

บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจ
ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
Personality, Emotional Intelligence, Service Mind and Motivation Related to,
Performance Success of Medium Size Hotels' Employees in Bangkok Metropolis

ปราการ รอดปรีชา*¹ และศิริวรรณ เสรีรัตน์²

¹สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

²คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Prakan Rodpreecha* ¹ and Sirivan Sarirat²

¹Office of the University, Suan Dusit University

²Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 ประการ กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเชาวน์อารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณการให้บริการกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน (5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน โรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test ค่า F - test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีแผนกงานที่สังกัดเป็นฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
e-mail: sdu4512@hotmail.com/
sdu5035@hotmail.com

มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระยะเวลาทำงานที่โรงแรม 5 ปีขึ้นไป 2) พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพ 5 ประการโดยรวม และบุคลิกภาพแต่ละแบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง อยู่ในระดับดี 3) พนักงานมีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์โดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น และด้านสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อยู่ในระดับดี 4) พนักงานมีจิตวิญญาณการให้บริการ มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) พนักงานที่มีอายุ แผนกงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงานที่โรงแรม แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานในโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ และสถานภาพไม่แตกต่างกัน 2) ลักษณะบุคลิกภาพ 5 ประการโดยรวม และบุคลิกภาพแต่ละแบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้างกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์โดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น และด้านสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) จิตวิญญาณการให้บริการโดยรวม กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ โรงแรมขนาดกลาง

Abstract

This research in aims to, 1) compare the performance success of employees classified by personal characteristics, 2) study the relationship between 5 aspects of personality and the performance success of employees, 3) study the relationship between emotional intelligence and the performance success of employees, 4) study the relationship between service mind and the performance success of employees and 5) study the relationship between motivation for work and the performance success of

employees in medium size hotels in Bangkok. The sample used in this research was 300 employees and a questionnaire was used as the research tool to collect the data. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test , F- test, Least Significant Difference and Pearson Correlation. The findings were as follows: 1. The respondents who work in medium size hotels in Bangkok were mostly single females, aged 20-25, holding a bachelor's degree, and worked in the food and beverage department. They were on a salary of 10,001-20,000 baht and have worked for more than 5 years at the hotel 2. Overall, the employees were good at 5 aspects of personality: explicit, compromise, cautious, emotionally stable, and explicit and broad-minded personality 3. Overall, the employees were good at emotional intelligence and income, emotional self-awareness, emotional self-management, self-motivation, ability to be aware and understand other people, and good relationship 4. Overall, the employees were excellent in service mind 5. Overall, the employees were excellent in motivation for working 6. Overall, the employees were excellent in performance success. The results of the hypothesis test were as follows: 1. The age, section, income, period of work and performance success were significantly different at 0.01. The education was significantly different at 0.05. The gender and status were not different 2. Overall, the comparison of the five aspects of personality and each aspect: explicit, compromise, cautious, emotionally stable, explicit and broad-minded and performance success were significantly medium correlated at 0.01. 3. Overall, the comparison of the emotional intelligence and each aspect: emotional self-awareness, emotional self-management, self-motivation, ability to aware and understand other people, good relationship and performance success were significantly medium correlated at 0.01. 4. The comparison of service mind and performance success was significantly medium correlated at 0.01. 5. Overall, the comparison of the motivation for work and performance success was significantly high correlated at 0.01.

Key word : Personality, Emotional Intelligence, Service Mind, Medium Size Hotels

บทนำ

ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครเป็นเมืองท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับต้นๆ ของโลกจึงมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากมาท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในทุกเทศกาล มีธุรกิจโรงแรมทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยมีระดับสามดาว ระดับสี่ดาว ระดับห้าดาว และระดับหกดาว จำนวนมากไว้รองรับในการเข้าพัก ทำให้เกิดการแข่งขันสูงในด้านการบริการ ดังนั้น นอกจากโรงแรมจะต้องพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย ห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง ห้องอาหาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงแรม ให้มีความสวยงาม ความหรูหรา ความทันสมัย ความสะดวกสบายแล้ว โรงแรมยังจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของบุคลากรซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยเฉพาะพนักงานบริการ ซึ่งจะต้องมีคุณภาพในด้านทักษะและความสามารถในการสื่อสาร เช่น การบริการที่ดี บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มารยาทดี พุดจาสุภาพ มีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ที่ดี เหล่านี้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และข้อแตกต่างในเชิงธุรกิจโรงแรม เพราะโรงแรมสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ สร้างความประทับใจส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคตอย่างต่อเนื่องและยาวนาน อันเป็นการสร้างความสำเร็จในการประกอบการที่เป็นเลิศของโรงแรม

