

## รูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร

สวรรยา แสงสุข<sup>1</sup> ชมสุภัค ครุฑกะ<sup>2</sup>  
กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์<sup>3</sup> ดวงเดือน จันทร์เจริญ<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร (2) สร้างรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร และ (3) ประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารธุรกิจอาหาร รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน (2) สร้างรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร โดยใช้เทคนิคเดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน และ (3) การประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ สรุปผลและอภิปรายตามประเด็นขององค์ประกอบของรูปแบบ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร พบว่า สมาชิกทีมในธุรกิจอาหารได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานร่วมกับทีมในช่วงเวลาระยะสั้น เมื่อเริ่มชำนาญในบทบาทหน้าที่ก็ต้องปรับเปลี่ยนหน้าที่ ทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับปัญหาในการทำงานเป็นทีม คือ สมาชิกทีมในธุรกิจอาหารมีอายุน้อย ไม่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในบางบทบาท ทำให้ขาดความมั่นใจ ไม่เข้าใจ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้าน รวมทั้งระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติมีระยะเวลาจำกัด ทำให้ไม่สามารถฝึกการทำงานเป็นทีมได้อย่างเพียงพอ (2) รูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (Md อยู่ระหว่าง 4.00-5.00, IQR 0.00) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 60 รายการ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการสนทนากลุ่มมีความเห็นร่วมกันว่าทุกองค์ประกอบของรูปแบบฯ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** รูปแบบการทำงานเป็นทีม; ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ; ธุรกิจอาหาร

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

<sup>1</sup> คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: sawanya.s@rumail.ru.ac.th

<sup>2,3,4</sup> คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## An Efficient Teamwork Model for Food Businesses

Sawanya Saengsook<sup>1</sup> Chomsupak Cruthaka<sup>2</sup>  
Krisda Tanchaisak<sup>3</sup> Duangduen Chancharoen<sup>4</sup>

### Abstract

This research article aims to study (1) the conditions and problems of efficient teamwork for food businesses; constructs (2) an efficient teamwork model for food businesses; and evaluates (3) the constructed model. The study was divided into three steps as follows. Step One: Studied the current conditions and the problems concerning constructing an efficient teamwork model for food businesses. The technique of in-depth interview was employed with ten executives in food businesses. Step Two: Constructed an efficient teamwork model for food businesses using the Delphi technique with seventeen experts. and Step Three: Nine experts evaluated the efficient teamwork model for food businesses. The evaluation was to determine the suitability, feasibility, and usefulness of the constructed model.

Findings are as follows: Summarized and discussed in accordance with the components of the model using the techniques of content analysis, mean, and standard deviation. Findings are as follows: (1) The conditions for the efficient teamwork for food businesses showed that the team members in food businesses had only a short period with the opportunity to practice with the team. When they began to be experienced in their roles and duties, they had to change roles so they could not work in an efficient manner. Problems in teamwork found that team members in food businesses were young. They did not have experience in performing certain roles. They did not have confidence, did not understand, and took a long time to learn. The practice time was also limited so they could not practice working in a team in a sufficient manner. (2) The efficient teamwork model for food businesses was found by the experts who exhibited congruence in their opinions that the level of suitability was at a high to the highest level (Md between 4.00-5.00, IQR = 0.00). The model consisted of six components and sixty items (3) The experts evaluated the constructed model using the technique of focus group discussions. They were of the opinion that all of the components of the model exhibited suitability, feasibility, and usefulness at a high to the highest level.

**Keywords:** Teamwork Model; Efficient Teamwork; Food Businesses

**Type of Article:** Research Article

<sup>1</sup> Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University  
282 Ramkhamhaeng Road, Huamak, Bangkok, 10240, Thailand  
Corresponding Author E-mail: sawanya.s@rumail.ru.ac.th

<sup>2,3,4</sup> Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจอาหารเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในด้านการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวัตถุดิบสินค้าเกษตร สร้างรายได้เข้าประเทศจากการส่งออก ทำให้เกิดการจ้างงาน รวมทั้งเป็นธุรกิจที่เชื่อมโยงภาคการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ สะท้อนจากสัดส่วนมูลค่าอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของอาหารไทยต่อมูลค่าอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ทั้งหมดซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 18.3 สูงเป็นอันดับที่ 2 จากทั้งหมด 15 กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งรัฐบาลไทยได้ผลักดัน Soft Power ในรูปแบบของการพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อใช้ในการพัฒนาธุรกิจ และการผลิตสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มรายได้จากสินค้าและบริการทางวัฒนธรรม จากจำนวน 1.5 ล้านล้านบาท ในปี 2565 เป็นจำนวน 3.45 ล้านล้านบาท ในปี 2570 หรือร้อยละ 15 ของ GDP ผ่านการผลักดันโครงการ 5F คือ (1) อาหาร (food) (2) ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ (film) (3) ผ้าไทยและการออกแบบแฟชั่น (fashion) (4) มวยไทย (fighting) และ (5) การอนุรักษ์และขับเคลื่อนเทศกาลและประเพณีสู่ระดับโลก (festival)

