

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ความหมาย และเกณฑ์ที่ใช้วัดการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ความหมายของบุคลิกภาพ ความเป็นมา และองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ
3. พัฒนาการความสนใจ ความหมาย องค์ประกอบ และความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงาน
4. ความหมาย และความสำคัญของความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน
5. การโรงแรม ประวัติการโรงแรม และโครงสร้างการบริหารการโรงแรม

ความหมาย และเกณฑ์ที่ใช้วัดการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความหมายของการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การรับรู้ (perception) หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือก รวบรวม และตีความสิ่งเร้า เพื่อสร้างให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความสอดคล้องกัน (Schiffman & Kanuk, 1991)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (job success) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างน่าพึงพอใจ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย หรือเกณฑ์ที่กำหนด

ดังนั้น การรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (job success perception) หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่าน่าพึงพอใจ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย หรือเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้น

เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การที่วัดความสำเร็จย่อมขึ้นอยู่กับ การตีค่าของแต่ละบุคคลอาจมีความหมายมากมาย แตกต่างกันไป (ภิรมย์ พุทธรัตน์, 2525) ดังต่อไปนี้ เช่น

ภิรมณ์ พุทธรักษ์ (2525) กล่าวว่า บุคคลที่มีอารมณ์ที่ร่าเริงแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยน และสามารถควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมได้นั้น จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

วารุณี ภูริสินธิ์ และจามะรี พัทธพงษ์ (2529) ได้ทำการศึกษา ความมุ่งมั่นและความสำเร็จในอาชีพของอาจารย์สตรีในสถาบันอุดมศึกษา พบว่าอาจารย์สตรีในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มุ่งมั่นต่อความสำเร็จในอาชีพด้วยการได้รับตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น

ในขณะที่ประยูร เกลิงศรี (2536 อ้างใน พัชรา ถาวรระ, 2543) กล่าวว่า ความสำเร็จในชีวิตราชการนั้น ควรวัดทั้งผลงานและตำแหน่ง ผลงานที่วัดกันน่าจะเป็นผลงานต่อส่วนรวม การวัดผลสำเร็จของงานนั้นพึงเล็งไปที่การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

พัชรา ถาวรระ (2543) ได้สรุปทัศนะของบุคคลในวงการวิชาชีพเภสัชกรรม ไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงานของเภสัชกรสามารถบ่งชี้ได้ด้วยตัวชี้วัดเชิงภววิสัย ตัวอย่างเช่น ตำแหน่ง เงินเดือน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ผลงาน และประสิทธิภาพของงาน และยังสามารถชี้วัดได้ด้วยตัวชี้วัดเชิงอัตวิสัย ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน การได้รับความยอมรับนับถือจากสังคม และการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาในการควบคุมงาน

Wells (1991) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะทางสังคม ที่จะทำให้นักวิชาการสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน ซึ่งผู้ที่มีทักษะทางสังคมจะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สามารถยอมรับและปรับปรุงผลการประเมินการปฏิบัติงานได้ตามความเป็นจริง

Hogan (1996) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในแต่ละอาชีพบุคลิกภาพที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานย่อมแตกต่างกันออกไป อาทิเช่น คนขับรถบรรทุกควรจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และความกดดันต่าง ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี แต่ไม่จำเป็นจะต้องมีบุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ที่เป็นผู้จัดการ นอกจากจะเป็น

ผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์แล้ว ควรจะต้องเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทักษะทางสังคมจึงจะสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

และจากการศึกษาของ Orpen (1996) นักธุรกิจวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วยผลกำไร การเป็นเจ้าของกิจการ การเลื่อนเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Childs and Klimoski (1986) ได้สร้างแบบวัดความสำเร็จในอาชีพ โดยศึกษาในกลุ่มนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาธุรกิจองค์การบริหารเบื้องต้น จำนวน 698 คน หลังจากนั้นอีก 2 ปี ทำการติดตามเก็บข้อมูลกลุ่มนักศึกษาดังกล่าวได้จำนวน 555 คน ซึ่งได้ประกอบอาชีพที่หลากหลาย วัดอุปประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อวัดความสำเร็จในอาชีพของกลุ่มตัวอย่างในหลากหลายอาชีพด้วยการประเมินตัวเอง และเป็นการศึกษาความมั่นคงของแบบวัดในระยะยาว จากการวิจัยพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพและประสบความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกันไป แบบวัดความสำเร็จในอาชีพนี้ประกอบไปด้วยเกณฑ์กำหนดความสำเร็จในอาชีพจำนวน 12 มิติ ได้แก่ รายได้ ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิต ความสำเร็จในการประเมินตนเอง เกียรติยศและศักดิ์ศรี งบประมาณที่ต้องรับผิดชอบ ความรู้สึกเกี่ยวข้องกับอาชีพ ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ประสิทธิภาพในงาน จำนวนผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จากนั้นเกณฑ์ทั้ง 12 มิติมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) จัดหมวดหมู่ความสำเร็จด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple correlation) ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความสำเร็จในงาน (job success) ความสำเร็จส่วนบุคคล (personal success) และความสำเร็จในอาชีพ (career success) จากรายงานการวิจัยนี้ พิมพรรณ กวางเดินดง (2542) ได้นำมาดัดแปลงและสร้างเป็นแบบวัดความสำเร็จในการทำงาน (job success) ซึ่งมีมิติที่ใช้ในแบบวัด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวกจากผู้ที่ทำงานร่วมกัน

พิมพรรณ กวางเดินดง (2542) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองในแง่ดี และความสำเร็จในการในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมขององค์การที่ผลิตวัสดุก่อสร้างและเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาาระดับที่ 1 – 4 จำนวนทั้งสิ้น 322 คน พบว่าความเป็นผู้นำ และการมองในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม และความเป็นผู้นำและมองในแง่ดีสามารถร่วมกันทำนายความ

สำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนั้นยังพบว่าปัญหาการบริหารงานด้านความยืดหยุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน แต่ในทางตรงกันข้ามปัญหาการบริหารงานด้านเทคนิคในการจูงใจ การสื่อสาร การบังคับบัญชา ความไว้วางใจ ความเคารพนับถือ การควบคุม ความมั่นคงทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ และการต่อต้านจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พัชรา ถาวรระ (2543) ได้ทำการเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ ในการปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 โดยได้สร้างแบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เภสัชกร ซึ่งตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้กำหนดขึ้นเองจากการค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย 12 มิติ ดังต่อไปนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาคือพบจากการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลในวิชาชีพเดียวกัน ที่เริ่มทำงานพร้อม ๆ กัน การริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานซึ่งเป็นประโยชน์แก่ประชาชน การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ถึงการประเมินเชิงบวกจากผู้ร่วมงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการอาหาร และการได้รับความยอมรับนับถือจากผู้ประกอบการด้านอาหาร และจากการวิจัย พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถและบุคลิกภาพสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ ในการปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

Judge, Cable, Boudreau and Bretz (1995) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความสำเร็จในอาชีพ (career success) ของกลุ่มผู้บริหารในสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,388 คน พบว่าความสำเร็จในอาชีพประกอบไปด้วยความสำเร็จ 2 ลักษณะ คือ (1) ความสำเร็จในอาชีพเชิงภววิสัย (objective career success) หมายถึง ความสำเร็จในอาชีพที่สามารถสังเกตได้ ประเมินค่าได้ในรูปของผลลัพธ์ เช่น ค่าตอบแทน สถานภาพ และการเลื่อนตำแหน่ง (2) ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตวิสัย (subjective career success) หมายถึง ความสำเร็จที่เกิดจากความรู้สึกที่มีต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในอาชีพ

Judge, Higgins, Thoresen and Barrick (1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ความสามารถทางสติปัญญา และความสำเร็จในอาชีพ ในกลุ่มตัว

อย่าง 3 กลุ่ม ทำการศึกษาข้อมูลตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยเกษียณอายุการทำงาน โดยได้แบ่งความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำเร็จในอาชีพด้านจิตใจ (intrinsic career success) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในอาชีพด้านวัตถุ (extrinsic career success) ได้แก่ รายได้ และสถานภาพทางอาชีพ จากการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพด้านจิตใจและความสำเร็จในอาชีพด้านวัตถุ แต่กลับพบว่าความสามารถทางสติปัญญาสามารถพยากรณ์ความสำเร็จได้เฉพาะความสำเร็จด้านวัตถุ ส่วนบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพด้านจิตใจและความสำเร็จในอาชีพด้านวัตถุได้ในทางลบ กล่าวคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์จะไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพทั้งทางด้านจิตใจและด้านวัตถุ

ความหมายของบุคลิกภาพ ความเป็นมา และองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

บุคลิกภาพ (personality)

คำว่า บุคลิกภาพ มาจากภาษาละตินว่า "Persona" หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครใช้สวมเวลาออกแสดง (Schultz & Schultz, 1998) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่าบุคลิกภาพไว้มากมาย ทั้งที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกันไป เช่น

DiCaprio (1983) ได้นำเสนอว่า บุคลิกภาพ คือ เอกลักษณ์ของปัจเจกบุคคล (individual's personal identity) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบส่วนผิว (peripheral components) และองค์ประกอบแกนกลาง (core components) องค์ประกอบส่วนผิวไม่สามารถบอกลักษณะนิสัยที่แท้จริงและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แต่องค์ประกอบส่วนกลางจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกลักษณะอย่างแท้จริง

Allport ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบุคลิกภาพ ว่าหมายถึง กระบวนการสร้างหรือการจัดการส่วนประกอบของแต่ละคนทั้งจิตใจและร่างกาย ซึ่งบุคลิกภาพนี้จะทำหน้าที่เป็นเครื่องกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความนึกคิดของบุคคล (สุชา จันทน์เอม, 2541)

Stagner ได้สรุปไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การผสมผสานภายในบุคคล อันเกิดจากการทำงานของระบบการรับรู้ ระบบการคิด อารมณ์และแรงจูงใจ ซึ่งใช้เป็นตัวกำหนดแนวทางการแสดงออกที่มีต่อสิ่งแวดล้อม (แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2535)

Schultz and Schultz (1998) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง เอกลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะทั้งภายในและภายนอกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

นอกจากนั้น บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ความเป็นปัจเจกบุคคล และเป็นสิ่งกำหนดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือสถานการณ์ของบุคคลนั้น ลักษณะเฉพาะดังกล่าวหมายถึงรวมถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ผสมผสานกันอยู่ในแต่ละบุคคล (ชูชัย สมิติไกร, 2542ก)

ดังนั้น บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่เป็นเอกลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

ความเป็นมาของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ในปี ค.ศ. 1936 Allport and Odbert เป็นกลุ่มนักวิจัยกลุ่มแรกที่ได้เสนอกลุ่มคำที่มีลักษณะเป็นคำตรงกันข้าม (bipolar) เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะไว้ 200 คำ (Zimbardo & Gerrig, 1996) ต่อมาในปี ค.ศ. 1940 Cattle ได้นำเสนอบุคลิกลักษณะระดับโครงสร้างไว้ 16 ลักษณะ (16 source traits/personality factors) แต่ในปี ค.ศ. 1949 Fiske ได้พบจุดบกพร่องในแนวคิดของ Cattle โดยโต้แย้งว่ามีเพียง 5 ลักษณะเท่านั้นที่บ่งบอกถึงลักษณะบุคลิกภาพ แต่อย่างไรก็ตาม Fiske ก็ไม่ได้ทำการศึกษาต่อแต่อย่างใด ต่อมาในปี ค.ศ. 1954 – 1961 Tupes and Christal ได้นำเสนอรูปแบบของบุคลิกลักษณะว่าประกอบไปด้วยบุคลิก 5 ลักษณะ แต่รายงานการวิจัยได้ถูกตีพิมพ์เฉพาะในวารสารของกองทัพอากาศ ทำให้ผลการวิจัยนี้ไม่เป็นที่รู้แพร่หลาย ปี ค.ศ. 1963 Norman จากมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้ศึกษาแนวคิดของ Tupes and Christal ทำให้สามารถสรุปบุคลิกลักษณะออกได้เป็น 5 ลักษณะ ทำให้โมเดลนี้เป็นที่รู้จักทั่วไป (Howard & Howard, 1998) และในปี ค.ศ. 1981 Goldberg ได้เรียกขานองค์ประกอบเหล่านี้ว่า "The Big Five" (Janda, 1998)

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

Costa and McCrae (1992) ได้กำหนดองค์ประกอบของบุคลิกภาพไว้ 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (neuroticism) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 1.1 ความวิตกกังวล (anxiety)
- 1.2 ความโกรธ (angry hostility)
- 1.3 การซึมเศร้า (depression)
- 1.4 ความประหม่าอาย (self – consciousness)
- 1.5 ความหุนหันพลันแล่น (impulsiveness)
- 1.6 ความอ่อนแอต่อความเครียด (vulnerability)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่ตื่นกลัว ประหม่า เศร้า เสียใจ โมโหง่าย ทำตัวน่าเบื่อหน่าย ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ ความเครียดของตนเองได้ และไม่มีเหตุผล

ส่วนผู้ที่มีระดับคะแนนบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำ จะเป็นผู้ที่ใจเย็น รู้จักผ่อนคลายอารมณ์ สามารถควบคุมสภาวะอารมณ์ได้ดี และสามารถเผชิญสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความตึงเครียดได้เป็นอย่างดี

2. บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง (extraversion) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 2.1 ทำให้อบอุ่น (warmth)
- 2.2 ชอบสังคม (gregariousness)
- 2.3 มีพลังและอำนาจ (assertiveness)
- 2.4 คล่องแคล่วว่องไว (activity)
- 2.5 แสวงหาความตื่นเต้น (excitement – seeking)
- 2.6 อารมณ์ดี (positive emotion)

ผู้ที่มีบุคลิกลักษณะด้านการเปิดเผยตนเอง มักจะเป็นผู้ที่ชอบสังคม ชอบอยู่กับคนจำนวนมาก กล้าแสดงออก คล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง เต็มไปด้วยพลัง ชอบความตื่นเต้น สนุกสนาน ร่าเริงและมองโลกในแง่ดี

ส่วนผู้ที่มีระดับคะแนนบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองต่ำ จะมีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เก็บตัว (introversion) ชอบอยู่ตามลำพัง ซื่อาย มีความเป็นตัวของตัวเองสูง แต่ไม่ใช่ผู้ที่ขาดความ สุขหรือมองโลกในแง่ร้าย

3. บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience) ประกอบด้วย บุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 3.1 มีจินตนาการ (fantasy)
- 3.2 มีสุนทรียภาพ (aesthetics)
- 3.3 ไวต่อความรู้สึก (feelings)
- 3.4 ชอบที่จะลองทำสิ่งใหม่ (actions)
- 3.5 ความคิดเปิดกว้าง (idea)
- 3.6 ค่านิยมเปิดกว้าง (values)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ จะเป็นผู้ที่มีจินตนาการ มีสุนทรียภาพ มีความคิดเห็นเป็นอิสระ ชีวิตเต็มไปด้วยประสบการณ์ ไม่ยึดติดกับประเพณีนิยม เพลิดเพลินกับการได้รับแนวคิดและค่านิยมใหม่ พร้อมทั้งจะเรียนรู้แนวคิดใหม่ทางด้านจริยธรรม สังคมและการ เมือง