ดังนั้น โรงแรมจึงต้องให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ใช้บริการ นอกเหนือจากนโยบายการบริหารงานที่ดี เนื่องจากในปัจจุบัน โรงแรมต่างๆ โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางซึ่งมีพนักงานไม่มากนัก มีห้องพักน้อย มักจะมีปัญหาในด้านพนักงาน เช่น การขาดงานบ่อย และการทำงานไม่ประสบความสำเร็จตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบ ฯลฯ เหล่านี้อาจมีสาเหตุจากปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพเฉพาะตัวของพนักงาน แรงจูงใจในการทำงาน (ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม โอกาสความก้าวหน้า การพัฒนาความสามารถ) สภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนจิตวิญญาณในการให้บริการของพนักงาน เป็นต้น โรงแรมจึงต้องศึกษาและหาวิธี นโยบายและวิธีจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงานด้วยความตั้งใจ มีจิตวิญญาณในการทำงานด้วยอารมณ์ที่มั่นคงอย่างเต็มความสามารถ เพื่อจะธำรงรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานอยู่กับโรงแรมได้นานๆ และทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จในการประกอบการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เรื่อง บุคลิกภาพ ความสามารถทางเขาวนอารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลงานวิจัยไปเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางใช้กำหนดกลยุทธ์ นโยบายการบริหารบุคลากรให้ตรงตามความต้องการความพึงพอใจของพนักงานเพื่อบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ อันจะเป็นการสร้างรายได้สูงสุดแก่ผู้ประกอบการโรงแรมเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 ประการ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้างกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วยด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น และด้านสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณการให้บริการกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงแรมสวนดุสิตเพลส โรงแรมบางกอกราม่าบ้านศิริ All Seasons Bangkok Hotel Grand President Hotel Aiya Ressidance & Sport Club และ River Side Bangkok Hotel โรงแรมทั้ง 6 แห่งนี้มีพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวม 756 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของ ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 262 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถาม ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 38 ตัวอย่าง รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 300 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลากเลือกเขตของแต่ละกลุ่มการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 6 กลุ่มจาก 50 เขต โดยเลือกมา กลุ่มละ 1 เขต จะได้เขตที่สุ่มได้รวม 6 ประกอบด้วย เขตดุสิต เขตบางกะปิ เขตสวนหลวง เขตวัฒนา เขตคลองสาน และเขตบางพลัด

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ดังนี้

2.1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสุ่มเจาะจงโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ในเขตการปกครองที่สุ่มได้เขตละ 1 แห่ง จะได้โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวม 6 แห่ง เนื่องจาก สามารถเก็บข้อมูลของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมได้อย่างสะดวกและสมบูรณ์กว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมขนาดใหญ่เกินไปและเล็กเกินไป

2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในแต่ละแห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนพนักงานทั้งหมด จะได้จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรม ดังนี้ 1. โรงแรมสวนดุสิตเพลส 39 คน 2. All Seasons Bangkok Hotel 71 คน 3. โรงแรมบางกอกราม่าบ้านศิริ 33 คน 4. Grand President Hotel 113 คน 5. Aiya Residance & Sport Club 24 คน 6. River Side Bangkok Hotel 20 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยได้แจกแบบสอบถามกับพนักงานในโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ตอบจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานในแต่ละแห่ง จะได้จำนวนรวม 300 คน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงมกราคม 2555 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถาม แล้วนำไปเก็บข้อมูลโดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ชุด

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 300 ชุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนซึ่งตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาบันทึก รหัส (Coding) ตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีเครื่องมือ แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) และ ตอนที่ 2 บุคลิกภาพ 5 ประการ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และตีความจาก ค่าเฉลี่ยโดยนำไปเทียบกับเกณฑ์ความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขต กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาทำงานที่โรงแรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.67 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.67 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีแผนกงานที่สังกัดเป็นฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็น ร้อยละ 27.67 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.67 และมีระยะเวลาทำงาน ที่โรงแรม 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.34

2. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 ประการ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง บุคลิกภาพแบบเปิดเผยและ ใจกว้าง

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะ บุคลิกภาพ 5 ประการ โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพแต่ละแบบ พบว่า

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผย อยู่ในระดับดีมาก ใน เรื่องผู้ตอบเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีลักษณะ

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย อยู่ในระดับดี ในเรื่องผู้ตอบเป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉง เป็นอันดับ เรื่องผู้ตอบเป็นคนที่สามารถให้คำปรึกษาการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้ เป็นอันดับ 3 เรื่องผู้ตอบเป็นคนร่าเริง ช่างพูด เป็นอันดับ 4 และเรื่องผู้ตอบเป็นคนที่มีความกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก เป็นอันดับสุดท้าย

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอม อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องผู้ตอบยอมรับและเชื่อฟังคำตำหนิของหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องผู้ตอบขอความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นอันดับ 2 พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอม อยู่ในระดับดี ในเรื่องผู้ตอบมีนิสัยอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นอันดับ 3 เรื่องผู้ตอบสามารถปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย เป็นอันดับ 4 เรื่องผู้ตอบมีความสุขพอ่อนโยน เป็นอันดับ 5 และเรื่องผู้ตอบมีความอ่อนน้อมและดูอบอุ่น เป็นอันดับสุดท้าย

บุคลิกภาพแบบรอบคอบ

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะบุคลิกภาพแบบรอบคอบ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบรอบคอบ อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องผู้ตอบมีความพยายามจนงานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องผู้ตอบเป็นคนขยันและทำงานเต็มความสามารถ เป็นอันดับ 2 พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบรอบคอบ อยู่ในระดับดี ในเรื่องผู้ตอบมีการไตร่ตรอง และคิดทบทวนถึงความผิดในการทำงานที่ผ่านมา เป็นอันดับ 3 และเรื่องผู้ตอบเป็นคนละเอียดรอบคอบในการทำงาน เป็นอันดับสุดท้าย

บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะบุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยมีลักษณะบุคลิกภาพเรียงตามลำดับดังนี้ ในเรื่องผู้ตอบเป็นคนอารมณ์ดี ไม่เครียด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องผู้ตอบสามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้ภายใต้แรงกดดัน เป็นอันดับ 2 เรื่องผู้ตอบเป็นคนที่มีการอารมณ์มั่นคงและแน่วแน่ เป็นอันดับ 3 และเรื่องผู้ตอบเป็นคนมีจิตใจสงบและใจเย็น เป็นอันดับสุดท้าย

บุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้างโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องผู้ตอบเป็นคนใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้างอยู่ในระดับดี ในเรื่องผู้ตอบเป็นคนอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา เป็นอันดับ 2 เรื่องผู้ตอบเป็นคนที่มีจินตนาการ เป็นอันดับ 3 และเรื่องเพื่อนชมว่าผู้ตอบเป็นคนเปิดเผยตรงไปตรงมา เป็นอันดับสุดท้าย

3. ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ประกอบด้วย ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น และ ด้านสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเองโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยมีการรู้จักอารมณ์ตนเองเรียงตามลำดับดังนี้ ในเรื่องเมื่อเบื่อหน่ายผู้ตอบรู้สึกหงุดหงิดว่ามาจากอะไร เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเมื่อมีความสุข ผู้ตอบรู้สึกว่าแสดงพฤติกรรมอย่างไร เป็นอันดับ 2 เรื่องผู้ตอบสามารถบอกได้ว่าอะไรทำให้โกรธ เป็นอันดับ 3 เรื่องเมื่อขี้มึน ผู้ตอบรู้สึกตัวเองมีความสุข เป็นอันดับ 4 เรื่องเมื่อกลัว ผู้ตอบจะรู้สึกสาเหตุแห่งความกลัวนั้น เป็นอันดับ 5 เรื่องผู้ตอบสามารถบอกความรู้สึกของตนเองได้เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน เป็นอันดับ 6 เรื่องผู้ตอบสามารถบอกสาเหตุของความผิดหวังหรือเสียใจได้ เป็นอันดับ 7 และเรื่องผู้ตอบรู้ว่าโกรธแล้วจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ด้านการจัดการอารมณ์ตนเองโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยมีการจัดการอารมณ์ตนเองเรียงตามลำดับดังนี้ ในเรื่องเมื่อมีความเครียด ผู้ตอบสามารถทำให้ตนเองผ่อนคลายลงได้ เป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ เรื่องผู้ตอบคิดสิ่งต่างๆ ด้านดีอยู่เสมอ ทำให้มีอารมณ์ที่แจ่มใส เป็นอันดับ 2 เรื่องผู้ตอบสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมเสมอในสถานการณ์ต่างๆ เป็นอันดับ 3 เรื่องเมื่อผิดหวัง ผู้ตอบจะมีพลังที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ เป็นอันดับ 4 เรื่องเมื่อรู้สึกไม่พอใจ ผู้ตอบสามารถระงับอารมณ์ไม่ให้แสดงออกมาภายนอกได้ เป็นอันดับ 5 เรื่องในภาวะกดดัน ผู้ตอบจะสามารถควบคุมจิตใจให้อยู่ในสภาพปกติได้ เป็นอันดับ 6 และเรื่องผู้ตอบสามารถระงับความตื่นเต้นได้เมื่อต้องพูดต่อหน้าคนมากๆ เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องผู้ตอบเชื่อว่าสิ่งต่างๆ สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเมื่อผู้ตอบตั้งเป้าหมายสิ่งใดไว้แล้ว เชื่อมั่นว่าทำให้สำเร็จได้ เป็นอันดับ 2 และพนักงานมีความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง อยู่ในระดับดี ในเรื่องผู้ตอบคาดหวังว่าจะสามารถทำงานได้อย่างดี เป็นอันดับ 3 เรื่องผู้ตอบมี

จุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิตและต้องทำให้สำเร็จ เป็นอันดับ 4 เรื่องเมื่อได้รับมอบหมายงาน ผู้ตอบเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้ เป็นอันดับ 5 เรื่องผู้ตอบมีกำลังใจในการทำงานดีที่สุด เป็นอันดับ 6 เรื่องอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต ผู้ตอบถือว่าเป็นโอกาสที่ให้ได้ฝึกแก้ปัญหา เป็นอันดับ 7 และเรื่องผู้ตอบรู้สึกว่าการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทาย เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่นโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องผู้ตอบยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุขในความสำเร็จของเขา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น อยู่ในระดับดี ในเรื่องผู้ตอบมีน้ำใจช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีทุกข์ เป็นอันดับ 2 เรื่องผู้ตอบรับรู้ความรู้สึกของเพื่อนได้จากสีหน้าและแววตาของเขา เป็นอันดับ 3 เรื่องผู้ตอบใส่ใจกับความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา เป็นอันดับ 4 เรื่องผู้ตอบอ่านลักษณะท่าทางของเพื่อนร่วมงานได้ว่าเขารู้สึกอย่างไร เป็นอันดับ 5 เรื่องในการพูดกับคนอื่น ผู้ตอบสามารถรับรู้ได้ว่าเขาอยู่ในอารมณ์เช่นไร เป็นอันดับ 6 เรื่องผู้ตอบสามารถหยั่งรู้กิริยาที่แสดงความจริงใจได้ดี เป็นอันดับ 7 และเรื่องผู้ตอบเข้าใจในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานแสดงออกมาว่าเขาต้องการอะไร เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ ด้านสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ ด้านสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องผู้ตอบให้กำลังใจสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องผู้ตอบยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่เสมอ เป็นอันดับ 2 และพนักงานมีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ ด้านสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน อยู่ในระดับดี ในเรื่องผู้ตอบสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี เป็นอันดับ 3 เรื่องผู้ตอบมีวิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลได้ในทุกระดับ เป็นอันดับ 4 เรื่องเมื่อคุณสนทนาคุยถึงเรื่องทุกข้อใจให้ฟัง ผู้ตอบเห็นใจและเข้าใจในเรื่องทุกข้อนั้น เป็นอันดับ 5 เรื่องผู้ตอบสร้างความคุ้นเคยกับคนทุกเพศทุกวัย เป็นอันดับ 6 เรื่องผู้ตอบสามารถสร้างความสนิทสนมกับผู้อื่นในกลุ่มได้รวดเร็ว เป็นอันดับ 7 และเรื่องผู้ตอบสามารถกระตุ้นสมาชิกในกลุ่มให้กระตือรือร้นและร่วมมือได้ เป็นอันดับสุดท้าย

