



ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม  
เซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ

Relationship between Interpersonal Relationship with Work Efficiency of Employee  
from Centara Grand at Central Plaza Ladprao Bangkok

ทิชากร รอดแสง<sup>1</sup> และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี เพชรสว่าง<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Thichakom.r@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ppetchsawang@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 2.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน 3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพในการทำงาน และ4.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานประจำของพนักงาน โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยประชากรศาสตร์, สัมพันธภาพระหว่างบุคคล, ประสิทธิภาพในการทำงาน

ABSTRACT

This study is about the study of relationship between Interpersonal Relationship and efficiency of work on employees from Centara Grand at Central Plaza Ladprao Bangkok. The objectives of this study are 1.To study the interpersonal relationship 2.To study the work efficiency of employees 3.To study the relationship between factors of demography and work efficiency of employees and 4.To study the relationship between interpersonal relationship and work efficiency of employees. The sample consisted of 240 employees in Centara Grand at Central Plaza Ladprao Bangkok. The research instrument was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis at statistical significance level is 0.05.



The result is found that the demography factors such as gender, age, level of education, period of work, position, and salary which is different affect the efficiency of works on employees which is different at statistical significance level is 0.05. And the Interpersonal Relationship includes Confidence and Trust, Mutual Support, Friendliness and Enjoyment, Creativity and Freedom from Threat are affect the efficiency of works on employees which is different at statistical significance level is 0.05.

**Keywords:** Factors of demography, Interpersonal relationship, Work efficiency

## 1. บทนำ

ในปี พ.ศ.2559 การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านของจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยขยายตัวร้อยละ 9.0 หรือประมาณ 32.6 ล้านคน จากปี พ.ศ.2558 และจำนวนนักท่องเที่ยวไทยที่ท่องเที่ยวภายในประเทศ ขยายตัวร้อยละ 7.3 หรือประมาณ 149 ล้านครั้งทำให้เกิดรายได้ในส่วนของภาคการท่องเที่ยวรวม 2.51 ล้านล้านบาท (ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวบรวมโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ส่งผลให้ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะหากองค์กรใดหยุดนิ่งหรือขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีโอกาสที่จะถูกผลัดคนให้ออกจากการแข่งขันในตลาดได้ (ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557) ทั้งนี้องค์กรจะพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้นต้องอาศัยหลายปัจจัยเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การสร้างสัมพันธภาพที่ดี โดยการที่พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจกัน เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เกิดความอบอุ่นใจตลอดจนก่อให้เกิดการช่วยเหลือ และการร่วมมือกันส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ (พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์, 2556) แต่จากสถิติการลาออกของพนักงาน โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ พบว่าเรื่องการมีปัญหากับเพื่อนร่วมงานเป็นเหตุผลของการลาออกอันดับ 2 คิดเป็น 24% (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ, 2561) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ว่าอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ



## บททวนวรรณกรรม

### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

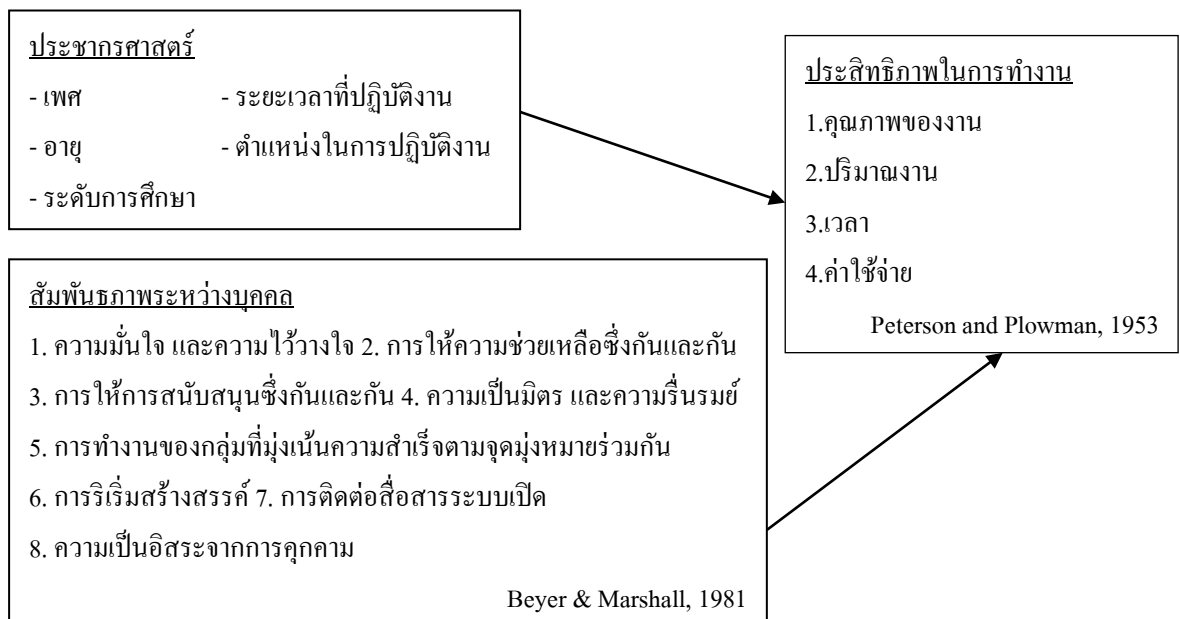
Beyer & Marshall, 1981 ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันระหว่างปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พลังอำนาจ และความสามัคคี ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1.ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and Trust) 2.การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help) 3.การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual Support) 4.ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) 5.การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team Efforts Toward Goal Achievement) 6.การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) 7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) 8.ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from Threat)