ในปี พ.ศ. 2566 ร้านอาหารเป็นธุรกิจที่น่าสนใจและเป็นตลาดที่เติบโตอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์สำหรับสินค้าเกษตร สามารถหาวัตถุดิบที่ดีและหาได้ง่าย ในราคาไม่แพง ทำให้ร้านอาหารในประเทศไทยได้ประโยชน์จากจุดนี้ สามารถนำมาปรุงอาหารให้เกิดรสชาติดีและหลากหลาย จึงมีผู้ประกอบการเปิดร้านอาหารมากขึ้นกว่าจำนวน 100,000 ร้าน คิดเป็นสัดส่วนของจำนวนร้านอาหารที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 13.6 ส่วนใหญ่จะเป็นร้านอาหารประเภท อาหารตามสั่ง/อาหารจานเดียว คาเฟ่/ร้านกาแฟ อาหารไทย ก๋วยเตี๋ยว ขนมหวาน บุฟเฟ่ต์ ปิ้งย่าง สุกี้ และเครื่องดื่ม/น้ำผลไม้ เป็นหลัก และนอกจากภาพรวมของธุรกิจร้านอาหารที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2566 จากสถิติพบว่า มีร้านอาหารกว่าร้อยละ 50 ที่ต้องปิดตัวลงภายในปีแรก และร้อยละ 65 ที่ต้องปิดตัวลงภายใน 3 ปี ทั้งนี้จุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจร้านอาหารเติบโตขึ้นมาจากการเกิดขึ้นของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ที่ผ่านมามีผลกระทบต่อผู้บริโภคปรับเปลี่ยนแนวคิดและพฤติกรรมในการบริโภค มีการพิจารณาว่าอาหารมีความคุ้มค่ามากขึ้นเพียงใดในการใช้จ่าย ซึ่งผู้บริโภคมีความต้องการกลุ่มอาหารที่มีความปลอดภัย (food safety) มีสุขภาพที่ดี มีความมั่นคงทางอาหาร (food security) ตลอดจนเลือกซื้อสินค้าด้วยความคุ้มค่า พร้อมทั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต (Smithikrai, 2020) โดยเทรนด์อาหารปัจจุบันจะมุ่งเน้นไปที่อาหารสุขภาพ อาหารเฉพาะบุคคล และอาหารแห่งอนาคต ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารไทยต้องพลิกธุรกิจสู่เทคโนโลยีปรับตัวให้ทันไลฟ์สไตล์หรือความต้องการของผู้บริโภคจริงจึงจะประสบความสำเร็จได้

รวมทั้งรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยเห็นว่า บริษัทฯ ที่ดำเนินธุรกิจร้านอาหารทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีแบรนด์ร้านอาหารที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัทฯ จำนวน หลายแบรนด์ โดยนำเสนอรูปแบบอาหารในสไตล์ที่แตกต่างกันออกไป ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย โดยยกตัวอย่างธุรกิจอาหารแห่งหนึ่ง มีพนักงานทั้งในส่วนสำนักงานและร้านอาหารรวมทั้งสิ้นประมาณจำนวน 4,000 คน ที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วยหลักสูตรอบรมต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอก โดยการ เปิดตัวศูนย์การเรียนเป็นสถานศึกษาที่เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาธุรกิจค้าปลีก และสาขาการตลาด ที่ได้การรับรอง

วุฒิการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ สำหรับพัฒนาความสามารถและยกระดับองค์ความรู้ในเชิงวิชาการของพนักงานภายในและยังเปิดโอกาสให้แก่คนภายนอกสามารถเข้ามาศึกษาหลักสูตรการเรียนรู้อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารโดยมีหลายองค์ประกอบที่ประสบความสำเร็จในด้านการพัฒนาบุคลากรมาอย่างต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ผ่านแนวคิดและทฤษฎีทางวิชาการ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดการพัฒนาที่สร้างประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจในเรื่องนี้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร
2. เพื่อสร้างรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร
3. เพื่อประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เน้นศึกษารูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารเป็นกรณีศึกษาในการวิจัย และเพื่อให้การวิจัยนี้บรรลุวัตถุประสงค์จึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ บทบาทผู้นำทีม และสมาชิกทีม องค์ประกอบของทีมงาน โดยผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์จากนักวิชาการและนักวิจัย ประกอบด้วย สุวรรณ พงษ์พองพล, สำนักงาน ก.พ. เบญจมาศ นิลกำแหง และคณะ พิมลพรรณ เพชรสมบัติ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ Meuse, The nation academy of sciences, Diane Strode, Jay และ Martin

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เนื่องด้วยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยใช้กระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) และเทคนิคเดลฟาย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling)

ในการศึกษาสภาพและปัญหาในการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน 10 คน ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารธุรกิจอาหาร จำนวน 5 คน และ (2) ผู้จัดการธุรกิจอาหาร จำนวน 5 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสร้างรูปแบบด้วยเทคนิคเดลฟาย จำนวน 17 คน ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้บริหารธุรกิจอาหาร จำนวน 5 คน (2) กลุ่มนักวิชาการหรือคณาจารย์ จำนวน 5 คน และ (3) กลุ่มนักบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 7 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการประเมินรูปแบบ จำนวน 9 คน แบ่งจำนวน 3 กลุ่ม ๆ ละจำนวน 3 คน ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้บริหารธุรกิจอาหาร (2) กลุ่มนักวิชาการหรือคณาจารย์ และ (3) กลุ่มนักบริหารทรัพยากรบุคคล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2567

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ต้นแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร เพื่อนำไปวางแผนปรับรูปแบบการทำงานเป็นทีมในธุรกิจร้านอาหาร
2. นำรูปแบบไปเป็นแนวทางการพัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับธุรกิจอาหาร
3. เป็นแนวทางการศึกษาและพัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอื่น ๆ ต่อไป

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยมีการทบทวนวรรณกรรม ได้กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา และทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. **การทำงานทีมงานที่มีประสิทธิภาพ** หมายถึง แบบการมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อการปฏิบัติงานเป็นทีม การแสวงหาการสนับสนุน ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้เกี่ยวข้อง หรือทีมงานในหน่วยงาน และการปฏิบัติตนเป็นผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสม ถือเป็นกระบวนการที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกของทีมงานได้ศึกษาเรียนรู้ในวิธีที่ตนเองถนัดและต้องการ เพื่อให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถให้กับทีมงานหรือองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ 6 ด้าน คือ