4. จิตวิญญาณการให้บริการของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจิตวิญญาณการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีจิตวิญญาณการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีจิตวิญญาณการให้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ ในเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องความอดทน/การรู้จักเก็บอารมณ์ของตนเอง เป็นอันดับ 2 เรื่องการอุทิศตนให้กับงาน เป็นอันดับ 3 เรื่องความสุภาพอ่อนโยน เป็นอันดับ 4 เรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นอันดับ 5

เรื่องการให้บริการที่มีคุณค่าในสายตาลูกค้า และเรื่องการยอมรับและเชื่อถือจากหัวหน้างาน เป็นอันดับ 6 เท่ากัน เรื่องความประทับใจ/ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อผู้ตอบ เป็นอันดับ 8 เรื่องคุณค่าจากผลงานของผู้ตอบ เป็นอันดับ 9 และเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นอันดับสุดท้าย

5. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับมาก ในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องผลงานของผู้ตอบเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับ 2 เรื่องความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของผู้ตอบ เป็นอันดับ 3 เรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นอันดับ 4 เรื่องลักษณะงานที่ทำ เป็นอันดับ 5 เรื่องโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นอันดับ 6 และพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ เป็นอันดับสุดท้าย

6. ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ในเรื่องผู้ตอบมีความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องผลสำเร็จของงาน เป็นอันดับ 2 เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นอันดับ 3 และพนักงานมีความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เป็นอันดับสุดท้าย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานในโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความสำเร็จในการทำงานสูงสุดและมากกว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน มีทักษะในการทำงานที่มากกว่าและมักมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่า และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการทำงานตัดสินใจในงานที่ตึกว่า สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพจึงทำให้กลุ่มนี้มีความสำเร็จในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Soprajin (2010) ที่พบว่า พฤติกรรมในการทำงานดีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผู้ที่มีอายุมาก และผลงานวิจัยของ Yamporn (2008) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ laosakul (2008) ที่พบว่าพนักงานตลาดหลักทรัพย์ที่มีอายุมาก (40 ปีขึ้นไป) มีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานในโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความสำเร็จในการทำงานสูงสุด เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าเป็นกลุ่มที่ผ่านการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (ปริญญาโทและ/หรือปริญญาเอก) จึงมีความรู้และประสบการณ์จากการศึกษา จึงมีขีดความสามารถในการสร้างความสำเร็จในการทำงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ Soprajin (2010) ที่พบว่า พฤติกรรมในการทำงานดีจะสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผู้ที่มีการศึกษาสูง และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ laohsakul (2008) ที่พบว่า พนักงานตลาดหลักทรัพย์ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นั่นคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง มีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า

3. พนักงานที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานในโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายบริหารจัดการมีความสำเร็จในการทำงานสูงสุดและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมีความสำเร็จในการทำงานเป็นอันดับ 2 รองลงมา เนื่องจากพนักงานฝ่ายบริหารจัดการเป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงสุดเพราะได้เลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ส่วนพนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มก็ถือว่าใกล้ชิดกับลูกค้าจึงต้องมีขีดความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ จึงถือว่ามีความสำเร็จในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tangsinsubsiri (2007) ที่กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคลหรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน (ซึ่งในการวิจัยเรื่องนี้ก็คือ แผนงานที่สังกัด) มีพฤติกรรมการทำงาน (ความสำเร็จในการทำงาน) แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานในโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากจะมีความสำเร็จในการทำงานมากด้วย เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยแสดงความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเป็นกำลังใจและแรงจูงใจให้มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นแรงกระตุ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานจึงทำให้ผู้มีรายได้สูงมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Yamporn (2008) ที่พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมาก มีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ซึ่งประสิทธิภาพการทำงาน ในงานวิจัยนี้คือความสำเร็จในการทำงานนั่นเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ laohsakul (2008) ที่พบว่าพนักงานตลาดหลักทรัพย์ที่มีรายได้สูงมีความสำเร็จมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ

5. พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานที่โรงแรมแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานในโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานมากมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อย ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาการทำงานมากย่อมมีประสบการณ์ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญและตำแหน่งงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่า จึงเป็นองค์ประกอบให้มีความสำเร็จในการทำงานมากกว่า และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Soprajin (2010)

ที่พบว่า พฤติกรรมในการทำงานดีจะสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผู้ที่มีการระยะเวลาการทำงานนาน ซึ่ง พฤติกรรมการทำงานที่ดีก็คือปัจจัยชี้ความสำเร็จในการทำงานนั่นเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chomnanwech (2007) ที่พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก (15 ปีขึ้นไป) มีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าทุกกลุ่ม

6. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 ประการ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบรอบคอบ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง บุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานต้อนรับลูกค้า ไม่ว่าจะเปิดเผย ในเรื่องสามารถให้คำปรึกษาการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้มีความกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก กระฉับกระเฉง (2) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ในเรื่องมีความสุภาพอ่อนโยน ความอ่อนน้อม อบอุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น (3) บุคลิกภาพแบบรอบคอบ ในเรื่องมีความละเอียดรอบคอบ มีการไตร่ตรองคิดทบทวน สิ่งผิดในอดีต มีความพยายามมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน (4) บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง ในเรื่องมีอารมณ์มั่นคง แน่วแน่ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีภายใต้แรงกดดัน มีจิตใจสงบและใจเย็น (5) บุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง ในเรื่องการมีจินตนาการ การเป็นคนเปิดเผยตรงไปตรงมา ความใจกว้าง การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น จากบุคลิกภาพทั้ง 5 ประการนี้ ถือว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Lanjananda (2003: 86) ที่พบว่า บุคลิกภาพ 5 ประการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยมุ่งที่ลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

7. ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ประกอบด้วย ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น และด้านสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเปิดเผย (1) ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ในเรื่องการยิ้มทำให้รู้สึกตัวเองมีความสุข ในบางครั้งเมื่อเบื่อหน่ายก็จะรู้สาเหตุว่ามาจากอะไร เมื่อโกรธหรือเมื่อสุขจะทราบตัวเองแสดงพฤติกรรมอย่างไร (2) ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ในเรื่องเมื่อรู้สึกไม่พอใจสามารถระงับอารมณ์ไม่ให้เกิดออกมาภายนอกได้ เมื่อผิดหวังจะมีพลังที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ สามารถระงับความตื่นเต้นได้เมื่อต้องพูดต่อหน้าคนมากๆ (3) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ในเรื่องสามารถกำจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ โดยถือว่าเป็นโอกาสดีที่ได้ฝึกแก้ปัญหาที่กำลังใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด มีจุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิต และต้องทำให้สำเร็จ (4) ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น ในเรื่องพนักงานเข้าใจในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานแสดงออกมาว่าเขาต้องการอะไร รู้สึกยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุขในความสำเร็จของเขา สามารถอ่านลักษณะท่าทางของเพื่อนร่วมงานได้ว่าเขารู้สึกอย่างไร (5) ด้านสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ในเรื่องพนักงานสามารถกระตุ้นสมาชิกในกลุ่มให้กระตือรือร้นและร่วมมือได้ สามารถสร้างความสนิทสนมกับผู้อื่นในกลุ่มได้รวดเร็ว สามารถสร้างความคุ้นเคย กับคนทุกเพศทุกวัย จากความสามารถทางเชาวน์อารมณ์เหล่านี้ ถือว่า

สอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎีความสามารถทางเขาวนอารมณ์ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน (Choksikarin, 2009)

8. จิตวิญญาณการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการให้บริการในโรงแรมเป็นการติดต่อโดยตรงกับลูกค้า ดังนั้นพนักงานให้บริการจึงต้องมีจิตวิญญาณการให้บริการในเรื่องการให้บริการที่มีคุณค่าในสายตาลูกค้า คุณค่าจากผลงานของพนักงาน และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพอ่อนโยน การยอมรับจากหัวหน้างาน ดังนั้น จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Nuntapiboon (2008: 109 - 112) ที่กล่าวว่า จิตวิญญาณการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งในงานวิจัยเรื่องนี้ก็คือความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมในการให้บริการลูกค้านั่นเอง

9. แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่างๆ ในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้ถึงความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน จากผลการวิจัยข้อนี้จะสอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎีที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน (Hirunkitti, 1999: 10 - 13; Tangsinsubsiri, 2007: 129 -132)

ข้อเสนอแนะ

1. การปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงานกลุ่มที่เข้าทำงานใหม่และอายุยังน้อยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันอาจจะต้องมีการพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีอายุมากด้วย
2. การสนับสนุนและอนุญาตพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำให้ใช้เวลาบางส่วนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นหรือศึกษาหาความรู้ทักษะการใช้ภาษาและความรู้ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานที่มากขึ้น
3. การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการและการฝึกอบรมพนักงานในโรงแรมในหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ฝึกอบรมเสิร์ฟให้มีความรู้ในการปรุงอาหารในเมนูใหม่ๆ เมนูอาหารสุขภาพ เมนูอาหารสำหรับกลุ่มลูกค้าชาติต่างๆ เช่น ยุโรป รัสเซีย จีน อินเดีย ญี่ปุ่น เป็นต้น
4. กำหนดค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงค่าครองชีพและลักษณะการแข่งขันของโรงแรมต่างๆ ด้วย
5. เพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน เช่น ขีดความสามารถในการบริหารจัดการทักษะของงานในหน้าที่ต่างๆ ได้แก่ พนักงานส่วนหน้า พนักงานส่วนหลัง ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายบริหารจัดการ อื่นๆ เช่น บัญชี การเงิน เทคนิคระบบ เป็นต้น

6. ปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงานโดยยึดหลักบุคลิกภาพ 5 ประการ ดังนี้

6.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย ในเรื่องสามารถให้คำปรึกษาการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้ มีความกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก กระจับกระจ่าง มีความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน ร่าเริง ช่างพูด

6.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ในเรื่องมีความสุภาพอ่อนโยน ความอ่อนน้อม อบอวน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีความอดทน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ยอมรับ และเชื่อฟังคำตำหนิของหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน

6.3 บุคลิกภาพแบบรอบคอบ มีความละเอียดรอบคอบ มีการไตร่ตรองคิดทบทวนสิ่งผิดในอดีต มีความพยายามมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน มีความขยัน และทำงานเต็มความสามารถ

6.4 บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง ในเรื่องมีอารมณ์มั่นคง แน่วแน่ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ภายใต้งดดัน มีจิตใจสงบ ใจเย็น และมีอารมณ์ดี ไม่เครียด

6.5 บุคลิกภาพแบบเปิดเผยและใจกว้าง ในเรื่องการมีจินตนาการ การเปิดเผยตรงไปตรงมา ใจกว้าง การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และมีเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

7. ปรับปรุงและฝึกอบรมพัฒนาความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ ดังนี้

7.1 ด้านการรู้จักอารมณ์ตนเอง ในเรื่องการยั้งทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสุข เมื่อเบื่อหน่ายก็จะรู้สาเหตุว่ามาจากอะไร เมื่อโกรธแล้วจะทราบว่าคุณแสดงพฤติกรรมอย่างไร เมื่อมีความสุขจะทราบว่าตัวเองแสดงพฤติกรรมอย่างไร สามารถบอกสาเหตุของความผิดหวังหรือเสียใจได้ สามารถบอกความรู้สึกของตนเองได้เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อกลัวจะทราบสาเหตุแห่งความกลัวนั้น สามารถรู้สาเหตุที่ทำให้ตนเองโกรธ

7.2 ด้านการจัดการอารมณ์ตนเอง ในเรื่องเมื่อรู้สึกไม่พอใจพนักงานสามารถระงับอารมณ์ไม่ให้แสดงออกภายนอกได้ เมื่อผิดหวังพนักงานจะมีพลังที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ พนักงานสามารถระงับความตื่นเต้นได้เมื่อต้องพูดต่อหน้าคนมากๆ เมื่อมีความเครียดพนักงานสามารถทำให้ตนเองผ่อนคลายลงได้ สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมเสมอในสถานการณ์ต่างๆ ในภาวะกดดัน สามารถควบคุมจิตใจให้อยู่ในสภาพปกติได้ และมีความคิดสิ่งต่างๆ ในด้านดีทำให้มีอารมณ์ที่แจ่มใส

