารกันในการทำงานถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ โดยปัญหาการทำงานเป็นทีมส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารและการมอบหมายงานในทีมงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ และเกิดปัญหาจากการทำงานซ้ำซ้อนกันในทีมบ่อยครั้ง

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม (teamwork) จึงมีความสำคัญการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยมีปัจจัยหลายตัวที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ระบบการทำงาน การบริหารจัดการ งานโรงแรมเป็นการบริการ การมีใจรักการบริการก็ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเช่นกัน จากแนวทางดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษา สนใจศึกษา “ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาวย่านเพลินจิต” เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ ในการบริหารจัดการงานภายในและเพื่อส่งเสริมพัฒนาปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของโรงแรมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และปัจจัยองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลและผู้มีพลัง มีความผูกพันรับผิดชอบที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันสมาชิกในทีมเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันได้ดี และรู้สึกเพลิดเพลินที่จะทำงานนั้น สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง (Francis and Young, 1979) การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมารวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน (Johnson and Johnson, 1991) และการทำงานเป็นทีม หมายถึง การมอบหมายพิเศษให้กลุ่มบุคคล ซึ่งมีเป้าหมายร่วมและตระหนักถึงบทบาทที่ต้องพึงพากันในการทำงาน และทราบว่าจะใช้ความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละคนให้สัมพันธ์กันอย่างไรเพื่อรวมพลังกันในอนาคตความสำเร็จมาสู่งานที่ได้รับมอบหมาย (Kezsbom, 1990)

ในขณะที่ การทำงานเป็นทีม คือ กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำงานให้สำเร็จคือ การทำงานร่วมกัน (Parker, 1990) การทำงานเป็นทีมว่าทีมจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งมารวมกันเหล่านั้นได้ให้ความสนใจต่อเจตคติ (attitude) และทักษะ (skill) ของสมาชิกในทีมทุกคน ซึ่งอาจพิจารณา รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำในกลุ่มว่าเป็นอย่างไร การตัดสินใจทำอะไรในกลุ่มนั้น ทรัพยากรของกลุ่มนั้นได้ถูกนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างไรบ้าง และในการบริหารงานควรรีดยึดหลักในการทำงานร่วมกันโดยจะต้องมีการสร้างทีมงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ว่าทำอะไรจึงจะบรรลุจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยในคราวเดียวกัน (Varney, 1977) และ การทำงานเป็นทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องสัมพันธ์กันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งเขามีความเห็นว่าคุณภาพจำนวน 50 คนไม่ใช่ทีม ถ้าเขาเหล่านั้นไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันและไม่มีเป้าหมายร่วมกัน จะเป็นทีมก็ต่อเมื่อสมาชิกมีกิจกรรมผูกพันกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน (Woodcock and Francis, 1994)

คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีม จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานโดยที่ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน มีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน พฤติกรรมเช่นนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรโดยภาพรวมต่อไปนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2551)

1. คุณภาพของผลงาน การทำงานเป็นทีมช่วยให้มองเห็นเป้าหมายของงานแต่ละงานอย่างชัดเจน และรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นด้วย เมื่อเข้าใจเป้าหมายของงานแต่ละงานก็จะช่วยให้สมาชิกปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มผลผลิตของงาน คือการทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มผลผลิตของงานที่ดี และประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ลดความขัดแย้งในองค์กร เพราะการทำงานเป็นทีมทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกร่วมงานที่อยู่ในทีมเดียวกัน แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะทำงานโดยราบรื่นเหมือนโรยด้วยกลีบกุหลาบเสมอไป

4. การรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเอง การทำงานเป็นทีมจะทำให้เราทราบบทบาทหน้าที่ของตนเองและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในทีมงานได้





5. การปลูกฝังความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีมทำให้เราเกิดความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ในระดับที่พอใจ

6. การสร้างมิตรสัมพันธ์ การทำงานกับคนที่รู้ใจ จะทำให้เราได้เพื่อนร่วมงานที่สามารถทำงานด้วยกันได้อย่างมีความสุข

7. การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การทำงานที่มีความสุขจะเป็นการสร้างพลังความสนใจให้เกิดความรักในงานในหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เราสบายอกสบายใจและมีสติปัญญาในการสร้างสรรค์งานอย่างเต็มศักยภาพ

ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมดังนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2551)

1. บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น มีความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์ ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง และจริงจัง ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย

2. ความไว้วางใจกัน (trust) เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ข้อสัตย์ต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน

3. มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สมาชิกทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของทีมงาน

4. บทบาท (role) สมาชิกแต่ละคนเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้เข้าใจในบทบาทของผู้อื่นในทีม ทุกบทบาทมีความสำคัญ รวมทั้งบทบาทในการช่วยรักษาความเป็นทีมงานให้มั่นคง เช่น การประนีประนอม การอำนวยความสะดวก การให้กำลังใจ เป็นต้น

5. วิธีการทำงาน (work procedure) สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณา คือ

5.1 การสื่อสาร (communication) การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศ การสื่อสารที่ชัดเจนเหมาะสมซึ่งจะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2 การตัดสินใจ (decision making) การทำงานเป็นทีมต้องใช้การตัดสินใจร่วมกัน เมื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจแล้ว สมาชิกย่อมเกิดความผูกพันที่จะทำในสิ่งที่ตนเองได้มีส่วนร่วมร่วมตั้งแต่ต้น

5.3 ภาวะผู้นำ (leadership) คือ บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การทำงานเป็นทีมควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความเป็นผู้นำ (ไม่ใช่ผลัดกันเป็นหัวหน้า) เพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ จะได้รับรู้ว่าการทำงานเป็นทีมมีความหมาย ประารถานที่จะทำอีก

5.4 การกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วม ในการกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ร่วมกัน

6. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของทีม ทีมงานควรมีการประเมินผลการทำงาน เป็นระยะในรูปแบบทั้งไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ทำให้สมาชิกได้ทราบความก้าวหน้าของงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงาน หรือการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน ซึ่งในที่สุดสมาชิกจะได้ทราบว่าผลงานบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด



7. การพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง

7.1 พัฒนาศักยภาพทีมงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจทางบวก สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมสร้างพลังทีมงาน เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

7.2 การให้รางวัล ปัจจุบันการพิจารณาผลการทำงานของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ส่วนใหญ่จะพิจารณาผลการทำงานเป็นรายบุคคล ดังนั้นระบบรางวัลที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนได้รางวัลอย่างยุติธรรมทุกคน คือ ควรสนับสนุนการให้รางวัลแก่การทำงานเป็นทีมในลักษณะที่วางอยู่บนพื้นฐานการให้รางวัลกับกลุ่ม

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรม 5 ดาว จำนวน 550 คน ของโรงแรมแอทินี กรุงเทพ โรงแรมเซ็นริจิส กรุงเทพ โรงแรม พาร์ค ไฮแอท กรุงเทพ โรงแรม ดิโอกระ เพรสทีจ กรุงเทพ และ โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ ซึ่งได้ข้อมูลมาจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรม 5 ดาว จำนวน 242 ตัวอย่าง ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน (Yamane, 1970) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น วิธีการสุ่มแบบมีระบบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนาและสร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดคั้งนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้เลือกตอบ (checklist)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยองค์กร ได้แก่ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความไว้วางใจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านบทบาท ด้านวิธีการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน และ ด้านการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามโดยแบ่งระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ระดับ (Likert scale)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลดความขัดแย้ง ด้านการรู้จักบทบาทและหน้าที่ ด้านการปลูกฝังความรับผิดชอบ ด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.915

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม (Field Data Collection) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 242 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ระดับตัวแปรทุกตัวแปร โดยใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายตามระดับความต้องการ



การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติที (t-test) การเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ค่าสถิติเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (multiple regression analysis) ด้วยวิธีปกติ (enter)

