

อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ

อธิป จันท์สุรีย์¹ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

1,2. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200,

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

ได้รับบทความ: 10 เมษายน 2561

อนุมัติการตีพิมพ์: 26 มกราคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ และความไว้วางใจทางความรู้ความ ต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรในธุรกิจบริการ **วิธีการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานในโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ จำนวน 237คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถามความไว้วางใจทางภาวะ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ และประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม มีความเชื่อมั่น 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลหลักโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย ความไว้วางใจทางภาวะ อารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มี อิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญที่ $p < 0.01$ สรุป ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์และความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่เป็นสมาชิกในทีมงาน

คำสำคัญ: ความไว้วางใจ ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ธุรกิจบริการ

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

Athip Jansuri¹ Viroj Jadesadalug²

1,2 Silpakron University, 31 Na Pralan Rd., Phra Borom Maha Ratchawang, Phra Nakhon, Bangkok 10200,
E-mail: athip.jan@kbu.ac.th

Received: April 10, 2018

Accepted: January 26, 2020

Abstract

PURPOSE: This research studied the influence of affective and cognitive trust towards teamwork's effectiveness of employees in service industry. **METHOD:** 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. **RESULT:** The research results showed that affective trust as well as cognitive trust of the service industry's employees had an influence on teamwork effectiveness at the level of $p < 0.01$. **CONCLUSION:** It was concluded that team work effectiveness depended on affective and cognitive trust among team members.

Key words: Trust, effectiveness of teamwork, service industry

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจบริการ นับว่าเป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าที่มีรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง ซึ่งมักจะถูกบริโภคไปพร้อมกับการผลิตขึ้นมา โดยจะต้องรับผิดชอบหรือคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยการดำเนินธุรกิจบริการควรที่จะเน้นคุณภาพในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้า กล่าวคือ สามารถสร้างความรู้สึกและความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าเกินกว่าที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งหากลูกค้าได้รับการบริการที่ไม่ประทับใจ อาจทำให้ธุรกิจบริการนั้นเกิดความเสื่อมเสีย และเกิดการร้องเรียนของลูกค้า

สำหรับประเทศไทย ธุรกิจบริการเป็นหน่วยธุรกิจที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นส่วนหนึ่งในการธุรกิจบริการในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากธุรกิจบริการมีการกำหนดประเภทไว้หลายรูปแบบ ทั้งนี้ยังมีการแบ่งแผนกแยกย่อยออกไปในแต่ละธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีการแบ่งแผนกตามสายการบังคับบัญชา ภาระหน้าที่งานในส่วนต่างๆอย่างชัดเจน โดยที่ในแต่ละแผนกต้องมีการทำงานร่วมกัน ซึ่งอาจต้องอาศัยความไว้วางใจและการทำงานเป็นทีม ในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม ซึ่งจะทำให้ธุรกิจบริการสามารถประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ความไว้วางใจได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการบริหารงานบุคคล องค์กรที่มีระดับของความไม่ไว้วางใจกันสูงมักก่อให้เกิดผลเสียต่อความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งในทางตรงกันข้ามองค์กรที่มีพื้นฐานวัฒนธรรมที่มีความไว้วางใจกันสูง จะมีศักยภาพ และความสามารถในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีซึ่งRotter (1971) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นความ

คาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ต่อคำพูด คำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นว่าเชื่อถือได้ ทั้งนี้ Marshall (2000) ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลสะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น สอดคล้องกับ (Robbin, 2001) ซึ่ง ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวก ต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส ทั้งนี้ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ McAllister (1995) ได้สรุปความหมายของความไว้วางใจระหว่างบุคคลว่าเป็นระดับที่ทำให้บุคคลรู้สึกไว้วางใจ และเต็มใจที่จะกระทำให้กับอีกคนหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจของอีกคนหนึ่ง นอกจากนี้การศึกษาของการศึกษาของ Aryee, Budhwar and Chen (2002) พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรในระดับต่ำ และความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษาของ การศึกษาของ Dirks and Ferrin (2002) พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน โดยความไว้วางใจจะมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ในทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี การมีความพึงพอใจในงาน การมีความผูกพันต่อองค์กร การมีความผูกพันต่อเป้าหมาย การเชื่อถือในข้อมูลข่าวสาร และการมีความพึงพอใจต่อตัวผู้บังคับบัญชา และความ