1.1 ด้านเป้าหมาย หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้นำทีมมีทิศทางในการทำงานที่ชัดเจน และมีการวางแผนการทำงาน โดยแบ่งงาน จัดการหน้าที่ บริหารการทำงานสมาชิกในทีมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2 ด้านบทบาท หมายถึง สมาชิกทีมมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเองให้ทันต่อสถานการณ์ได้ดี มีความรับผิดชอบ มีวินัย และควบคุมการปฏิบัติงานของทีมให้เป็นไปตามแผนงานให้ดีที่สุด

1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สมาชิกทีมมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนและสมาชิกทีมงานเป็นอย่างดี สามารถสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีพลัง สู้ความเป็นเลิศการให้บริการธุรกิจอาหาร

1.4 ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้นำทีมที่มีความสามารถและทักษะในการสร้างแรงจูงใจขึ้น นำ และผลักดันให้สมาชิกทีมงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำงานตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ จนนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอาหาร

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน หมายถึง ผู้นำทีมมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมที่เด่นชัด ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกันกับสมาชิกในทีม รวมทั้งเสริมสร้างทัศนคติการทำงานเชิงบวก เพื่อให้ทีมงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้นำทีมมีทักษะการสื่อสารที่ดีในการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมทุกคนอย่างเท่าเทียม ก่อให้เกิดความไว้วางใจกันภายในทีมและไม่ปิดบังข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและทราบถึงปัญหาของงานได้อย่างถูกต้อง นำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

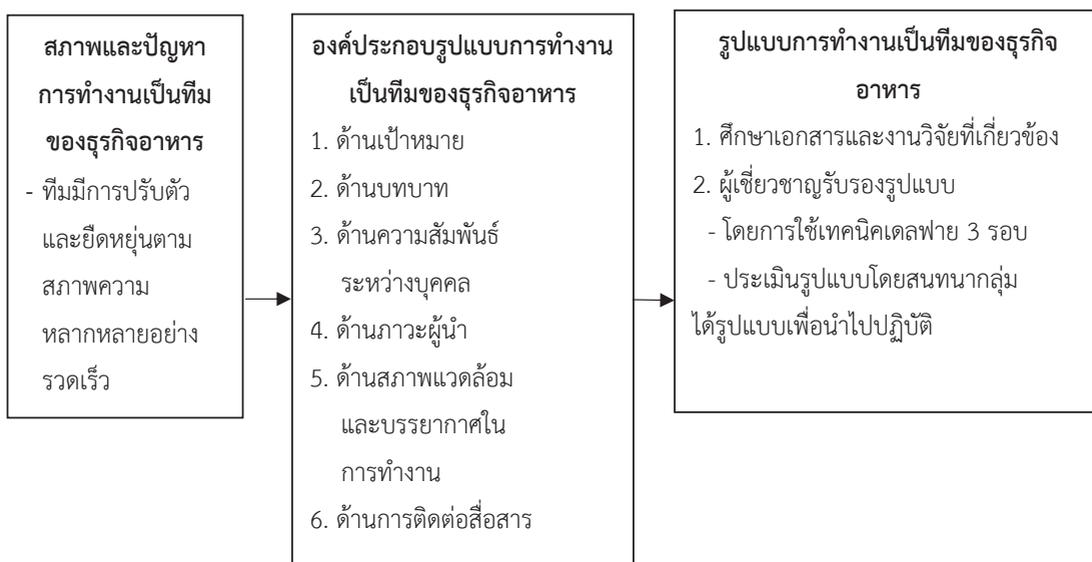
**2. รูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ** หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการในการทำงานร่วมกัน รูปแบบหรือโครงสร้างแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ หรือตัวแปรต่าง ๆ สามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวิธีการดำเนินงาน และเกณฑ์ต่างๆ ของระบบ ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมในระบบที่ได้จากการศึกษาวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย

**3. การประเมินรูปแบบ** หมายถึง เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบที่เกิดขึ้น กับวัตถุประสงค์ขององค์ประกอบหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของกรอบแนวคิดทางด้านหลักการ วิธีการดำเนินงาน และเกณฑ์ ต่าง ๆ หรือปรับเปลี่ยนองค์ประกอบที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตามความเหมาะสม เป็นไปได้และเป็นประโยชน์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

**4. ธุรกิจอาหาร** หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานในการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร โดยนำเสนอรูปแบบอาหารในสไตล์ที่แตกต่างกันออกไป ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และปัจจุบันบริษัทฯ ตัวอย่างมีพนักงานทั้งในส่วนสำนักงานและร้านอาหารรวมทั้งสิ้นประมาณจำนวน 4,000 คน ที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้องค์กรเกิดการพัฒนาดังต่อไปนี้

### กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างรูปแบบในการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

ดำเนินการวิจัย (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารธุรกิจอาหาร รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (2) สร้างรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร โดยใช้เทคนิคเดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ซึ่งทำการศึกษา 3 รอบ รอบแรกเป็นสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง รอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ เนื้อหา และหาค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ และ (3) การประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ สรุปผลและอภิปรายตามประเด็นขององค์ประกอบของรูปแบบ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

แบบสำรวจสภาพปัญหาและรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนา และทำการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วยข้อมูล 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาของการทำงานเป็นทีม ๆ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามในการวิเคราะห์ข้อมูล (Srisa-ard, 2017) ดังนี้ คะแนนระดับ 1 มีความเห็นด้วยน้อยที่สุดระดับ ถึง คะแนน 5 ความหมายมีความเห็นด้วยมากที่สุด ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม รายด้าน และรายข้อ จากการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) และระดับ (Srisa-ard, 2017) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 การแปลความหมาย มีความเห็นด้วยน้อย ถึง ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 การแปลความหมาย มีความเห็นด้วยมากที่สุด เกณฑ์การยอมรับความคิดเห็นต้องมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย และ ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ ผู้วิจัยเข้าพบผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบเครือข่ายไร้สายกูเกิลฟอร์ม

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (Md อยู่ระหว่าง 4.00-5.00, IQR 0.00) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 60 รายการ มีดังนี้ (1) องค์ประกอบด้านเป้าหมาย (Md อยู่ระหว่าง 4.00-5.00, IQR 0.00) (2) องค์ประกอบด้านบทบาท (Md 5.00, IQR 0.00) (3) องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Md อยู่ระหว่าง 5.00, IQR 0.00) (4) องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ (Md อยู่ระหว่าง 4.00-5.00, IQR 0.00) (5) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน (Md 5.00, IQR 0.00) และ (6) องค์ประกอบด้านการติดต่อสื่อสาร (Md 5.00, IQR 0.00)

3. ผลการประเมินรูปแบบฯ ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการสนทนากลุ่มมีความเห็นร่วมกันว่าทุกองค์ประกอบของรูปแบบฯ มีความเหมาะสมความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ดังแสดงในตาราง 1

### ตาราง 1

ประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร

| องค์ประกอบรูปแบบการทำงานเป็นทีม                | ความเหมาะสม |      |           | ความเป็นไปได้ |      |           | ความเป็นประโยชน์ |      |           |
|--|-------------|------|-----------|---------------|------|-----------|------------------|------|-----------|
|  | $\bar{X}$   | SD   | ความหมาย  | $\bar{X}$     | SD   | ความหมาย  | $\bar{X}$        | SD   | ความหมาย  |
| 1. ด้านเป้าหมาย                                | 4.67        | 0.33 | มากที่สุด | 4.52          | 0.33 | มากที่สุด | 4.59             | 0.33 | มากที่สุด |
| 2. ด้านบทบาท                                   | 4.43        | 0.33 | มากที่สุด | 4.43          | 0.33 | มาก       | 4.57             | 0.33 | มากที่สุด |
| 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล                | 4.45        | 0.33 | มาก       | 4.45          | 0.33 | มากที่สุด | 4.68             | 0.33 | มากที่สุด |
| 4. ด้านภาวะผู้นำ                               | 4.75        | 0.26 | มากที่สุด | 4.75          | 0.33 | มากที่สุด | 4.67             | 0.45 | มากที่สุด |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม | 4.60        | 0.33 | มากที่สุด | 4.58          | 0.33 | มากที่สุด | 4.61             | 0.33 | มากที่สุด |
| 6. ด้านการติดต่อสื่อสาร                        | 4.53        | 0.33 | มากที่สุด | 4.46          | 0.33 | มากที่สุด | 4.68             | 0.33 | มากที่สุด |
| ภาพรวม   | 4.57        | 0.33 | มากที่สุด | 4.53          | 0.33 | มากที่สุด | 4.63             | 0.33 | มากที่สุด |

จากตาราง 1 พบว่า การประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ขององค์ประกอบรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า

องค์ประกอบที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเป้าหมาย ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\bar{X}$  = 4.75, 4.67 4.60 4.53 และ 4.45) และด้านบทบาทสมาชิก มีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.43)

องค์ประกอบที่มีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม ด้านเป้าหมาย ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.75 4.58 4.52 4.46 และ 4.45) องค์ประกอบที่มีความเป็นไปได้ในระดับมากได้แก่ ด้านบทบาทสมาชิก ( $\bar{X}$  = 4.43)

องค์ประกอบที่มีความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านภาวะผู้นำ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม ด้านเป้าหมาย และด้านบทบาทสมาชิก ( $\bar{X}$  = 4.68 4.68 4.67 4.61 4.59 และ 4.57) ตามลำดับ

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการสนทนากลุ่มมีความเห็นร่วมกันว่าทุกองค์ประกอบของรูปแบบฯ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

## การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร ในการเข้าฝึกปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

### 1. สภาพและปัญหาการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร

#### 1.1 ผลการศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ได้ดังนี้

ด้านเป้าหมาย ประเด็นการกำหนดพันธกิจและเป้าหมายของทีมนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการความขัดแย้งและให้คำปรึกษา คำติชมอย่างสร้างสรรค์ การวางแผนร่วมกัน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ มีเป้าหมายและพันธกิจร่วมกันและทิศทางต้องชัดเจน การปรับตัวตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์จึงสำคัญต่อการวางแผนธุรกิจ สอดคล้องกับ Chinprasithchai, Thamchalai, and Chutamas (2023) กล่าวว่า ปัจจัยคุณลักษณะของธุรกิจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของธุรกิจร้านอาหาร คือ ปัจจัยการจัดการธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านการตลาดและการขาย ด้านการบริการ การขนส่ง ด้านการจัดซื้อ ด้านการดำเนินการ ด้านการผลิต ด้านการส่งมอบอาหาร ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านการบริหารจัดการพนักงาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานร้านอาหาร กำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมาย มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ดังนั้นควรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน

ด้านบทบาทสมาชิก ประเด็นมีการมอบงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ การยอมรับ เคารพให้เกียรติกัน มีความยืดหยุ่น มีอิสระในการทำงาน และปรับตัวเองให้ทันต่อสถานการณ์ได้ดีทั้งนี้เนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนในสถานการณ์ปัจจุบันทำให้สมาชิกทีมต้องยอมรับ เรียนรู้มากขึ้น สอดคล้องกับ Peeraphatchara, Wisuttipaet, Boonyasopon, and Roopsing (2018) กล่าวว่า ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารไทยมีแนวทางในการบริหารจัดการให้ธุรกิจร้านอาหารอยู่รอด และเติบโตไปในทิศทางที่กำหนดไว้ ผู้ประกอบการต้องปรับตัวท่ามกลางกระแสการแข่งขัน สถานการณ์สังคมที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่หลากหลาย และการใช้ชีวิตแบบปกติใหม่ ด้วยการพัฒนากลยุทธ์เพื่อบริการที่มีคุณภาพ โดยคุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจร้านอาหาร ดำเนินการโดยกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ และการจัดการ การเรียนรู้เป็นทีมจึงสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลประเด็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างความสัมพันธ์อันดีในทีม จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งนี้เนื่องมาจากวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันหลากหลายวัย มีความเคารพ เข้าใจ สร้างการทำงานเป็นทีมร่วมกันได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ Pramaipim and Poompruk (2023) กล่าวว่า การพัฒนาการบริการธุรกิจด้านอาหารในบริบทสังคมวิถีใหม่นั้น การดำเนินการด้านคุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจร้านอาหาร คือปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารที่ดำเนินการในประเทศไทย ประกอบด้วย การบริหารจัดการด้านการเรียนรู้และพัฒนาและการบริการจัดการด้านกระบวนการภายใน เริ่มจากความผูกพันองค์กร

สะท้อนถึงการขยายสู่ชุมชน

ด้านภาวะผู้นำประเด็นผู้นำจะต้องนำพาทีมไปสู่จุดหมายนั้นได้สำเร็จ ยอมรับความแตกต่าง และต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนได้แสดงทักษะ การตัดสินใจและความสามารถที่ซ่อนอยู่ ทั้งนี้ผู้นำในทีมสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของสมาชิกออกมาใช้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับ Rangsiroj (2020) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในองค์กร คุณภาพร้านอาหาร เป็นกลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขัน การสร้างภาวะผู้นำให้กับสมาชิกทีมจึงสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพสูง

ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานประเด็นสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อระดับความเครียด สุขภาพจิต และประสิทธิภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีต้องเอื้อต่อการทำงานในแต่ละหน้าที่ บทบาทที่ได้รับมอบหมายมาจาก การทำงานเกี่ยวกับธุรกิจอาหารนั้นต้องให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ สมาชิกทีมคือภาพสะท้อนขององค์กร สอดคล้อง Peeraphatchara, Wisuttipaet, Boonyasopon, and Roopsing (2018) กล่าวว่า องค์ประกอบของศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารที่สำคัญ ได้แก่ การจัด การภายใน กลยุทธ์ การจัดการการตลาด ค่านิยมร่วม การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ การจัดการความรู้ คุณภาพการให้บริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร คือการบริหารจัดการ และความรู้ด้านเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกทีม

ด้านการติดต่อสื่อสารประเด็นการใช้เทคโนโลยีช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลสื่อสาร และการสื่อสารย้อนกลับ ซึ่งทำให้การทำงานเป็นทีมสะดวกยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารที่มีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย และการที่ทีมสามารถรับรู้ข่าวสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยการมีแพลตฟอร์มของกลุ่ม เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในทีม สอดคล้องกับ Kitivanarat, Wisedsind, and Sukasukont (2565) ศึกษาเรื่องการปรับตัวธุรกิจร้านอาหารภายหลังวิกฤตโควิด-19. พบว่า ลักษณะความเป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารเพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภค โดยผู้นำให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร เพื่อให้การประสานงานและเตรียมพร้อมในการรับมือและทำงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี นำมาพัฒนาารูปแบบการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

1.2 ผลการศึกษาปัญหาการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ได้แก่ ปัจจัยคนแต่ละช่วงวัยทำให้เกิดช่องว่างระหว่างวัยที่มีความคิดและพฤติกรรมแตกต่างกันทำให้เกิดความเข้าใจในการถ่ายทอดเป้าหมายไม่ตรงกัน พนักงานบางคนขาดความรู้ ประสบการณ์ และความมั่นใจในการทำงาน ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ การเผชิญกับสถานการณ์ปัญหาใหม่ ๆ ของสมาชิกทีม และการใช้ภาษาในการสื่อสาร ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานร้านอาหารมีช่วงอายุค่อนข้างน้อย พนักงานส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษาฝึกงานเปลี่ยนบุคคลทำงานบ่อย ส่งผลต่อความยากลำบากของสมาชิกทีมในการจดจำบทบาทและพฤติกรรมของพนักงานได้ และผู้จัดการส่วนใหญ่อายุชุน้อย แม้คัดเลือกจากผู้ที่มิประสบความสำเร็จ และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นการแสดงผลพฤติกรรมการชี้แนะ สอนแนะ และการแก้ปัญหาและการตัดสินใจยังไม่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิด Jay (2023) กล่าวถึงความผิดพลาดในการทำงานเป็นทีมว่าความรับผิดชอบสามารถทำให้พนักงานเกิดความพอใจไม่พอใจ พนักงานจะเกิดความล่งเลใจที่ขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมทีม สมาชิกทีมไม่ยึดถือภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบแล้วก็จะมีความโน้มที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองก่อนตอบสนองเป้าหมายร่วมของทีม และสอดคล้องกับ Hackman (2002) ระบุเงื่อนไขสำคัญสำหรับประสิทธิภาพ