ผู้ที่ไม่มีความบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ จะเป็นผู้ที่ยึดตามประเพณีนิยม มี มุมมองแบบเก่า (conservative) ยึดติดไม่เปลี่ยนแปลงความคิดเห็น เข้าใจผู้อื่นยาก อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพทั้งแบบเปิดรับประสบการณ์และแบบไม่เปิดรับประสบการณ์นั้น ไม่มีแบบใดที่ดีไป กว่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และการที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมคือสิ่งที่สำคัญที่ สุดที่ควรคำนึงถึง

4. บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (agreeableness) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

- 4.1 ความไว้วางใจ (trust)
- 4.2 ความตรงไปตรงมา (straightforwardness)
- 4.3 ความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น (altruism)
- 4.4 การยอมตาม (compliance)

4.5 ความอ่อนน้อมถ่อมตน (modesty)

4.6 ความอ่อนโยน (tender – mindedness)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเข้าใจผู้อื่น จะเป็นผู้ที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เชื่อว่าจะได้รับสิ่งดีกลับมาเป็นการตอบแทน ซื่อสัตย์ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ตรงไปตรงมา ถ่อมตัว ยอมยกโทษไม่ถือโกรธ

ส่วนผู้ที่ไม่มีบุคลิกภาพด้านเข้าใจผู้อื่น จะเป็นผู้ที่หลงตัวเอง (narcissism) ต่อต้านสังคม (antisocial) ไม่มีความเห็นอกเห็นใจ ชอบเอาชนะแข่งขันมากกว่าให้ความร่วมมือ หยิ่ง และทะนงตัว เป็นต้น

5. บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (conscientiousness) ประกอบด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

5.1 ความมีสมรรถนะ (competence)

5.2 มีระเบียบ (order)

5.3 ยึดมั่นในหน้าที่ความรับผิดชอบ (dutifulness)

5.4 มุ่งความสำเร็จ (achievement striving)

5.5 มีวินัยในตัวเอง (self – discipline)

5.6 มีการไตร่ตรอง (deliberation)

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ จะเป็นผู้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รอบคอบ คิดก่อนลงมือทำ สุภาพ สุขุม มีเหตุผล มีระเบียบวินัย จัดทุกอย่างเป็นระบบ รับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แต่ถ้าหากเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะด้านนี้มากเกินไปจะเป็นผู้ที่จู้จี้จุกจิก เจ้าระเบียบ บำรุงงาน (workaholic behavior)

ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ไม่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ จะเป็นผู้ที่ไม่สามารถประสบความสำเร็จ เนื่องจากขาดความมุ่งมั่น ทะเยอทะยาน (ambition) ไม่มีความพยายาม ล้มเลิกความตั้งใจเมื่อพบอุปสรรค ขาดระเบียบวินัย ขาดสติในการไตร่ตรองปัญหา ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ขาดความเชื่อถือ ไม่สามารถไว้วางใจได้

แบบวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ในปี ค.ศ. 1985 Costa and McCrae ได้สร้างแบบวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบหรือที่นิยมเรียกว่า แบบทดสอบ NEO – PI ขึ้นมา ซึ่งประกอบไปด้วยเกณฑ์ที่ใช้วัดบุคลิกภาพเพียง 3 องค์ประกอบ คือ บุคลิกด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง และบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ ต่อมาในปี ค.ศ. 1985 ได้มีการปรับปรุงแบบทดสอบ NEO – PI ให้สามารถวัดบุคลิกภาพได้สมบูรณ์ขึ้นด้วยการเพิ่มองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพอีก 2 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ Costa and McCrae (1992) ได้ทำการตรวจสอบองค์ประกอบของข้อคำถามด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) และทำการวิจัยและทดลองกับกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นผู้ป่วยและคนปกติเป็นเวลาถึง 15 ปี ดังนั้นทุกข้อคำถามจึงมีความเชื่อมั่น เพียงตรง และมีความแม่นยำตรงทางโครงสร้าง (Zimbardo & Gerrig, 1998)

แบบทดสอบ NEO – PI มี ทั้งแบบทดสอบฉบับเต็ม (Revised NEO Personality Inventory : NEO PI – R) และแบบทดสอบฉบับย่อ (Five – factor Inventory : NEO – FFI)

แบบทดสอบฉบับเต็ม NEO PI – R มี 2 รูปแบบ คือ แบบให้ผู้ตอบประเมินเอง (Form S) และแบบให้ผู้อื่นประเมิน (Form R) ประกอบด้วยข้อคำถาม 240 ข้อ เพื่อประเมินบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ ใช้มาตรวัดแบบลิเคอร์ต 5 ระดับ สำหรับแบบให้ผู้ตอบประเมินเอง มีค่าความเที่ยงด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ .92, .89, .87, .86 และ .90 ตามลำดับ ส่วนแบบที่ให้ผู้อื่นประเมินมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .93, .90, .89, .95 และ .92 ตามลำดับ (Costa & McCrae, 1992) Center for Applied Cognitive Studies (1998) ได้หาค่าความเที่ยงเฉลี่ยสำหรับองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะ มีค่าเท่ากับ .90

แบบทดสอบฉบับย่อ NEO – FFI ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดย ชูชัย สมितिไกร (2542ข) เป็นแบบให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (Form S) ประกอบด้วยข้อคำถาม 60 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบลิเคอร์ต 5 ระดับ มีค่าความเที่ยงด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ .86, .77, .73, .68 และ .81 ตามลำดับ (Costa & McCrae, 1992) และ Center for Applied Cognitive Studies (1998) ได้ทำการหาค่าความเที่ยงเฉลี่ยสำหรับองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะ มีค่าเท่ากับ .80

แบบทดสอบ NEO- PI ได้รับความนิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากมีลักษณะเด่นที่เป็นที่ยอมรับของนักวิจัยส่วนใหญ่หลายประการ คือ (Botwin, 1995; Costa & McCrae, 1992; Juni, 1995 cited in Janda, 1998))

1. แบบทดสอบ NEO สร้างอยู่บนพื้นฐานแนวคิดด้านบุคลิกภาพ ที่มีการวิจัยและพัฒนา มากกว่า 50 ปี ดังนั้นจึงมีความแม่นยำตรงทางเนื้อหาสูง (content validity)
2. สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั่วไป เนื่องจากในขั้นตอนการพัฒนาข้อคำถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้ใหญ่ โดยเฉลี่ยแล้วมีอายุตั้งแต่ 17 ปีขึ้นไป
3. ไม่มีข้อคำถามที่ซ้ำซ้อนกันในแต่ละมาตราวัด อีกทั้งข้อคำถามในเชิงบวกและเชิงลบมีจำนวนเท่า ๆ กัน
4. แบบทดสอบนี้มีทั้งความเที่ยงและความแม่นยำตรงเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

1. บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์

Barrick, Stewart, and Neubert (1998). ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม ตลอดจนถึงการอยู่ร่วมกันในสังคม ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิต ความสุขและอารมณ์ทางลบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (DeNeve & Cooper, 1998) และ Howard and Howard (1998) ได้พบว่า ผู้ที่มีอารมณ์ทางลบ (negative emotions) จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าคนปกติ