ไว้วางใจยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงาน นอกจากนี้ความไว้วางใจยังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำ หรือรูปแบบการบริหารของผู้นำ เช่น การที่ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีปฏิริยาตอบสนองต่อความยุติธรรมของพนักงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชา และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน ฟังพาทอาศัยกัน ซึ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม ถือเป็นการทำงานร่วมกัน ดำเนินการหรือร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุน ช่วยเหลือ เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ใช้ทักษะประสบการณ์ รับผิดชอบ สัมคคีกัน และร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ลดความขัดแย้งของพนักงานในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะในสภาพการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เร็วขึ้นในธุรกิจบริการ ดังนั้นธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในธุรกิจ เพื่อสามารถให้แข่งขันได้กับคู่แข่งในสภาวะของการแข่งขันที่สูง เพราะในการทำงานไม่สามารถมีใครทำงานได้โดยคนเดียว

การสร้างทีมที่มีคุณลักษณะสมบูรณ์เป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก แต่ก็มิใช่จะเป็นไปไม่ได้ในชีวิตจริง เพียงแต่ผู้บริหารที่ทีมงานจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการที่ทีมงานของตนให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็ต้องการแรงสนับสนุน และการส่งเสริมจากผู้บริหารและสมาชิกในทีมงาน ดังนั้น ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมอยู่ที่การทำงานร่วมกันของทุกคน ไม่ใช่อยู่ที่สมาชิกคนใดคนหนึ่งเท่านั้น เราจึงจำเป็นต้องคิดและแสดงออก โดยคำนึงถึงคุณค่าและความสำเร็จของ

ส่วนรวม เพราะที่ทีมงานที่ดีจะต้องสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพอใจแก่สมาชิก โดยช่วยให้สามารถบรรลุในความต้องการส่วนตัวไปพร้อมกับความสำเร็จของทีมงานด้วย

หากธุรกิจบริการสามารถก้าวไปสู่องค์กรแห่งความไว้วางใจและการทำงานเป็นทีม ซึ่งในธุรกิจบริการได้มีการแบ่งแผนกแยกย่อยออกไป โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีการแบ่งแผนกตามสายการบังคับบัญชา ภาระหน้าที่งาน ในส่วนต่างๆ อย่างชัดเจน โดยที่ในแต่ละแผนกต้องมีการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้จึงมีความสำคัญในการศึกษา เรื่องอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ ซึ่งความไว้วางใจจะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร ระบบการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการทำงานเป็นทีมซึ่งในขณะปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อที่จะลดความไม่เชื่อใจ หรือไม่จริงใจต่อกันที่เกิดขึ้นมาในกลุ่ม ซึ่งจะเป็นตัวทำลายความสัมคคีของกลุ่มไปโดยอัตโนมัติ โดยความไม่เชื่อใจและไม่จริงใจจะเป็นตัวสร้างความแตกแยก และความขัดแย้งกันระหว่างสมาชิก ซึ่งจะบ่อนทำลายความร่วมมือและเต็มใจในการทำงานในองค์กรเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรในธุรกิจบริการ

กรอบแนวความคิดและสมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ความไว้วางใจ (Trust)

McAllister (1995) ได้สรุปความหมายของความไว้วางใจระหว่างบุคคลว่า เป็นระดับที่ทำให้บุคคลรู้สึกวางใจ และเต็มใจที่จะกระทำให้กับอีกคนหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของคำพูดการกระทำ และการตัดสินใจของอีกคนหนึ่ง

กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งนี้ แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ความไว้วางใจ ความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากจนกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็น ในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์ซึ่งยังส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีของ McAllister (1995) เป็นหลัก ซึ่งสรุปได้ว่า ความไว้วางใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 2 มิติ ดังนี้ คือ 1. ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective trust) และ 2. ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (Cognitive trust)

ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective trust) ประกอบด้วย ความผูกพันทางอารมณ์ ความรู้สึกระหว่างบุคคล โดยบุคคลจะสร้างการลงทุนทางอารมณ์ความรู้สึกขึ้นในความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจต่อกัน ซึ่งแสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง

และสนใจในสวัสดิภาพที่ดีของหุ้นส่วน ถือได้ว่าเป็นความเชื่อในความดีที่มีอยู่ในความสัมพันธ์นั้น และเชื่อว่าอารมณ์ความรู้สึกเหล่านี้บุคคลก็จะได้รับตอบแทนเช่นกัน ในที่สุดแล้ว อารมณ์ความรู้สึกจะถูกเชื่อมโยงไปยังแต่ละบุคคล ให้สามารถนำไปเป็นพื้นฐานของความไว้วางใจได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective Trust) ที่กล่าวมาข้างต้น มาเป็นแนวทางในการศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม โดยกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (Cognitive trust) คือ ความไว้วางใจจะมีพื้นฐานด้านการรู้การคิดว่า คนเราเลือกที่จะไว้วางใจในบุคคลที่เราเคารพนับถือ และมีพื้นฐานที่จะเลือกทำในสิ่งที่คิดว่าเป็นเหตุผลที่ดี ซึ่งทำให้เกิดความชัดเจนของความน่าไว้วางใจได้ โดยความรู้ที่คนเราสามารถหาได้ และสิ่งที่เป็นเหตุผลที่ดีนั้น ถือเป็นสิ่งที่นำมาเป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคล และแนวคิดจากบุคคลนี้เองทำให้เกิดความศรัทธาที่รวมอยู่ในความไว้วางใจด้วยเช่นกัน (McAllister, 1995) นอกจากนี้รูปแบบการไว้วางใจบนพื้นฐานจากความรู้ ว่าเป็นความไว้วางใจที่มีพื้นฐานในการคาดคะเนบุคคลอื่น รู้จักผู้อื่นดีเพียงพอเพื่อที่จะรู้ถึงพฤติกรรมของผู้อื่น ความไว้วางใจที่มีรากฐานจากความรู้ขึ้นอยู่กับ การได้รับข้อมูลมากกว่าการลงโทษ และการเป็นการทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่กระทำด้วยความจริงใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (Cognitive trust) ที่กล่าวมาข้างต้น มาเป็นแนวทางในการศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม โดยกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2 ความไว้วางใจทางความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม (Team effectiveness)

Woodcock+ (1989) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่มีการแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ ซึ่งมีประการหนึ่ง กล่าวถึง การสนับสนุนความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน จะต้องไปด้วยกันเพราะถ้าปราศจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ และถ้า บุคลากรไม่มีความรู้สึกที่จะต้องปกป้องงานที่เขา รับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเรา ไม่ว่าจะในครอบครัวหรือที่ทำงานด้วยกันก็ตามจะไม่ แสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผย นอกจากว่าเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่นแสดงอย่างตรงไปตรงมา และเปิดเผยเท่านั้น

ประสิทธิผลของทีม (Team effectiveness) ควรจะมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1. ผลลัพธ์ในการทำงาน ปริมาณผลผลิตของกลุ่มเท่ากับหรือสูงกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดหรือไม่ ซึ่งเราสามารถพิจารณาทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพราะหากผลงานของกลุ่มไม่เป็นที่ยอมรับของฝ่ายบริหารแล้ว ก็แสดงว่าการทำงานของทีมมีปัญหาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งอาจจะต้องการแก้ไขผลงานของทีมที่มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือปริมาณของงานที่ผลิตออกมา 2. การเรียนรู้และการพัฒนา ทีมงานจะต้องมีการเรียนรู้และ ประสพการณ์ร่วมกัน ซึ่งสามารถจะสร้างความพอใจ และความผูกพันให้กับสมาชิก มากกว่าสร้างปัญหา และความคับข้องใจ ซึ่งจะทำให้สมาชิกสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ด้วยความเต็มใจและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เช่นนั้นเขาอาจจะมุ่งความ

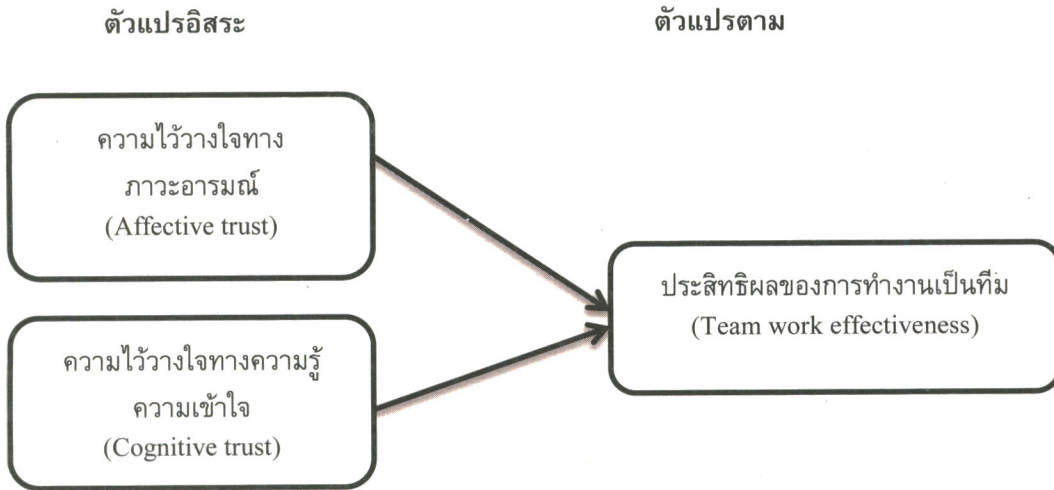
สนใจไปที่ตนเอง และไม่ใส่ใจต่ออนาคตและความสำเร็จขององค์กร 3. การชำระรักษาสมาชิก ที่ทีมงานจะต้องสามารถรักษา หรือส่งเสริมให้สมาชิก ทุกคนสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization) ในขณะที่ ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อที่จะลดความไม่เชื่อใจ หรือไม่จริงใจต่อกันที่เกิดขึ้นมาในกลุ่ม ซึ่งจะเป็นตัวทำลาย ความสามัคคีของกลุ่มไปโดยอัตโนมัติ โดยความไม่เชื่อใจและไม่จริงใจจะเป็นตัวสร้างความแตกแยก และความขัดแย้งกันระหว่างสมาชิก ซึ่งจะบ่อน ทำลายความร่วมมือและเต็มใจในอนาคต