7.3 ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ในเรื่องสามารถกำจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ พนักงานถือว่าเป็นโอกาสดีที่ได้ฝึกแก้ปัญหา มีกำลังใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด มีจุดมุ่งหมายที่ทำทนายในชีวิต และต้องทำให้สำเร็จ รู้สึกว่าในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานเป็นสิ่งที่ทำทนาย เมื่อได้รับมอบหมายงานพนักงานเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้ พนักงานเชื่อว่าสิ่งต่างๆ สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ เมื่อตั้งเป้าหมายสิ่งใดไว้แล้วพนักงานเชื่อมั่นว่าทำให้สำเร็จได้ และมีความคาดหวังว่าจะสามารถทำงานได้อย่างดี

7.4 ด้านการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น ในเรื่องพนักงานอ่านลักษณะท่าทางของเพื่อนร่วมงานได้ว่าเขารู้สึกอย่างไร พนักงานยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุขในความสำเร็จของเขา พนักงานเข้าใจในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานแสดงออกมาว่าเขาต้องการอะไร การพูดกับคนอื่นพนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าเขา

อยู่ในอารมณ์เช่นไร การใส่ใจกับความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา สามารถหยั่งรู้กิริยาที่แสดงความจริงใจได้ดี มีน้ำใจช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีทุกข์ และการรับรู้ความรู้สึกของเพื่อนได้จากสีหน้าและแววตาของเขา

7.5 ด้านสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในเรื่องพนักงานสามารถกระตุ้นสมาชิกในกลุ่มให้กระตือรือร้น และร่วมมือได้ พนักงานสามารถสร้างความสนิทสนมกับผู้อื่นในกลุ่มได้รวดเร็ว พนักงานสามารถสร้างความคุ้นเคยกับคนทุกเพศทุกวัย การให้กำลังใจสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน มีวิธีสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลได้ในทุกระดับ เมื่อคู่สนทนาคุยถึงเรื่องทุกข์ใจให้ฟังมีความเห็นใจและเข้าใจในเรื่องทุกข์ใจนั้น สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี และยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่เสมอ

8. ฝึกอบรมจิตวิญญาณการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการที่มีคุณค่าในสายตาลูกค้า คุณค่าจากผลงานของพนักงาน คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพอ่อนโยน การยอมรับและเชื่อถือจากหัวหน้างาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความอดทน/การรู้จักเก็บอารมณ์ของตนเอง ความประทับใจ/ความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงาน การอุทิศตนให้กับงาน การยิ้มแย้มแจ่มใส

9. กำหนดแรงจูงใจในการทำงานให้เหมาะสมในด้านต่างๆ ในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของผู้ตอบ ลักษณะงานที่ทำ ผลงานที่เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้ถึงความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

References

- Choksikarin, W. (2009). *Forme factors and effectiveness in the performance of suppliers OTOP products in the Multi Level Marketing*. (Doctoral's dissertation). Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok. (in Thai)
- Chomnanwech, W. (2007). *Success factor in employee Government savings bank in the Bangkok*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok. (in Thai)
- Hirunkitti, S. (1999). *Human Resource Management*. Bangkok : Teerofilm and recycletex Co., Ltd.
- Kaewkiew, P. (2014). A Study of Stress Levels and Work Efficiency of Teachers of Special Education in the Bangkok metropolitan Area. *SDU research Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 59-76. (in Thai)
- laohsakul, K. (2008). *Success factor in employee stock exchange for Thailand*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok. (in Thai)

- Nuntapiboon, J. (2008). *Psychological Services*. Bangkok : SE-EDUCATION Public Co., Ltd. (in Thai)
- Soprajin, J. (2010). *Factors affecting employee productivity automotive components : case study Yarnapund Limited (Company)*. (Master' s thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok. (in Thai)
- Tangsinsubhiri, T. (2007). *Organizational Behavior*. Bangkok: Thanathud printer co., Ltd. (in Thai)
- Yamporn, S. (2008). *Factors affecting the performance of the Asian Marine Services Company Limited (Thailand)*. (Master' s thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายปรภากร รอดปรีชา

สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: sdu4512@hotmail.com, sdu5035@hotmail.com

รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 ซอยสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
e-mail : sirivanonline@gmail.com