Judge et al. (1999) ได้นำเสนอว่า ความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบในการทำนายความสำเร็จภายนอก (extrinsic success) ซึ่งได้แก่ รายได้ และสถานภาพทางอาชีพ

2. บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง

บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานสำหรับอาชีพที่มีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสูง (social interaction) เช่น ผู้จัดการ พนักงานฝ่ายขาย อีกทั้งเป็นตัวพยากรณ์ที่แม่นยำสำหรับทำนายผลการฝึกอบรม (Barrick & Mount, 1991; Salgado, 1997)

Barrick et al. (1998) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีม และการอยู่ร่วมกันทางสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การมีเพื่อน จำนวนเพื่อน ความขัดแย้งระหว่างเพื่อน และการมีความรัก (Asendorpf & Wilpers, 1998) นอกจากนี้ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองยังสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ (Judge, Thoresen & Martocchio, 1997)

3. บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์สามารถพยากรณ์ผลการฝึกอบรมในทุกกลุ่มอาชีพที่ได้ทำการศึกษา ซึ่งได้แก่ นักวิชาการ ตำรวจ ผู้จัดการ พนักงานขาย และแรงงานที่ใช้ฝีมือหรือกึ่งใช้ฝีมือ ได้อย่างแม่นยำ (Barrick & Mount, 1991; Salgado, 1997)

Ones and Viswesvaran (1997 cited in Dalton & Wilson, 2000) ได้นำเสนอไว้ว่า การเปิดรับประสบการณ์น่าจะมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ผลการประเมินการทำงานในต่างประเทศ (expatriate performance) และการจัดการงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4. บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น

Asendorpf & Wilpers (1998) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นและบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบเป็นบุคลิกภาพที่ใช้ทำนายลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม เช่น จำนวนเพื่อน, ความขัดแย้งในกลุ่มเพื่อน และความรัก

5. บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และเป็นตัวพยากรณ์สำหรับทำนายเกณฑ์ชี้วัดการทำงาน (job criteria) ซึ่งมี 3 เกณฑ์ ได้แก่ ความชำนาญในงาน ความชำนาญที่เกิดจากการฝึกอบรม และข้อมูลส่วนบุคคล (Barrick & Mount, 1991; Dalton & Wilson, 2000; Salgado, 1997) และสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน (Barrick & Mount, 1991; Hochwarter, Witt & Kacmar, 2000) และผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้

รับ (Collins, 1998) นอกจากนั้นบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบยังสามารถเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการขาดงาน (Judge et al., 1997)

Judge et al. (1999) ได้นำเสนอว่าบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพได้ทั้งภายใน (intrinsic success) และภายนอก (extrinsic success)

บุคลิกภาพของพนักงานโรงแรม

บุคลิกภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงานโรงแรม ได้มีผู้กล่าวถึงบุคลิกภาพที่จำเป็นสำหรับพนักงานโรงแรมไว้มากมาย อาทิเช่น

Nebel (1991) ได้กล่าวว่า ในงานที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าสูง บุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่ การมีทักษะทางสังคม มีความอดทนอดกลั้นในทุก ๆ สถานการณ์ และเห็นคุณค่าในตนเอง

Lovelock (1996) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพการบริการว่าจะต้องประกอบด้วยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น กระตือรือร้นเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร เข้าใจลูกค้า และพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้า

ชจิต กอบเดช (2529) ได้สรุปบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานส่วนหน้าไว้ว่า ควรจะเป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ร่วมงาน รู้จักเคารพและเกรงใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตั้งใจทำงานอย่างสุดความสามารถ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และยอมรับความผิดพลาดที่ทำลงไป

วีณา เยาววิวัฒน์ (2529) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ได้แก่ สุภาพอ่อนน้อม ยินดีและเต็มใจให้บริการ ตั้งใจทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จไปได้ด้วยดี มีความเคารพและนับถือในสิทธิของตนเองและผู้อื่น

พิศมัย ปโชติการ (2527) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟว่า ควรที่จะเป็นผู้ที่ฉลาด มีไหวพริบ รู้จักกาลเทศะ ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ มีความสามัคคี ให้ความร่วมมือกับ

ผู้ร่วมงาน รู้จักควบคุมตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์ ไม่โกรธง่าย สามารถปรับตัวเข้ากับสังคม ได้เป็นอย่างดี

พิศมัย ปโชติการ (2538) สรุปคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มี อริยาไยอ่อนโยน สุภาพ รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน เป็นคนที่มีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ รักและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความเห็นใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ซื่อสัตย์และมีความอดทน

ระรินทร์ อักษรศรี (2538) ได้ให้ความสำคัญของจิตใจในการบริการ ว่าเป็นความมีไมตรีจิตที่ดีเต็มใจที่จะให้บริการเป็นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

จากหลากหลายทัศนะที่ได้นำเสนอ สามารถสรุปบุคลิภาพที่จำเป็นสำหรับพนักงานโรงแรม ได้ดังต่อไปนี้

1. มีความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง
2. มีจิตใจในการบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
3. เข้าใจ และมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
4. มีความรับผิดชอบสูง
5. สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกได้
6. มีความอดทนอดกลั้นสูง
7. มีทักษะทางสังคม มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี
8. รอบคอบมีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
9. เรียนรู้และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ประสพการณ์ใหม่ ๆ ตลอดเวลา
10. ซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

ความหมายและความสำคัญของความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

ความหมายของความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่มีต่องานที่ทำอยู่ปัจจุบัน และงานนั้นมีความสำคัญและมีบทบาทต่อชีวิต (Brown & Leigh, 1996; Paullay, Alliger & Stone – Romero, 1994 cited in Keller, 1997)

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, ชีระพร อุวรรณโณ และนิรันดร์ แสงสวัสดิ์ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า ความเกี่ยวข้องผูกพันเกิดจากความเป็นตัวตนของบุคคล มีความเกี่ยวข้องับกระบวนการในการทำงานหรือการรวมกันเป็นหนึ่งในเดียวระหว่างคนกับงาน

Rabinowitz and Hall (1997 อ้างใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540) ได้ให้นิยามของความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ไว้ว่า ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นระดับที่บุคคลแสดงความผูกพันทางจิตกับงาน หรือให้ความสำคัญกับงานที่มีต่อตน

ความสำคัญของความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานสูงจะเป็นผู้รู้สึกว่าตนเองกับงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นไม่สามารถแยกจากกันได้ มีความรู้สึกผูกพันในงานที่ปฏิบัติอยู่เกือบตลอดเวลา มีความตั้งใจทุ่มเท ขยัน และแสวงหาความรู้ความก้าวหน้าในการทำงาน และการที่บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานย่อมส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี (สุณี เชื้อสุวรรณ, 2542) อีกทั้ง สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และคณะ (2540) ได้สรุปไว้ว่า ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การจูงใจให้พนักงานให้มีความมีความรัก ผูกพันกับงาน โดยการบริหารแบบจากล่างขึ้นบน การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดและแก้ปัญหาในองค์กร การที่ให้พนักงานมีโอกาสในการเปลี่ยนแปลงการออกแบบงาน (job design) เพื่อพนักงานจะสามารถควบคุม ตัดสินใจให้สอดคล้องกับงานได้มากขึ้น จะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีค่า มีประโยชน์ต่อองค์กร และเกิดความพึงพอใจในงาน Markovick (1997) ได้กล่าวว่า การจูงใจพนักงานให้เกิดความรักและความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้พนักงานตั้งใจทำงาน งานที่ได้มีประสิทธิภาพซึ่งเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