ผลการวิจัย

พนักงานโรงแรม 5 ดาว สวนใหญ่ ร้อยละ 60.4 เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.60 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 61.98 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 –40,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 58.68 มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.92

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมและปัจจัยองค์การของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์การพบว่า ปัจจัยองค์การทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.93$) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านมอบหมายงาน กับด้านบทบาท ($\bar{X} = 3.89$) ลำดับถัดมาด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของทีม ($\bar{X} = 3.88$) ด้านบรรยากาศในการทำงาน ($\bar{X} = 3.83$) ด้านการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง ($\bar{X} = 3.80$) และด้านวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 3.79$)

ระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านคุณภาพของผลงาน ($\bar{X} = 4.04$) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการลดความขัดแย้ง ($\bar{X} = 4.03$) ลำดับถัดมาด้านปลูกฝังความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านการรู้จักบทบาทหน้าที่ กับด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านการเพิ่มผลผลิต ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.98$)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	ชาย		หญิง		t	Sig
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านคุณภาพของผลงาน	4.04	0.40	4.04	0.39	0.060	0.952
2. ด้านการเพิ่มผลผลิต	4.04	0.45	3.98	0.49	0.906	0.366
3. ด้านการลดความขัดแย้ง	4.05	0.49	4.02	0.52	0.316	0.753
4. ด้านการรู้จักบทบาทและหน้าที่	4.01	0.47	4.01	0.43	0.078	0.938
5. ด้านการปลูกฝังความรับผิดชอบ	4.01	0.52	4.03	0.50	0.352	0.725
6. ด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์	3.98	0.45	3.99	0.43	0.168	0.867
7. ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์	4.00	0.45	4.01	0.50	0.135	0.893
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02	0.33	4.01	0.33	0.087	0.931

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม	อายุ	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพของผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.543	3	0.181	1.167	0.323
	ภายในกลุ่ม	36.916	238	0.155		
2. ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	0.304	3	0.101	0.442	0.723
	ภายในกลุ่ม	54.616	238	0.229		
3. ด้านการลดความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.537	3	0.179	0.676	0.567
	ภายในกลุ่ม	63.036	238	0.265		
4. ด้านการรู้จักบทบาทและหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.289	3	0.430	2.198	0.089
	ภายในกลุ่ม	46.534	238	0.196		
5. ด้านการปลูกฝังความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.293	3	0.431	1.695	0.169
	ภายในกลุ่ม	60.516	238	0.254		
6. ด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.144	3	0.048	0.247	0.863
	ภายในกลุ่ม	46.096	238	0.194		
7. ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	1.684	3	0.561	2.408	0.068
	ภายในกลุ่ม	55.468	238	0.233		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.535	3	0.178	1.661	0.176
	ภายในกลุ่ม	25.564	238	0.107		

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 242)

ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม	ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพของผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.475	2	0.238	1.535	0.218
	ภายในกลุ่ม	36.984	239	0.155		
2. ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	0.277	2	0.138	0.606	0.547
	ภายในกลุ่ม	54.643	239	0.229		
3. ด้านการลดความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.551	2	0.275	1.044	0.354
	ภายในกลุ่ม	63.023	239	0.264		
4. ด้านการรู้จักบทบาทและหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.372	2	0.186	0.937	0.393
	ภายในกลุ่ม	47.452	239	0.199		
5. ด้านการปลูกฝังความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.926	2	0.463	1.818	0.165



ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม	ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
6. ด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์	ภายในกลุ่ม	60.882	239	0.255	0.235	0.791
	ระหว่างกลุ่ม	0.091	2	0.045		
7. ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์	ภายในกลุ่ม	46.149	239	0.193	0.852	0.428
	ระหว่างกลุ่ม	0.405	2	0.202		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.313	2	0.157	1.451	0.236
	ภายในกลุ่ม	25.786	239	0.108		

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 242)

ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพของผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.765	3	0.255	1.654	0.178
	ภายในกลุ่ม	36.694	238	0.154		
2. ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	0.597	3	0.199	0.872	0.456
	ภายในกลุ่ม	54.322	238	0.228		
3. ด้านการลดความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.151	3	0.050	0.189	0.903
	ภายในกลุ่ม	63.422	238	0.266		
4. ด้านการรู้จักบทบาทและหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.536	3	0.179	0.900	0.442
	ภายในกลุ่ม	47.287	238	0.199		
5. ด้านการปลูกฝังความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.905	3	0.302	1.179	0.318
	ภายในกลุ่ม	60.903	238	0.256		
6. ด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.309	3	0.436	2.311	0.077
	ภายในกลุ่ม	44.931	238	0.189		
7. ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	0.870	3	0.290	1.226	0.301
	ภายในกลุ่ม	56.282	238	0.236		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.363	3	0.121	1.118	0.342
	ภายในกลุ่ม	25.736	238	0.108		

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม	ระยะเวลาในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพของผลงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.976	2	1.988	14.192	0.000*
	ภายในกลุ่ม	33.483	239	0.140		
2. ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3.732	2	1.866	8.713	0.002*
	ภายในกลุ่ม	51.188	239	0.214		
3. ด้านการลดความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	4.118	2	2.059	8.277	0.002*
	ภายในกลุ่ม	59.455	239	0.249		
4. ด้านการรู้จักบทบาทและหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.785	2	0.893	4.634	0.011*
	ภายในกลุ่ม	46.038	239	0.193		
5. ด้านการปลูกฝังความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	5.655	2	2.828	12.035	0.000*
	ภายในกลุ่ม	56.153	239	0.235		
6. ด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.790	2	0.895	4.812	0.009*
	ภายในกลุ่ม	44.450	239	0.186		
7. ด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	6.280	2	3.140	14.752	0.000*
	ภายในกลุ่ม	50.872	239	0.213		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.655	2	1.827	19.460	0.000*
	ภายในกลุ่ม	22.444	239	0.094		

* ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุปัจจัยทางการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

ปัจจัย	Unstandardized (b)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.121	0.106		10.632	0.000
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	0.123	0.023	0.032	0.662	0.518
ด้านความไว้วางใจ	0.043	0.021	0.317	7.865*	0.000
ด้านการมอบหมายงาน	0.092	0.042	0.142	2.402*	0.007
ด้านบทบาท	0.068	0.035	0.132	2.485*	0.005





ปัจจัย	Unstandardized (b)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ด้านวิธีการทำงาน	0.096	0.023	0.132	2.452*	0.004
ด้านการมีส่วนร่วมในการ ประเมินผลงาน	0.014	0.032	0.025	0.415	0.514
ด้านการพัฒนาที่मानให้เข้มแข็ง	0.142	0.025	0.235	4.132*	0.000
R = 0.782		Adjusted R ² = 0.859			
R ² = 0.730		SE = 0.162			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านความไว้วางใจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านบทบาท
ด้านวิธีการทำงาน และด้านการพัฒนาที่मानให้เข้มแข็งส่งผลต่อ และทำนายประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม
ของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ได้ร้อยละ 85.90

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม
5 ดาว ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลงานดังนี้

1. ปัจจัยองค์รวมทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ในด้านความไว้วางใจ มาเป็นอันดับแรก
รองลงมาคือด้านมอบหมายงาน กับด้านบทบาทลำดับถัดมาด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงาน
ของทีม ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการพัฒนาที่मानให้เข้มแข็ง และด้านวิธีการทำงาน ตามลำดับที่เป็น
เช่นนี้อาจจะเนื่องจาก โรงแรม 5 ดาว ล้วนเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงในเรื่องของคุณภาพและบริการ อีกทั้งฝ่าย
บริหารโรงแรมมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานแก่พนักงานอย่างชัดเจน และการ
กำหนดโครงสร้าง การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน อีกทั้งผู้บริหารเปิด
โอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการทำงานเป็นทีม มีการจัดบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อ
การทำงานของพนักงาน จึงทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกับโรงแรมมากที่สุดซึ่งผลการศึกษา
มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจมาภรณ์ คำหาญพล (2556) การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานของบริษัทเพอร์ซิเดนท์เบเกอร์ จำกัด (ฟาร์มเฮ้าส์)
ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยพื้นฐานของการประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากใน ด้านความไว้วางใจ
ในชื่อเสียงของบริษัท ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ในด้าน
คุณภาพของผลงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการลดความขัดแย้ง ลำดับถัดมาด้านปลูกฝังความรับผิดชอบ
ด้านการรู้จักบทบาทหน้าที่ กับด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการสร้างมิตร
สัมพันธ์ตามลำดับที่เป็นเช่นนี้อาจจากพนักงานได้รับผลสื่อเนื่องมาจากการได้รับปัจจัยองค์กรในด้านต่าง ๆ อาทิ
เช่น การจัดบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน พนักงานได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาตามได้รับ
การมอบหมายงานบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม อีกทั้งมีวิธีการที่เหมาะสมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ

ติดตามประเมินผลในการดำเนินงานของโรงแรม อีกทั้งมีพนักงานยังได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมในด้านคุณภาพของผลงาน มาเป็นอันดับแรก รวมทั้งก่อให้เกิดผลต่อเนื่องทางด้านการลดความขัดแย้ง การมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน รวมทั้งการรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานการศึกษาของ ปภาภรณ์ สงวนแก้ว (2551) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานโรงแรม ที่ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ขณะที่พนักงานโรงแรม ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากพนักงานที่ระยะเวลาในการทำงานมานานมีความเชี่ยวชาญในการทำงานสั่งสมมาเป็นเวลานาน จึงก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันกับทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กเชน วังอมรมิตร (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายตรวจสอบ บริษัท จีอี มั่นนี้ ไทยแลนด์ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายตรวจสอบ บริษัท จีอี มั่นนี้ ไทยแลนด์ แตกต่างกัน

3. ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม พบว่าปัจจัยองค์กร ด้านความไว้วางใจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านบทบาท ด้านวิธีการทำงาน ด้านการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็งตัวแปรนี้ส่งผลต่อ หรือ สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ได้ร้อยละ 85.90 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก พนักงาน มีความเชื่อถือและไว้วางใจในการบริหารงานของโรงแรมรวมทั้งได้รับปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัญญาพล แฉ่งแอ (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสานจำกัดพบว่าปัจจัยทางด้านผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านลักษณะการมอบหมายงาน ด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ การติดต่อสื่อสารความเหนียวแน่นมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารโรงแรมควรกำหนดนโยบายในการปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนห้องรับประทานอาหารเฉพาะพนักงานเวลาพัก
2. ผู้บริหารโรงแรมควรกำหนดนโยบายในการมอบเงินรางวัลแก่พนักงานหรือแผนกงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นเป็นประจำทุกปีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการบริหารงานอย่างยุติธรรม
3. ผู้บริหารโรงแรมควรมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์ที่ระหว่างกันกับเพื่อนร่วมงานให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุขมากยิ่งขึ้น





4. ผู้บริหารโรงแรมควรกำหนดนโยบายในการจัดส่งพนักงานไปอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และวิธีการทำงานใหม่ เพื่อนำมาพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เบญจมาภรณ์ คำหาญพล. (2556). *ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานของบริษัทเพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (ฟาร์มเฮ้าส์)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กเชน วังอมรมิตร. (2551). *ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). *ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปภาภรณ์ สงวนแก้ว. (2551). *ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยอกลงกรณ์.
- ปัญญาพล แข็งแอ. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2551). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: เอสแอนด์จี กราฟฟิก.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1991). *The Nuts and Bolts of Cooperative Learning*. Minnesota: Interaction Book Company.
- Kezsbom, D. (1990). *Are You Really Ready to Build a Project Team*. New York: John Wiley & Sons.
- Parker, G. M. (1990). *Team Players and Team Work: The New Competitive Business Strategy*. San Francisco, California: Jossey – Bass.
- Woodcock, M., & Francis, D. (1994). *Teambuilding Strategy*. Hampshire: Gower Publishing Company Limited.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publications.