### 2.2 แนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้ทรัพยากร และเวลาตามที่กำหนดไว้หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม มีความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งการทำงานให้สำเร็จตรงตามเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้(อภินันท์ จันตะณี, 2549) และ Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน อรยา โพธิ์ทอง, 2537) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ 1.คุณภาพของงาน (Quality) 2.ปริมาณงาน (Quantity) 3.เวลา (Time) 4.ค่าใช้จ่าย (Costs)

### 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าวกรุงเทพฯ ครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้





### 3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ จำนวนทั้งหมด 631 คน และคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan, 1970 ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 240 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ซึ่งเลือกใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งผู้วิจัยมีแนวคำตอบไว้ให้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ซึ่งแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 50 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ โดยมีให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดย คเนศ จุลสุคนธ์, 2554 และ จักพล จารุธรรมรัตน์, 2550 ตามแนวคิดของ Beyer & Marshall, 1981 แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย 1. ความมั่นใจ และความไว้วางใจ 2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน 4. ความเป็นมิตร และความรื่นรมย์ 5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน 6. การริเริ่มสร้างสรรค์ 7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด 8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดย สมยศ เข้มเพื่อน, 2551 และ เฉลียว ไชยเชษณ์, 2558 ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman, 1953 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1.คุณภาพของงาน 2.ปริมาณงาน 3.เวลา 4.ค่าใช้จ่าย

#### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบถ้วนแล้วผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์โดยการประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Science for Windows: SPSS) ดังนี้

- 1.การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะแสดงข้อมูลในรูปแบบของ ค่าความถี่ ร้อยละ
- 2.การวิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจะแสดงข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)



3. การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเลือกใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ t-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ  $P = 0.05$  หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 4. ผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระหว่าง 1 - 8 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 ตำแหน่งในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานระดับ 5 มากที่สุดจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 49.58 และมีรายได้ตั้งแต่ 15,000 - 30,000 บาทมากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75

ผลการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.51 รองลงมา คือ ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านการติดต่อสื่อสารระบบเปิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคามมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.37

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้โดยรวม ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน พบว่าปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 48.40 ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ รองลงมา คือ ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน พบว่า ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการ





ทำงานด้านปริมาณงานได้ร้อยละ 44.00 ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม รองลงมา คือ ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ และน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ และความไว้วางใจ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาพบว่า ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา ได้ร้อยละ 47.40 ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ รองลงมา คือ ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 34.90 ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม รองลงมา คือ ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ ดังแสดงในตารางที่ 1 ด้านล่าง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Coefficients<sup>a</sup>

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
ค่าคงที่	.563	.207		2.721	.007
1.ความมั่นใจ และความไว้วางใจ	.152	.062	.149	2.447	.015*
2.การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.051	.054	.057	0.956	.340
3.การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	.055	.065	.054	.842	.400
4.ความเป็นมิตร และความรื่นรมย์	.017	.061	.018	0.278	.781
5.การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน	.038	.058	.042	0.647	.518
6.การริเริ่มสร้างสรรค์	.245	.058	.273	4.255	.000*
7.การติดต่อสื่อสารระบบเปิด	.052	.060	.059	.874	.383
8.ความเป็นอิสระจากการคุกคาม	.256	.061	.291	4.202	.000*