ของทีมมีการสอนงานมีผู้ที่มีความสามารถช่วยสมาชิกทีมให้จัดการกับปัญหา เพื่อให้งานของทีมประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้การสอนงานยังช่วยให้สมาชิกภายในทีมมีโอกาสได้พัฒนาความร่วมมือและปรับปรุงการประสานงาน

2. ผลของการสร้างรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารจากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านเป้าหมาย พบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมฯ มีประเด็นสำคัญที่อธิบาย ในด้านเป้าหมาย ได้แก่ สามารถร่วมกันกำหนดเป้าหมายแผนการทำงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนด โดย Thammachariyawat (2021) กล่าวว่า เป้าหมายในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สมาชิกทีมรับรู้และเข้าใจวิธีที่จะ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับ Uthai (2023) กล่าวว่า เป้าหมาย (goals) คือ ความ ชัดเจนเกี่ยวกับจุดประสงค์หลักของทีมความเข้าใจเกี่ยวกับงานหลักมาตรฐานและความคาดหวังของงาน ต้องมี การจัดลำดับความสำคัญของงาน และกรอบเวลา รวมถึงขอบเขตของงาน พร้อมทั้งการเห็นพ้องต้องกันในผลลัพธ์ สุดท้ายที่ทีมต้องการส่วน Plovnick, Fry, and Rubin (1977) อธิบายว่า เป้าหมายเป็นปัจจัยเริ่มต้นในการทำงาน เป็นทีม เมื่อเป้าหมายของทีมชัดเจน การกำหนดบทบาทจึงมีความชัดเจน ส่งผลให้ไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ ดังนั้น ด้านเป้าหมาย ธุรกิจอาหารควรมีทิศทางในการทำงานที่ชัดเจน และมีการวางแผนการทำงาน โดยแบ่งงาน จัดการหน้าที่ บริหารการทำงานสมาชิกในทีมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้การทำงานเป็นทีม มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.2 องค์ประกอบด้านบทบาทสมาชิก พบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีม ฯ ในด้านบทบาทสมาชิก มีประเด็นสำคัญที่อธิบาย ได้แก่ สมาชิกทีมสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานร่วมมือกัน โดย Punsard, (2020) กล่าวว่า สรุปรวมเป็นกลุ่มประเภทหนึ่งซึ่งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกที่มีเป้าหมายร่วมกัน ทุกคนมีความรับผิดชอบร่วมกัน จำนวนในทีมต้องไม่มากเกินไป เพื่อให้แต่ละคนสามารถติดต่อกันได้โดยตรง เช่นเดียวกับสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นกล่าวถึงสมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษาบทบาทที่มั่นคงในแต่ละทีม/กลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้ง ความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยการจัดแบ่งบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ กระจายงานกันตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก สำหรับ Rubin, Plovnick, and Fry (1977) อธิบายว่า บทบาท (roles) คือ การเต็มใจเชื่อในผู้นำทีม เข้าใจในบทบาทของสมาชิกทุกคนภายในทีมและความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละ คน รวมถึงความรับผิดชอบที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ทั้งนี้ขอบเขตของบทบาทต้องมีความชัดเจนและไม่มีช่องว่าง ระหว่างบทบาท ดังนั้น ด้านบทบาทสมาชิกธุรกิจอาหารควรมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเองให้ทันต่อสถานการณ์ ได้ดี มีความรับผิดชอบ มีวินัย และควบคุมการปฏิบัติงานของทีมให้เป็นไปตามแผนงานให้ดีที่สุด

2.3 องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมฯ มีประเด็นสำคัญ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ทีมสามารถแสดงความจริงใจ และเชื่อใจอย่างเปิดเผย และทีมสามารถ สนับสนุนให้กำลังใจและช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน โดย Uthai (2023) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลสร้างทีมงานที่มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกันในสมาชิกทุกคนในทีม Rubin, Plovnick, and Fry (1977) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relationships) เป็นความเชื่อใจที่เกิดขึ้นระหว่าง สมาชิกภายในทีม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความยืดหยุ่นและอ่อนไหว ต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีและวิธีการจัดการความขัดแย้ง ที่มีประสิทธิผล โดยการอาศัยความร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ธุรกิจ

อาหารควรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนและสมาชิกทีมงานเป็นอย่างดี สามารถสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีพลัง สู่ความเป็นเลิศการให้บริการธุรกิจอาหารในประเทศไทย

2.4 องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ พบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมฯ ในด้านภาวะผู้นำ มีประเด็นสำคัญที่อภิปราย ได้แก่ ความสามารถในการคิดเชิงระบบมองปัญหาและสามารถคิดแก้ปัญหาได้รอบด้านมีความเป็นกลางในการบริหารความขัดแย้ง มีความเป็นประชาธิปไตยยอมรับและฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดPhetsombat (2017) กล่าวว่า ภาวะผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างแรงจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานในทีมให้ทำตามตนได้ทุกสถานการณ์ คอยช่วยเหลือและแนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง ขณะที่ Pentland and Katzenbach (2017) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำทีม คือ ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม เปรียบเสมือนแกนนำของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลที่ช่วยให้กลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วยหลายองค์ประกอบไม่ว่าจะเป็นการให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในภาวะผู้นำ เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ความน่าเชื่อถือได้มากที่สุดในความพอใจของพนักงานในองค์การรวมถึงการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ โดยภาวะผู้นำที่มีประโยชน์ในขอบข่ายที่สำคัญนั้น คือ กุญแจในการเอาชนะความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของคนในองค์การดังนั้น ด้านภาวะผู้นำ ธุรกิจอาหารที่มีความสามารถและทักษะในการสร้างแรงจูงใจขึ้นได้ และผลักดันให้สมาชิกทีมงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำงานตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ จนนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอาหารในประเทศไทย

2.5 องค์ประกอบที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน พบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมฯ ในด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน มีประเด็นสำคัญ ได้แก่ การที่ทีมสามารถสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ตลอดชีวิต และทีมสนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานเอื้อโอกาสในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จร่วมกัน โดย Uthai (2023) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานจะต้องดีและเหมาะสมในการปฏิบัติงานร่วมกันในทีม ขณะที่ Shonk (1982) อธิบายว่า อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ทีมต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วย สำหรับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กล่าวถึงบรรยากาศในการทำงาน เป็นความพอใจ ความสุขใจที่เกิดขึ้นของสมาชิกภายในทีม ดังนั้น สมาชิกควรสร้างบรรยากาศให้เกิดขึ้นได้แก่ สร้างแนวคิดให้เกิดกับสมาชิก ยอมรับความแตกต่างอย่างเข้าใจ เอาใจใส่กันและกัน แบ่งปันผลประโยชน์อย่างเท่าเทียม ให้อภัย จริงใจ และให้ออกสักันและกัน สนับสนุน ประสาน ส่งเสริม และเกื้อกูล การทำงานร่วมกัน ดังนั้น ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ธุรกิจอาหารควรมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมที่เด่นชัด ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกันกับสมาชิกในทีม รวมทั้งเสริมสร้างทัศนคติการทำงานเชิงบวก เพื่อให้ทีมงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ (1) จัดทำแผนพัฒนาทีมอย่างต่อเนื่อง ทั้งระยะสั้นและระยะยาว (2) พัฒนาศักยภาพของสมาชิกทีมโดยยึดหลักสมรรถนะของสมาชิกทีมตามแผนกที่มาจากการประเมินผลอย่างมีขั้นตอน (3) จัดทำแนวปฏิบัติตามข้อตกลงของสมาชิกทีม

2.6 องค์ประกอบที่ 6 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า รูปแบบการทำงานเป็นทีมฯ ในด้านการติดต่อสื่อสาร มีประเด็นสำคัญ ได้แก่ การที่ทีมสามารถรับรู้ข่าวสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยการมีแพลตฟอร์มของกลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารใช้การติดต่อสื่อสารที่มีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อทบทวนและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอสอดคล้องกับ Thammachariyawat (2021) กล่าวว่า

การติดต่อสื่อสารนั้นสมาชิกและผู้บริหารจะต้องมีการติดต่อสื่อสารและมีความเข้าใจกันอย่างชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยตลอดเพื่อทบทวนและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดย Woodcock (1989) กล่าวถึงคุณลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าต้องมีการสื่อสารที่ดี (good communications) การบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดี ทำให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีด้วย แผนงาน ต่าง ๆ ถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุด ดังนั้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ธุรกิจอาหารควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีในการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมทุกคนอย่างเท่าเทียม ก่อให้เกิดความไว้วางใจกันภายในทีมและไม่ปิดบังข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทราบถึงปัญหาของงานได้อย่างถูกต้อง นำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ผลของการประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร

การศึกษาผลการประเมินรูปแบบการทำงานเป็นทีมฯ โดยผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ และความเป็นไปได้ของรูปแบบการทำงานเป็นทีม ทั้ง 6 องค์ประกอบหลัก มีผลดังนี้

3.1 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบรูปแบบการทำงานเป็นทีม พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าองค์ประกอบ 5 ด้าน มีความเหมาะสมมาก ถึงมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบการทำงานเป็นทีม มีจุดเด่น คือ สามารถบูรณาการร่วมกับการฝึกอบรมปรับพื้นฐาน ปฐมนิเทศก่อนฝึกปฏิบัติงานได้ครบถ้วนครอบคลุมประเด็นสำคัญ และรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบมีความละเอียดชัดเจน สามารถสะท้อนลักษณะการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหารได้เป็นอย่างดี จึงมีความเหมาะสมกับการนำไปพัฒนาการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร ซึ่ง Woodcock (1989) ได้กล่าวว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 11 ด้าน ที่เรียกว่า Buildingblock คือ บทบาทที่สมดุล เป้าหมายชัดเจน เปิดเผยตรงไปตรงมา สนับสนุน ร่วมมือ การปฏิบัติงานที่ชัดเจน บทบาทหน้าที่ ทบทวน การพัฒนาบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดีและการสื่อสารที่ดี ความครอบคลุม รูปแบบมีการระบุขั้นตอนและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahasingha, Suwannarak, and Charoenthanmano (2020) ผลการศึกษาพบว่า มีการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหาร ประกอบด้วย (1) การบริหารงาน 6 ข้อ คือ ด้านกลยุทธ์ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการทำงาน ด้านบริหารงานบุคคลและการฝึกอบรมด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และด้านการสร้างค่านิยมร่วม และ (2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า 5 ข้อ คือ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบและสื่อสารกับสังคม คุณภาพอาหารและความคุ้มค่าสำหรับลูกค้า ทำเลที่ตั้งร้านอาหารตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และการส่งเสริมการขายที่จูงใจ การประสานสัมพันธ์ การวางแผนกลยุทธ์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง

3.2 ผลประเมินความเป็นไปได้ขององค์ประกอบรูปแบบทางการทำงานเป็นทีม ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ที่มีความเป็นไปได้ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำมีความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์ประกอบการทำงานเป็นทีม ทุกองค์ประกอบส่งผลต่อกันและกัน และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการทำงานเป็นทีมไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะมีการกำหนดเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจากสภาพปัจจุบัน และปัญหาที่พบในการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร

### 3.3 ผลประเมินความเป็นประโยชน์ขององค์ประกอบรูปแบบทางการทำงานเป็นทีม พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ

เห็นว่าองค์ประกอบ 6 ด้าน ทุกองค์ประกอบมีความเป็นประโยชน์ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก รูปแบบการทำงานเป็นทีม มีการกำหนดวัตถุประสงค์และลักษณะการทำงานเป็นทีมชัดเจน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหารและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกิจกรรมการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mansoor and Hassan (2016) ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อความสำเร็จของความคิดริเริ่มทางธุรกิจ เช่น การปรับปรุงคุณภาพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้วยการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยืดหยุ่นผู้ถูกพันต่อองค์การ



ภาพ 2 แบบจำลองเชิงทฤษฎีตามแนวคิดผู้วิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร โดยมีภาพรวมขององค์ประกอบทั้ง 6 องค์ประกอบ และมีองค์ประกอบย่อย 60 องค์ประกอบ

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของธุรกิจอาหาร ในด้านการสื่อสารมีปัญหามากที่สุด ดังนั้น องค์กรธุรกิจอาหารควรมีการกำหนดแนวทางและแผนการจัดการทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน โดยเฉพาะการสื่อสารที่ได้จากประสบการณ์ฝึกปฏิบัติงานมาใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของบุคลากร
2. ในการนำรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหารไปใช้ ควรมีการประเมินความพร้อมในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการกำหนดหลักสูตรเสริมทักษะพัฒนาบุคลากรอย่างครบวงจร
3. ในการนำรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ไปใช้ในรายวิชาฝึกวิชาชีพธุรกิจอาหาร ควรมีการจัดลำดับความสำคัญที่สอดคล้องกับบริบทของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่ง
4. องค์กรธุรกิจอาหารควรนำไปเสนอเป็นนโยบายในการพัฒนาหลักสูตรทางการจัดการธุรกิจอาหารในการบูรณาการกับการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในองค์กร

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร
2. ควรมีการวิจัยและพัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร ในสถาบันการศึกษาของภาครัฐ เอกชน และองค์กรทางการศึกษาอื่น ๆ
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม งบประมาณ และด้านเทคโนโลยีเชิงวิชาการจัดการธุรกิจอาหารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจอาหาร

## References

- Chinprasithchai, K., Thamchalai, A., & Chutamas, P. (2023). Guidelines for increasing the effectiveness of restaurant business in Bangkok and vicinities. *Journal of Social Science and Cultural*, 7(12), 104-114. [In Thai]
- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the stage for great performances*. Harvard Business Press.
- Jay, E. (2023). *Retention of black faculty in higher education: Organizational perceptions and job satisfaction*. Northern Kentucky University.
- Kitivanarat, C., Wisedsind, N., & Sukasukont, P. (2565). The Adaptation of food business after the COVID-19 crisis. *Journal of Management Science Review*, 24(2), 137-146. [In Thai]
- Mahasingha, C., Suwannarak, J., & Charoenthanmano, W. (2020). Success factors of medium-sized chain restaurant entrepreneurs in Bangkok metropolitan region. *Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University*, 3(3), 81-99. [In Thai]
- Mansoor, F., & Hassan, Z. (2016). Factors influencing employee engagement: A study on a telecommunication network provider in Maldives. *International Journal of Accounting & Business Management*, 4(1), 50-64.
- Pentland, A., & Katzenbach, J. R. (2017). *Team management*. Expertnet.
- Praaipim, T., & Poompruk, C. (2023). Service efficiency in the context of a new way of society: A case study of the restaurant to eat yu dee of office of the agricultural museum in honor of His Majesty The King. *Journal of Value Chain Management and Business Strategy*, 2(1), 54-69. [In Thai]
- Peeraphatchara, C., Youngworawichian, P., & Suwannarak, J. (2023). Restaurant business: current situation, standards, and achievements. *Journal of Management Science Review*, 25(1), 299-310. [In Thai]
- Peeraphatchara, C., Wisuttipaet, S., Boonyasopon, T., & Roopsing, T. (2018). Potential development model for entrepreneurs in restaurant business. *The journal of Social Communication Innovation*, 6(2), 165-176. [In Thai]
- Phetsombat, P. (2017). Leadership and human resource development. *Journal of MCU Social Development (JMSD)*, 2(1), 1-10. [In Thai]
- Plovnick, M. S., Fry, R. E., & Rubin, I. M. (1977). *A management development course for physicians*. *Academic Medicine*, 52(6), 459-466.

- Punsaard, W. (2020). *Leadership development model for teamwork of school administrators under the Office of the Maha Sarakham Education Commission*. Doctor of Education Thesis in Educational Administration. Maha Sarakham: Maha Sarakham Rajabhat University. [In Thai]
- Rangsiroj, P. (2020). *Factors influencing the development of sustainable restaurant in Thailand*. Doctor of Philosophy in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University. [In Thai]
- Shonk, J. H. (1982). *Working in teams: A practical manual for improving work groups*. AMACOM.
- Smithikrai, C. (2020). *Consumer behavior*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Srisa-ard, B. (2017). *Preliminary research* (10th ed.). Suwiryasan. [In Thai]
- Thammachariyawat, M. (2021). *Organizational management and business administration*. Ramkhamhaeng University. [In Thai]
- Uthai, P. (2023). *Principles of business administration*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Woodcock, M. (1989). *Team development manual* (2nd ed). Routledge.