Jans (1985) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยองค์การ (organizational factors) ที่มีต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ที่ทำงานในกองทัพทหารออสเตรเลีย จำนวน 384 คน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวข้องผูกพันในงาน ผลการวิจัยยังสนับสนุนให้มีการสร้างความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานให้เกิดในองค์กร

Stark (1983) ศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยา 6 ประการ ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในการควบคุม (locus of control) ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (job involvement) แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) ความตระหนักในตนด้านส่วนบุคคล (private self – consciousness) ความตระหนักในตนด้านสังคม (public self – consciousness) และความวิตกกังวลทางสังคม (social anxiety) ของพนักงานฝ่ายขาย เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย และพบว่ามีเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ

Keller (1997) ได้ทำการศึกษาระดับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานที่ทำนายผลการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร พบว่าความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงานหลังจากทำงานมาแล้ว 1 ปี โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักวิทยาศาสตร์มีมากกว่าวิศวกร

Naquin (1999) มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นหาปัจจัยส่วนบุคคล ที่จะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้และการทำงานของพนักงานของบริษัทเอกชน จำนวน 239 คน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำการศึกษา ได้แก่ บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ อารมณ์และความรู้สึก จรรยาบรรณ และความผูกพันในงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นองค์ประกอบหนึ่ง จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลิกภาพเปิดเผยตนเอง อารมณ์ทางบวก และความผูกพันในงานส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานและการเรียนรู้ และนอกจากนั้นยังพบว่าบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและด้านความเข้าใจผู้อื่นส่งผลต่อความผูกพันในงานอีกด้วย

สุณี เชื้อสุวรรณ (2542) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลร่วมกันทำนายของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลของรัฐและเอกชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 369 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคต ความเชื่ออำนาจในการควบคุม ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน และความสำคัญของงานต่อชีวิตตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาลเป็นอันดับที่สองรองจาก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนลักษณะมุ่งอนาคตและความสำคัญของงานต่อชีวิตตนไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเอง

ความเป็นมาความหมาย องค์ประกอบ ของความฉลาดทางอารมณ์และความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

ความเป็นมาของความฉลาดทางอารมณ์

ในปี ค.ศ. 1920 Thorndike ได้เขียนบทความลงในนิตยสาร โดยได้ให้ความหมายของ Social Intelligence ว่าหมายถึง ความสามารถเข้าใจผู้อื่น ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันได้อย่างเหมาะสม (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ปี ค.ศ. 1940 Wechsler ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญาว่าประกอบไปด้วย อารมณ์ บุคคล และสังคม แต่แนวคิดเหล่านี้ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เนื่องจากว่านักจิตวิทยาในยุคแรก ๆ จะให้ความสนใจเกี่ยวกับสมองและเชาวน์ปัญญาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถด้านการฉลาดรู้ของเชาวน์ปัญญา (cognitive) เช่น ความจำ และการแก้ปัญหา จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1983 Gardner ได้เสนอแนวคิดว่าความสามารถภายในของบุคคล (intrapersonal intelligence) และความสามารถในการมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (interpersonal intelligence) มีความสำคัญที่ควรประเมินเช่นเดียวกันกับการทดสอบเชาวน์ปัญญา (IQ) และการทดสอบชนิดอื่น ๆ (Cherniss, 2000)

ดังนั้น เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา ได้มีการทำการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางในเรื่องบทบาทของความฉลาดรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญา (non – cognitive factors) ที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานซึ่งเป็นพื้นฐานความรู้ที่มีอิทธิพลต่อทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ในระยะเวลาต่อมา (กรมสุขภาพจิต, 2543)

ปี ค.ศ. 1990 Salovey and Mayer ได้ริเริ่มโครงการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความแม่นยำ ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ที่มีคะแนนสูงในด้านความสามารถการรับรู้ เข้าใจและประเมินอารมณ์ผู้อื่นได้อย่างถูกต้องจะมีความยืดหยุ่นในการเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมและสามารถสร้างเครือข่ายที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางสังคม (Salovey et. al., 1999 cited in Cherniss, 2000) ต่อมา Goleman ได้ให้ความสนใจในงานของ Salovey and Mayer ซึ่งเป็นที่มาของการเขียนหนังสือเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่มีชื่อว่า “ Emotional Intelligence : Why it make matter more than” ซึ่งได้สร้างกระแสความสนใจและการตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ไปทั่วโลก

ความหมายและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

ได้มีผู้ให้ความหมายและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

Salovey and Mayer (1990 cited in Cherniss, 2000) ได้ให้คำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความฉลาดทางสังคมรูปแบบหนึ่งที่สามารถรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและกระทำสิ่งต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542)

1. การรับรู้ (perception) การประเมิน (appraisal) และการแสดงออก (expression) ซึ่งอารมณ์
2. การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์
3. การเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์
4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อการพัฒนาความงอกงามด้านสติปัญญาและอารมณ์

Goleman (1995 อ้างใน อรพินท์ ชูชม, 2543) ได้นิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถที่จะจัดการและตรวจสอบอารมณ์ของตนเอง จูงใจตนเองไปยังเป้าหมาย เข้าใจผู้อื่น และจัดการกับความขัดแย้งและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การรู้อารมณ์ของตนเอง (self awareness) ได้แก่ การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น และตรวจสอบความรู้สึกได้ทุกขณะ
2. การจัดการอารมณ์ (mood management) ได้แก่ การจัดการความรู้สึกต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ความสามารถที่จะปลอบตนเองและความสามารถที่จะขจัดความบ้าคลั่ง ความวิตกกังวล ความมีดমনหรือความขุ่นเคือง
3. การจูงใจตัวเอง (motivation) ได้แก่ ความอดกลั้น สามารถอดทนรอและสามารถยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ได้

4. การเข้าใจผู้อื่น (empathy) ได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ผู้อื่น เข้าใจและปรับให้เข้ากับสิ่งที่ผู้อื่นต้องการ
5. ทักษะทางสังคม (social/people skills) เป็นการจัดการความสัมพันธ์ ได้แก่ ทักษะในการจัดการอารมณ์ของบุคคลอื่นและมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นอย่างราบรื่น

ในปี 1997 Cooper and Sawaf ได้เสนอโมเดลของความฉลาดทางอารมณ์ ว่าประกอบไปด้วยหลักสำคัญ 4 อย่างด้วยกัน คือ (Cooper, 1997)

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (emotional literacy) หมายถึง การรู้จักอารมณ์ของตนเอง
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (emotional fitness) หมายถึง การปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้เผชิญความลำบากใจ
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (emotional depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
4. ความสร้างสรรค์ทางอารมณ์ (emotional alchemy) หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์

Weisinger (1998 cited in Bushell, 1998) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถที่บุคคลใช้และจัดการอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นไปในทางที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542)

1. ความฉลาดทางอารมณ์ภายในตนเอง (intrapersonal Emotional Intelligence) ได้แก่ การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้จักตนเอง การบริหารอารมณ์ และการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตน
2. ความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล (interpersonal Emotional Intelligence) เป็นการใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งเกิดจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี เก่งคนและช่วยเหลือให้ผู้อื่นให้ช่วยตัวเองได้

Bar – On (2000 cited in Cherniss & Goleman, 2001) ได้ให้คำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์ ว่าหมายถึง รูปแบบของอารมณ์และความรู้ทางสังคม (social knowledge) ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของตนเองในการจัดการความต้องการที่แวดล้อม (environmental demands) ประกอบไปด้วย