R Square=0.633 Adjusted R-Square=0.621 F=49.89 (sig=0.000) \*Significant level at 0.05



## 5. การอภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เช่นที่รลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 5.1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ สมยศ แยม์เฟื่อน, 2551 ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพดีกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากการสัมภาษณ์รองผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2561 อาจเป็นไปได้ว่าที่ผลงานวิจัยแตกต่างกับงานวิจัยอื่นนั้น เพราะลักษณะการทำงานขององค์กรที่ศึกษาเป็นงานบริการลูกค้าจำนวนมากที่ต้องแข่งกับเวลา ขณะเดียวกันยังต้องมีไหวพริบ ความคล่องแคล่วว่องไว เพราะหากบริการไม่ทันหรือขาดตกบกพร่องจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้ และอาจเป็นไปได้ว่าลักษณะงานเช่นนี้เพศหญิงจะสามารถปฏิบัติได้น้อยกว่า ทำให้ผลการวิจัยชี้ว่าเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานมากกว่าเพศหญิง อย่างไรก็ตามควรมีการศึกษาต่อถึงเหตุผลที่แท้จริงว่า ด้วยลักษณะงานของเพศชายที่ต้องใช้กำลังและความคล่องตัวในการทำงาน มีผลทำให้เพศชายทำงานได้มีคุณภาพและปริมาณงานมากกว่าเพศหญิงหรือไม่

#### 5.1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด กล่าวคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี เป็นช่วงอายุที่บุคคลเริ่มการทำงานมาระยะหนึ่งแล้วทำให้พนักงานในช่วงอายุนี้ได้เรียนรู้กระบวนการทำงาน การแก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์กร ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง ส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้มีความสามารถในการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่อายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กณศ จุลสุคนธ์, 2554 ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 5.1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่จะพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญแนวคิดและวิธีการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันเวลา อีกทั้งยังถือเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพและมาตรฐานการทำงานของตนเองอีกด้วย (วันวิสาข์ แก้วสมบุญ, 2553) และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ รชตา อินอ่อน, 2556 ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประชุมก่อนหรือหลังการปฏิบัติงาน มีผลต่อ



ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับการศึกษาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### 5.1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 8 ปีมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานกลุ่มนี้เป็นพนักงานใหม่ขององค์กร จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ประกอบกับเป็นช่วงที่กำลังพัฒนาไปสู่ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานให้ความสนใจ และใส่ใจกับการปฏิบัติงานมากเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณศ จุลสุคนธ์, 2554 ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 5.1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่ายที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานระดับ 4 มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่ายสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานระดับ 4 หรือระดับรองผู้จัดการผ่านประสบการณ์ในฐานะที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานมาก่อน จึงมีความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีส่งผลให้สามารถนำประสบการณ์นั้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ เข้มเผื่อน, 2551 ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 5.1.6 พนักงานที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้รวมต่อเดือนแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน เวลา และค่าใช้จ่ายที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้รวมต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เนื่องจากเป็นระดับฐานเงินเดือนที่พนักงานสามารถใช้ในการครองชีพได้ และยังสามารถชดเชยกับแนวคิดของประยงค์ มีผล, 2545 ที่กล่าวว่าผู้ที่มียอดเงินเดือนน้อยมักจะทำงานน้อยไม่ทุ่มเทกับงาน ส่วนผู้ที่มีเงินเดือนมากมักจะทุ่มเทให้กับการทำงานได้มากกว่า การทำงานจึงมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ เข้มเผื่อน, 2551 ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน

5.2.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานสูงสุดคือ ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความคิดสร้างสรรค์เป็น





ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คนและองค์กรสามารถดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งความคิดสร้างสรรค์ยังเป็นแหล่งกำเนิดของนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งทุกองค์กรสามารถสร้างสรรค์งานให้มีความก้าวหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของคนและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แคทซ์ราล์ฟ, 2554) นอกจากนี้แล้วการที่องค์กรให้อิสระกับพนักงานในการวางแผนการทำงาน การกำหนดวิธีการทำงาน การจัดการงานในการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้แก้ปัญหาในการทำงานก็จะทำให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (ริงส์เวิร์ค ประเสริฐศรี, 2548)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กล่าวคือ คุณภาพของงานเป็นผลที่ได้จากความสามารถส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่น อีกทั้งกระบวนการในการทำงานมีการแบ่งส่วนงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการไว้อย่างชัดเจน โดยแต่ละส่วนงานมีการกำหนดหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนเช่นเดียวกัน ดังนั้นหากพนักงานทุกคนสามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