การทำงานเป็นทีมที่จะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพแก่ทีมนั้น ทีมต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ ชัดเจน สมาชิกภายในทีมมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแบ่งบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีการเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมมีส่วนร่วม ในการออกแบบความคิดเห็น แลกเปลี่ยนกัน นอกจากนี้ก็ต้องมีการประชุมปรึกษา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ต้อง ลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นภายในทีม แก้ไขปัญหา ด้วยเหตุผล ข้อเท็จจริง โดยไม่ใช้อารมณ์เข้ามา ในการตัดสินใจ Luecke และ Polzer (อ้างใน พึ่งพุทธคุณ, 2548) ได้กล่าวถึงความหมาย และ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้ องค์กร ต่างๆ ได้นำคำว่าทีม (Team) มาใช้กันอย่างกว้าง ซึ่งทีมหมายถึง การมีจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน การร่วมมือกัน และในบางครั้งทีมยัง หมายถึง ความเท่าเทียมกันของสมาชิกในทีมด้วย แต่ก็ยังมีเข้าใจกันว่า การที่คนกลุ่มหนึ่งทำงานอยู่ ด้วยกันในสถานที่แห่งเดียวกันนั้นเป็นการทำงานใน รูปแบบของทีม ซึ่งอันที่จริงแล้วการทำงานร่วมกันใน ลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นลักษณะของการทำงานเป็น กลุ่ม (Work group) เสียมากกว่า ซึ่งเป็นการทำงาน ที่ผู้นำกลุ่มเป็นผู้กำกับดูแลการทำงานของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม และสมาชิกในกลุ่มสามารถทำงานของ

คนให้เสร็จสมบูรณ์ได้ โดยไม่ต้องประสานงานกับสมาชิกคนอื่นการทำงานเป็นทีม เป็นไปในทิศทางที่

ตรงกันข้ามกับการทำงานเป็นกลุ่มแบบทั่วไป

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรในโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ จำนวนบุคลากรทั้งหมด 579 คน ในแผนกต่างๆ ภายในโรงแรม

กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 237 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางการคำนวณของ Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามจะมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความไว้วางใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 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

ทั้งนี้แบบสอบถามได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองกับ

บุคลากรในธุรกิจบริการอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่า
ความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ระดับความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (AT) ความไว้วางใจทางความรู้ ความเข้าใจ (CT) และ
ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม (TE)

ตัวแปร	\bar{x}	SD
ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์	4.17	0.408
ความไว้วางใจทางความรู้ ความเข้าใจ	4.04	0.458
ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	4.10	0.397

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าระดับของ
ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (AT) ความไว้วางใจ
ความรู้ความเข้าใจ (CT) และประสิทธิผลของการ

ทำงานเป็นทีม (TE) ของบุคคลในธุรกิจบริการของ
การวิจัยที่อยู่ในระดับสูง (4.04-4.17 จาก คะแนนเต็ม
5.0)

ตารางที่ 2 สหสัมพันธ์ (Pearson's r) ระหว่างความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (AT) ความไว้วางใจทางความรู้
ความเข้าใจใน (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 แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจ
ภาวะอารมณ์ ความไว้วางใจทางความรู้ความ
เข้าใจ และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม มี
สหสัมพันธ์กันในทางบวกทั้ง 3 ตัวแปร เป็นที่ควร

สังเกตว่า สหสัมพันธ์ระหว่าง AT และ CT ซึ่งเป็น
ตัวแปรอิสระ และ TE เป็นตัวแปรตามอาจทำให้เกิด
ปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