1. ทักษะภายในตน (intrapersonal skills) หมายถึง ความสามารถในการรู้ เข้าใจและแสดงออกในอารมณ์ของตน
2. ทักษะระหว่างบุคคล (interpersonal skills) หมายถึง ความสามารถในการรู้ เข้าใจ และสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. การบริหารความเครียด (stress management) หมายถึง ความสามารถในการจัดการ ควบคุมอารมณ์และความเครียดได้เป็นอย่างดี
4. การปรับตัว (adaptability) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวและแก้ปัญหาทั้งของตนเองและสังคม
5. ภาวะอารมณ์ปกติ (general mood) หมายถึง การมองโลกในแง่ดี สร้างความสนุกสนานให้แก่ตนเองและผู้อื่น รู้สึกและแสดงออกถึงความสุขที่มี

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ความจำกัดความและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้อง เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ กรมสุขภาพจิต (2543) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้
 - 1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
 - 1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 1.2 เห็นใจผู้อื่น
 - 1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น
 - 1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

- 1.2.3 แสดงความเห็นอย่างเหมาะสม
- 1.3 รับผิดชอบ
 - 1.3.1 รู้จักให้ รู้จักรับ
 - 1.3.2 รับผิดและให้อภัย
 - 1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ประกอบด้วยความสามารถดังนี้

- 2.1.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตัวเอง
 - 2.1.1 รู้ศักยภาพของตนเอง
 - 2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเอง
 - 2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย
- 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา
 - 2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา
 - 2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา
 - 2.2.3 มีความยืดหยุ่น
- 2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น
 - 2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.3.3 แสดงความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

- 3.1 ภูมิใจในตนเอง
 - 3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง
 - 3.1.2 เชื้อมั่นในตนเอง
- 3.2 พึงพอใจในชีวิต
 - 3.2.1 มองโลกในแง่ดี
 - 3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมเสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ

ในปี 1999 Steve Hein ได้รายงานลักษณะที่บ่งชี้ความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ ดังปรากฏในตารางที่ 1 (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542)

ตารางที่ 1 : การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง	ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน แต่ วิพากษ์วิจารณ์ตำหนิผู้อื่น
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนเองถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้	3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญ กำลังใจผู้อื่น
4. ชีววัฒนสถานเหตุผล ความเห็นจริง ตระกะ ความรู้สึกและสามัญสำนึกอย่างได้ดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ เข้าใจ
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการ ใช้เหตุผลทางจริยธรรม	5. บุ่มบวมทึบทัก มักคิดแทนผู้อื่น
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองได้	6. แสดงความไม่ซื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึก คิดของตน
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่ สภาวะปกติได้	7. พุดสะทอนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือ ต่ำว่าความเป็นจริง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง	ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคและปัญหา 9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น 10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล 11. สามารถระบุความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ทางลบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้ 12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดถึงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ 13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการได้รับการยอมรับ 14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออก 15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะการณ์ในทางลบ หรือในสถานการณ์อันเลวร้าย 16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	8. ทำเรื่องเล็กให้กลายเป็นเรื่องใหญ่ บางครั้งแสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่างเกินกว่าเหตุ 9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่พูดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน 10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตเค้น ให้อภัยคนไม่ได้ 11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด 12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ให้ผู้อื่น 13. เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้ 14. ไม่ใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น 15. พูดโดยไม่นึกถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น 16. ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตัวเอง ใจไม่เปิดกว้าง 17. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พูดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญ และกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก 18. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์วิจารณ์ ต่ำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าผู้อื่นจะมองตนอย่างไร

ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงาน

การทำงานเป็นกิจกรรมเฉพาะของมนุษย์ซึ่งเป็นผลผลิตของการใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ เพื่อตอบสนองโลกของการทำงาน จุดมุ่งหมายของการทำงานคือ การประสบความสำเร็จในงานซึ่งสามารถจะเป็นกลไกที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ (2543) ได้นิยามความสำเร็จในชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจมีความสุขกับสถานะของตนเองที่ดำรงอยู่ทั้งด้านการงาน ด้านครอบครัว และชีวิตส่วนตัว ที่เปลี่ยนไปตามครรลอง ที่ถูกต้องมีคุณธรรม ในอดีตคนส่วนใหญ่เชื่อว่าความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญานั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของมนุษย์ ความสำเร็จในการทำงานขึ้นอยู่กับความสำเร็จส่วนบุคคลซึ่งบุคคลเหล่านั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะเชี่ยวชาญเฉพาะทางและมีความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญา (Lanser, 2000) แต่เมื่อแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ได้เกิดขึ้น ความเชื่อต่าง ๆ ในอดีตก็เปลี่ยนแปลงไป ในปัจจุบันนักวิจัยโดยทั่วไปก็ยืนยันว่า ความสำเร็จมีเขาวนปัญญาเกี่ยวข้องเพียง 20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น อีก 80 เปอร์เซ็นต์ที่เหลือเป็นปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งความฉลาดทางอารมณ์ (Patton, 1997) Feist and Barron ได้นำเสนอไว้ว่าความสามารถทางสังคมและความสามารถทางอารมณ์เป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกียรติยศ ชื่อเสียงมากกว่าความสามารถทางเชาว์ปัญญา(IQ) ถึง 4 เท่า (Cherniss, 2001) วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2542) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีเชาว์ปัญญาสูงอาจจะไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพหรือความสำเร็จในชีวิต ซึ่งปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลทำให้ผู้ที่มีเชาว์ปัญญาสูงไม่ประสบความสำเร็จในงานเท่าที่ควรนั้นเป็นปัจจัยทางด้านความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ และปัจจัยทางด้านอารมณ์ ที่มีลักษณะควบคุมตนเองไม่ได้และแสดงออกมา (อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์, 2543) ทักษะที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ทักษะเหล่านี้สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา (Stamp, 1996) ทำให้สามารถเข้าใจและดูแลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Patton, 1997)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Cooper, 1998) ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน คือ ความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาทักษะสื่อสารที่ดี ความเก่งคนและการช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้นจะต้องรับรู้ ตีความและแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง (กรมสุขภาพจิต, 2543) วิลาสลักษณ์ ชั่ววลี (2543) ได้ให้ความสนใจความฉลาดทางอารมณ์ในแง่ของความ

สามารถของบุคคลที่จะเข้าใจ จัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตน สามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะส่งผลดีต่อการทำงาน อารมณ์ที่มีการจัดการอย่างเหมาะสมจะก่อให้เกิดความเชื่อใจ ความจงรักภักดี ความผูกพัน ผลประโยชน์มหาศาล นวัตกรรม และความสำเร็จทั้งของตนเอง ทีมงานและองค์กร ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นมักจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่พนักงานมีต่องาน เพื่อนร่วมงานและองค์กร (Cooper, 1997)

ความฉลาดทางอารมณ์ไม่ใช่เพียงแต่เป็นส่วนทำนายความสำเร็จในการทำงานเท่านั้น (Goleman, 1998 cited in Dulewicz & Higgs, 1998) แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรจะมีหรือพัฒนาให้มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น องค์การต่าง ๆ จะมีขนาดเล็กลงจำนวนคนงานถูกจำกัดให้มีปริมาณลดลง พนักงานจะถูกคาดหวังว่าจะต้องมีคุณภาพ บุคคลจะต้องมีการปรับตัวอย่างมากเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีความสุข ดังนั้นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์เท่านั้นจึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในโลกการทำงาน (วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี, 2543)