5.2.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานสูงสุด คือ ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม และด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกเนศ จุลสุคนธ์, 2554 ที่กล่าวว่า พนักงานต้องการอิสระในการทำงานซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน เช่น มีสิทธิในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีอิสระที่จะรับผิดชอบการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน หากเมื่อใดพนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่ทำงานอยู่มีเพื่อนร่วมงานหรือคนอื่นคอยควบคุมการทำงาน ดัดลิตินในการตัดสินใจของเขา รู้สึกไม่ปลอดภัยจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานก็จะไม่สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ได้ และเกิดความรู้สึกไม่อยากทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับทฤษฎีหลักสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Schultz, 1990 ด้านความต้องการความรักใคร่ชอบพอ (Affection) ที่กล่าวว่าความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งจะแสดงออกด้วยความปรารถนาดีความเป็นมิตร การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การสร้างความผูกพันต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับสิ่งเหล่านั้นตอบกลับมา ซึ่งหากพนักงานทำงานด้วยความเป็นมิตร ก็จะทำให้บรรยากาศของการทำงานเป็นไปด้วยดี เกิดความพึงพอใจ ผ่อนคลาย อบอุ่นและสบายใจส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานน้อยที่สุด คือ การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน อาจกล่าวได้ว่าการแบ่งงานในองค์กรเป็นการแบ่งงานทุกชนิดขององค์กรให้อยู่ในรูปของกลุ่มงานต่างๆ เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานแต่ละคนจะได้รับการมอบหมายงานที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ ความสามารถและความชำนาญของพนักงานแต่ละคน (ระวีวรรณ เสวตอมร, 2532) หากพนักงานสามารถทำงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบได้สำเร็จ ก็จะทำให้งานของกลุ่มสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามไปด้วย

5.2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงานสูงสุด คือ ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม กล่าวคือ หากพนักงานนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ร่วมกันเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน กระตุ้นส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็น และวิพากษ์วิจารณ์การทำงานกันอย่างสร้างสรรค์ จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Edward de Bono (1978, อ้าง



ถึงในชาติ บัณฑิต , 2557) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ก็จะคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีเดิม โดยการคิดหาวิธีที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้น

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงานน้อยที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การบริหารเวลาเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการใช้ของพนักงานแต่ละคน ซึ่งการทำงานของแต่ละคนจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป แต่จะสามารถบริหารและจัดการให้ดีขึ้นขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีแนวคิดอย่างไร จึงจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (วิมลมาศ, 2557) กล่าวได้ว่าหากพนักงานไม่สามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง รอความช่วยเหลือจากคนอื่นเพียงอย่างเดียวก็จะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้

5.2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายสูงสุด คือ ความเป็นอิสระจากการคุกคาม และการติดต่อสื่อสารระบบเปิด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างกลุ่มกับสมาชิก (Team-member Exchange: TMX) ของ Schneider & Reichers, 1983 ที่กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เกิดการระดมความคิดและสร้างพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน โดยทุกคนจะช่วยกันผลักดันการทำงานเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยอมรับในความสามารถของแต่ละคน มีการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาจะช่วยกันแก้ไขและรับมือกับเหตุการณ์นั้น ทำให้งานนั้นออกมามีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และมีประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และยังสอดคล้องกับ Walton (1973, อ้างถึงใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย โดยที่พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงของตนต่อผู้อื่น จะทำให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีค่า รู้สึกได้รับการยอมรับและจะแสดงออกโดยการให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงานให้สำเร็จ ทำให้สามารถช่วยลดขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานรวมทั้งค่าใช้จ่ายบางส่วนลงได้