ตัวแปรต้น	ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม	
	สมการที่1	สมการที่2
ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์	-0.020	
ความไว้วางใจทางความรู้ ความเข้าใจ		0.848 ***
Adjusted R ²	.378	.691

*** $p < 0.001$

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 3 พบว่า

สมการที่ 1 ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ ของบุคลากรในธุรกิจบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ ($p = 0.05$)

สมการที่ 2 ความไว้วางใจทางด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ $p < 0.001$

อนึ่ง ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ มีค่า สปส. การถดถอยเป็นลบ (-) และไม่มีนัยสำคัญ ต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม น่าจะเกิดจาก ปัญหา Multicollinearity ดังกล่าวแล้ว

สรุป

ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากร ในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม และความไว้วางใจทางความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ $p < 0.01$ จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมขึ้นอยู่กับความไว้วางใจทางภาวะ อารมณ์ความรู้และความไว้วางใจของบุคลากร

อภิปรายผล

ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของ บุคลากรในธุรกิจบริการ ส่งผลต่อคุณภาพ ความสัมพันธ์ สอดคล้องกับ กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กร ดำรงอยู่ และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงาน ร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งนี้ แนวโน้มในปัจจุบัน มีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงาน ร่วมกันมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกใน องค์กรจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็น

แหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับ Robbin (2000) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่หล่อลื่นให้เกิดความราบรื่น มีการ ประสานกันอย่างดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้ง ทางความคิด และยิ่งสอดคล้องกับ Whitney (1996) ถ้าทุกคนสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้ อย่างถูกต้อง ตรงเวลา และทุกคนเป็นที่เชื่อใจและ ไว้วางใจกันได้ ทุกคนจะปฏิบัติหน้าที่จะปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และยิ่ง สอดคล้องกับ พรหมศรี (2550) ได้อธิบายถึงวิธีการ สร้างความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นเรื่อง ละเอียดย่อน การที่บุคคลเกิดความเคลือบแคลงหรือ สงสัย และไม่ไว้วางใจกัน นำไปสู่ความล้มเหลวใน การสร้างสัมพันธ์ อันส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานภายในองค์กรเนื่องจากการไม่ไว้วางใจกัน เป็นตัวกีดกอร์นความมีประสิทธิภาพของการทำงาน เป็นทีมในระยะยาว

ความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของ บุคลากรในธุรกิจบริการ ส่งผลต่อคุณภาพ ความสัมพันธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ คือ ความสามารถ เช่น ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรม ของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการโน้มน้าวสิ่ง ต่างๆ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ Mishra (1996) ได้ศึกษา ถึงองค์ประกอบความไว้วางใจที่ผู้นำมีต่อบุคลากร ด้านมิติความสามารถซึ่งความสามารถเป็นพื้นฐาน ของความไว้วางใจ บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำ ด้วยความเชื่อว่าผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้อง เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ผลการวิจัย อิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ พบว่าหากบุคคลากรในธุรกิจบริการมีความไว้วางใจความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ (Affective trust) เช่น ความไว้วางใจในธุรกิจบริการว่ามีสมรรถนะในการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือความไว้วางใจในธุรกิจบริการซึ่งมีกระบวนการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถไว้วางใจในการทำงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ได้ หรือหากบุคคลากรในธุรกิจบริการมีความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจ (Cognitive trust) เช่น ความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชามีแนวทางการทำงานอย่างมืออาชีพ และมีความทุ่มเท ทำให้ท่านเกิดความไว้วางใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพความสัมพันธ์และประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม จนกลายเป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่ดีในธุรกิจบริการ ซึ่งจะส่งผลดีในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรในธุรกิจบริการด้วยความ

ไว้วางใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ลดข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างพนักงาน

2. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจในผู้บริหารแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำจะสามารถทำให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตและสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. ควรมีการศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจอื่น ๆ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างอิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม

2. ควรทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผน 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 Ph.D. thesis]. Ramkhamhaeng University.
- Marshall, E. M. (2000). *Building trust at the speed of change: The power of the relationship-based corporation*. New York: 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*. California: Sage.
- Phungphutthakhun, S. (2548). *Team management*. Bangkok: Thunkamolpress Printing.
- Promsri, C. (2550). *Competition among new executives*. Bangkok: Nation Book.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443-452.

- Robbin, S.P. (2000). *Organization behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- (2001). *Organization behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Whitney, J.O. (1996). *The economics of trust: Liberting profits and restoring cooperate validity*. New York: McGraw-Hill.
- Woodcock, M. (1989). *Team development manual* (2nd ed.) United Kingdom: Billing and Son.