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในที่ทำงานเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ ควรตระหนักถึง องค์กรใด ๆ ที่พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานซึ่งจะเป็นผลดีต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

กระบวนการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในที่ทำงาน แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้ (Cherniss & Goleman, 1998 อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2543)

1. ระยะเตรียมความพร้อม เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ผู้รับการฝึก
2. ระยะการฝึกอบรม เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ฝึกและผู้รับการฝึกอบรม
3. ระยะการรักษาไว้และถ่ายโอนความรู้
4. ระยะประเมินความสำเร็จ

ระยะเตรียมความพร้อม

1. ทำการประเมินพนักงานเพื่อให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะต้องทำการฝึกอบรมให้ตรงและเหมาะสมกับความต้องการของแต่ละคนมากที่สุด
2. แจ้งผลการประเมินด้วยความระมัดระวัง โดยที่ผู้แจ้งผลการประเมินจะต้องระมัดระวัง มีศิลปะในการสื่อสาร สามารถสร้างบรรยากาศให้ผู้รับการประเมินรู้สึกสะดวกใจและปลอดภัย อาจเป็นผู้ที่พนักงานให้การยอมรับและสามารถจูงใจให้พนักงานต้องการเข้ารับการอบรม
3. ให้อิสระในการตัดสินใจแก่ผู้ที่จะมาเข้ารับการฝึกอบรมต้องการและสมัครใจเข้ารับการพัฒนา
4. ผู้บริหารควรสนับสนุนการเข้ารับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและความเห็นชอบเชิงนโยบายแก่ผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งจะมีส่วนจูงใจให้พนักงานรู้สึกมีอิสระในการเข้าร่วมโครงการ
5. ผูกโยงเป้าหมายของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เข้ากับค่านิยมส่วนตัวบุคคลของพนักงาน การที่ผู้รับการพัฒนาลังเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะส่งเสริมและพัฒนา ย่อมมีผลต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้ไปใช้กับการทำงานได้ ทำให้โอกาสที่องค์กรจะประสบความสำเร็จมีมากขึ้น
6. ปรับระดับความคาดหวัง ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ทำได้และส่งผลต่อเป้าหมายที่พึงประสงค์ ให้ประโยชน์มิใช่แต่ตัวพนักงานเอง แต่ให้ประโยชน์กับองค์กรด้วย
7. ประเมินระดับความพร้อมของพนักงาน มีการเตรียมความพร้อมทางร่างกายและจิตใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมบางอย่างอย่างเอาจริงเอาจัง และต่อเนื่อง

ระยะการฝึกอบรม

1. สร้างความคุ้นเคยระหว่างวิทยากรผู้ให้การอบรมและพนักงานผู้รับการอบรม
2. ส่งเสริมให้พนักงานได้กำหนดแนวทางการพัฒนาให้เหมาะสมกับความพร้อมและความสนใจของตน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะมาจากความคิดริเริ่มของผู้รับการฝึกอบรม

และในขณะเดียวกันผู้ให้การอบรมก็ต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบ แนวทางต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับการพัฒนา

3. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เป้าหมายที่ท้าทาย เฉพาะเจาะจง ชัดเจน ช่วยให้ผู้รับการพัฒนารู้สึกว่าการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่าง ๆ อยู่ในวิสัยที่ตนทำได้
4. จำแนกเป้าหมายออกเป็นลำดับขั้นตอนที่ปฏิบัติได้ การพัฒนาระดับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์หลายประการที่ต้องใช้เวลาฝึกฝนไปหลาย ๆ สถานการณ์ทางทางสังคม จึงควรแบ่งระยะการฝึกอย่างไม่เป็นทางการกับคนคุ้นเคยไปจนถึงสถานการณ์ที่เป็นทางการกับคนไม่คุ้นเคย และเพิ่มความยากขึ้นเป็นลำดับ
5. แสวงหาโอกาสฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ การฝึกทักษะให้เรียนรู้จุดอ่อนของตนเองและปฏิบัติแก้ไข จะช่วยให้เกิดความเข้าใจและจดจำได้มากขึ้น สามารถถ่ายโอนพฤติกรรมดังกล่าวไปในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันได้ดียิ่งขึ้น
6. แจ้งผลการฝึกหัดบ่อยครั้งมากขึ้น การแจ้งผลหรือการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นการประเมินว่าการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการพัฒนาเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งยังเป็นการรักษาแรงจูงใจที่ดีในการเรียนรู้อีกด้วย
7. อาศัยวิธีการต่าง ๆ ของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ โดยการให้ผู้เรียนได้แสดงออกปฏิกิริยาต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมและมีการโต้ตอบสื่อสารกันได้ทันทั่วทั้งที่ แทนการบอกให้รู้หรือทำให้ดู อาจใช้การอภิปรายกลุ่ม การสวมบทบาท การจำลองสถานการณ์ และการให้เล่นเกมส์ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความรู้สึก อารมณ์ที่ต้องการได้
8. เสริมสร้างกำลังใจ โดยให้กำลังใจและคำชมอย่างต่อเนื่องระหว่างการทำกิจกรรมกลุ่มของทีมโดยมีพี่เลี้ยงผู้ให้คำแนะนำปรึกษา คอยให้กำลังใจ
9. ใช้ต้นแบบโดยสังเกตพฤติกรรมการพูด การแก้ปัญหาจากผู้ที่มีความเหมาะสม ถือเป็นต้นแบบของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ย่อมจะเป็นการเรียนรู้ที่สร้างความประทับใจ น่าจดจำให้แก่ผู้รับการพัฒนา
10. การให้ผู้รับการพัฒนารู้สึกแสดงความคิดเห็น มุมมองของตน เป็นการสะท้อนความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองออกมา เป็นการเพิ่มพูนการรู้จักตนเองและเกื้อกูลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในที่สุด
11. ในบางกรณีผู้รับการพัฒนาอาจจะเกิดความท้อแท้เนื่องด้วยอุปสรรคหรือข้ออ้างต่าง ๆ ดังนั้นอาจหาทางป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกเช่นนี้โดยการขจัดปัญหาอุปสรรคให้กำลังใจ ติดตามความคืบหน้าและสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้รับการพัฒนา

ระยะการรักษาไว้และถ่ายโอนการเรียนรู้

1. เปิดโอกาสให้ได้ประยุกต์สิ่งที่เรียนรู้เข้ากับการปฏิบัติงาน การให้แรงเสริมด้วยการยอมรับ การสื่อสาร ให้กำลังใจ การเตือนความทรงจำ เป็นวิธีที่ดีในการได้มีโอกาสแสดงพฤติกรรม ความฉลาดทางอารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการเรียนรู้บรรยากาศของที่ทำงาน พึงเอื้อให้มีการถ่ายโอน ความรู้ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัฒนาทางสังคมและอารมณ์ที่พนักงานได้เรียนรู้เพื่อการ ทำงานที่ดีและการทำงานเป็นทีม
3. จัดอุปสรรคเชิงสถานการณ์ เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำให้ตนเองเด่น การ ทำงานเป็นทีมไม่ได้ การให้รางวัลเฉพาะรายบุคคล การเน้นคนเก่งเป็นสำคัญ เป็นต้น

ระยะประเมินความสำเร็จ

1. ตรวจสอบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่ ผลการปฏิบัติงานอาจปรากฏให้เห็น ได้หลัง 18 เดือน ทั้งนี้ทั้งนั้นควรมีภาวะแวดล้อมที่เกื้อหนุนด้วย
2. ดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง พิจารณาผลการประเมินที่ได้ว่าบรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้เพียงใด อาจมีการประเมินก่อนและหลังการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