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ ความมั่นใจและความไว้วางใจ เนื่องจากองค์กรมีค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดจากการทำงานเป็นจำนวนมาก แต่หากพนักงานในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งปันข้อมูลหรือ ประสบการณ์ในการทำงานต่างๆต่อกันแล้ว ก็จะช่วยให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่ายบางส่วนขององค์กรลงได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Beyer & Marshall (1981) ที่กล่าวว่า ความมั่นใจและความไว้วางใจ เป็นการยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน เชื่อถือไว้วางใจ ให้เกียรติ และยินดีร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคน รวมถึงสามารถเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกันทั้งในด้านของข้อมูลส่วนตัวและด้านของข้อมูลในการทำงานด้วย

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่าด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยเฉพาะข้อคำถามด้านทำนวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงานอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้นองค์กรควรจะต้องปลูกฝังหรือสร้างทัศนคติในการทำงานให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าการวิพากษ์วิจารณ์การทำงานนั้นเป็นเรื่องที่ดี เช่น การจัดอบรมเรื่องการทำนวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงานอย่างสร้างสรรค์



2. ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นองค์กรควรให้หัวหน้างานในส่วนงานต่างๆ พิจารณาปริมาณงานของพนักงานแต่ละคนว่ามากหรือน้อยเกินไปหรือไม่ และจัดแบ่งงานใหม่เพื่อให้ปริมาณงานมีความเหมาะสมต่อกำลังและความสามารถของพนักงานแต่ละคน

3. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และเป็นพนักงานระดับ 3 มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานกลุ่มนี้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น เช่น ส่งเสริมการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงาน สนับสนุนทุนการศึกษาในการศึกษาต่อของพนักงาน

4. จากผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพทั้ง 5 ด้านดังนี้

ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ หัวหน้างานควรเชื่อถือและไว้วางใจในความสามารถของพนักงาน โดยอาจจะเริ่มจากการมอบหมายงานที่ยากขึ้นหรืองานที่พนักงานไม่เคยทำมาก่อน พร้อมทั้งเป็นที่เดียวในการสอนและให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานทำได้สำเร็จก็จะเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

ด้านการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนกัน เช่น ให้กำลังใจซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน กระตุ้นการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

ด้านความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ หัวหน้างานควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในแผนกให้มีความรู้สึกเป็นกันเอง โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พูดคุยกัน หรือมีการร่วมสังสรรค์กันทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อกันและช่วยทำให้บรรยากาศในการทำงานผ่อนคลาย

ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ องค์กรควรจัดกิจกรรมให้พนักงานนำเสนอ โครงการหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และเป็นการให้พนักงานวางแผนการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระอีกด้วย

ด้านความเป็นอิสระจากการคุกคาม องค์กรควรปรับเปลี่ยนการทำงานให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน ปราศจากการควบคุมซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน ให้พนักงานรู้สึกว่าในการทำงานนั้นไม่ได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน โดยการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ทำร่วมกันทั้งในแผนกเดียวกันและระหว่างแผนก เช่นการจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกัน การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การแข่งขันกีฬา เป็นต้น

## 6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานมากกว่าเพศหญิงนั้น จึงควรมีการศึกษาต่อถึงเหตุผลที่แท้จริงว่า ด้วยลักษณะงานของเพศชายที่ต้องใช้กำลังและความคล่องตัวในการทำงาน มีผลทำให้เพศชายทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านของคุณภาพและปริมาณงานมากกว่าเพศหญิงหรือไม่



2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเนื่องจากพนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องประกอบด้วยหลายปัจจัย อาทิเช่น การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความเครียดในงาน การรับรู้ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นต้น

3. ควรศึกษาโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นนอกจากการตอบแบบสอบถาม เช่นการสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิณี เพชรสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และดร.จิตติกันท์ สัจจะบุตร ประธานและกรรมการการศึกษา ค้นคว้าอิสระที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหา และขอขอบคุณฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลพนักงาน และให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- กเนศ จุลสุคนธ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นที่ทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน. (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- เฉลิมวิทย์ ไชยเชษณ์. (2558). การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการ โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. (หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม).
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). ธุรกิจ โรงแรมแข่งขันรุนแรงขึ้น คาดปี' 60 รายได้ธุรกิจ โรงแรมขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5
- สมยศ เข้มเฟื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอเชียน มารีนเซอร์วิสจำกัด (มหาชน). (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Beyer, J. E. and Marshall, J. The Interpersonal Dimension of Collegiality. *Nursing Outlook*. 29(1981) : 662-665.
- Yamane, T. *Statistics : An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> ed. Tokyo : Harpa International Edition, 1973.