Parch (1997) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันนี้การใช้แบบทดสอบทางบุคลิกภาพเข้ามามีบทบาท ในการสรรหาบุคคลเข้าทำงานในองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีการวัดบุคลิก ภาพด้านความรับผิดชอบ การเปิดรับประสบการณ์ในการเรียนรู้ ความสามารถในการตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ และความมั่นคงทางอารมณ์นั้นสามารถบ่งบอกถึงความฉลาดทางอารมณ์ ของแต่ละบุคคลได้

Cooper (1998) ได้สรุปในงานวิจัยว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการ รับรู้ เข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน อารมณ์ที่ได้รับการจัดการที่ เหมาะสมก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี นวัตกรรม ผลงาน และความสำเร็จของทั้งตน เองและองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำไปสู่ผลกำไรและความ

สำเร็จ ผลกำไรที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลไปถึงความรู้สึก และความผูกพันที่พนักงานจะมีต่องานที่ทำ

Dulewicz and Higgs (1998) ได้ทำการศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ ผลงานวิจัยสนับสนุนแนวคิดของ Goleman ที่ว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นศักยภาพการที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงาน

Stamps (1996) ได้นำเสนอไว้ว่า ทักษะทางการสื่อสารและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีความจำเป็นสำหรับการทำงาน เพราะในช่วงเวลาที่มีการติดต่อสัมพันธ์เป็นช่วงเวลาที่กำหนดความสำเร็จขององค์กร สามารถกล่าวได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับงานที่จะต้องพบปะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ จำนวนมาก

Derman (1999) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จทางธุรกิจ ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการจำนวน 46 คน ที่ทำธุรกิจภายในครอบครัว (family business) โดยใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ Bar-On และทำการประเมินความสำเร็จของธุรกิจด้วยการพิจารณากำไรสุทธิ และผลตอบแทนการลงทุนในช่วง 4 ปี จากการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจในอยู่ระดับสูง

Murensky (2000) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความซ้อนทับ (overlap) กับบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ และพบว่าบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

การโรงแรม ประวัติการโรงแรม และโครงสร้างการบริหารการโรงแรม

ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

สมัยเมื่อก่อนคริสตกาลยังไม่มีความเจริญ เส้นทางที่ผู้คนใช้เดินทางเป็นทางธรรมชาติ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สถานที่ที่ให้นอนหลับพักผ่อน ก็คือ กลางป่า ตามโคนไม้ และพุ่มไม้ เข้าสู่ยุคกลาง (ค.ศ. 500 – 1500) นั้น ได้มีการพัฒนามีการใช้รถม้าเป็นยานพาหนะในการเดินทางมากขึ้น ในยุคนี้ได้มีการเดินทางเพื่อการค้ามากขึ้น ได้รู้จักการนำสินค้าไปขายยังเมืองอื่น ๆ มากขึ้น และในช่วงนี้เองมีพ่อค้าหรือผู้ที่อาศัยในภูมิภาคที่มีผู้คนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก เริ่มเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างที่พักอาศัยเพื่อเป็นการค้า เป็นสถานที่รับรองผู้ที่เดิน

ทางผ่านได้เข้ามาอยู่อาศัยเป็นการชั่วคราว ซึ่งเรียกว่า โรงเตี๊ยม (อรพิน สันติธีรากุล, 2543)

ราวคริสต์ศตวรรษที่ 12 พ่อค้าพาณิชย์ที่เริ่มมองเห็นลู่ทางว่าธุรกิจการค้าประเภทนี้จะ เป็นธุรกิจที่ทำกำไรให้กิจการได้ดีธุรกิจหนึ่ง ก็เริ่มรวมตัวกันก่อสร้างเป็นรูปสหพันธ์ หรือสมาคม ประกอบการขึ้น และธุรกิจประเภทโรงเตี๊ยมก็เริ่มได้จดทะเบียนนับแต่นั้นมา และต่อมา ค.ศ. 1327 คำว่า “โรงแรม” หรือคำว่า “Hotel” ก็ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอังกฤษ เป็นต้นมา ซึ่งมีห้องเปิดบริการแก่แขกที่เดินทางผ่าน ซึ่งปรกติแล้วในธุรกิจประเภทนี้มีห้องให้ใช้บริการ ประมาณ 5 – 7 ห้องเท่านั้น สำหรับการให้บริการนั้นยังไม่สู้จะดีนักเพราะยังเป็นแบบกิจการพ่อค้าคนเดียวอยู่ ครั้นต่อมาในปี ค.ศ. 1446 ทางรัฐก็ได้ออกกฎหมายการควบคุมกิจการประเภทนี้ ขึ้น

ภายหลังจากปี ค.ศ. 1910 ได้มีการตื่นตัวทางธุรกิจโรงแรมมาก พ่อค้านายทุนต่าง ๆ ก็หันมาให้ความสนใจที่จะลงทุนสร้างโรงแรมใหม่ ๆ ขึ้นมามากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่ เจริญแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ราวปี ค.ศ. 1941 ได้มีการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ในการสร้างและ ออกแบบเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแนวโน้มความเจริญ เน้นการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น

ประวัติศาสตร์การโรงแรมในประเทศไทย

ในครั้งกรุงสุโขทัย และกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ประเทศไทยได้มีการติดต่อการค้า ตลอดจนทางการทูต การเมือง การทหารกับชาวยุโรปและจีน หากเป็นพ่อค้าพาณิชย์ธรรมดา การเดินทางก็จะอาศัยที่พักกลางทางหรือวัดต่าง ๆ แต่หากเป็นนักการทูตหรือพระมหากษัตริย์แล้ว ส่วนใหญ่จะพักอาศัยอยู่ตามจวนเข้าเมืองหรือบ้านเศรษฐีคหบดีต่าง ๆ การโรงแรมในประเทศไทยได้เริ่มอย่างแท้จริงในสมัยรัชกาลที่ 4 โดยเริ่มขึ้นหลังจากคณะทูตของหม่อมราโชทัยกลับ จากเยือน ยุโรป รัชกาลที่ 4 เสด็จที่โรงแรมถูกเรียกว่า “ที่พักคนเดินทาง” บางแห่งก็เรียกทับศัพท์ ว่า “โฮเต็ล” ตามภาษาอังกฤษ (ประสงค์ แสงพยับ, 2527) มีลักษณะเป็นเรือนแถว ยกพื้น สูงแค่ว่า เป็นห้องพักแบบเปิดตลอด ผู้พักจะนอนเรียงเป็นแถวต่อเนื่องกันไป

สมัยรัชกาลที่ 5 เป็นสมัยที่กำลังก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ มีการปรับปรุงประเทศในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ความเจริญและวัฒนธรรมตะวันตกได้เข้ามามีบทบาทสูง มีการติดต่อระหว่างชาติ ต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการที่พักเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว โรงแรมที่สำคัญที่เกิดขึ้นใน

สมัยนี้คือ โรงแรมโอเรียนเต็ล สร้างในปี พ.ศ. 2419 เป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับชาวต่างประเทศ (อรพิน สันติธีรากุล, 2543) สมัยรัชกาลที่ 6 ได้มีการสร้างโรงแรมหัวหินเป็นโรงแรมชายทะเลแห่งแรกของประเทศไทย เป็นโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดของการรถไฟแห่งประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2465 กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน พระบิดาแห่งการโรงแรมเมืองไทย ในฐานะเป็นผู้บัญชาการรถไฟหลวง เป็นผู้ดูแลบังคับบัญชาการสร้างโรงแรมแห่งนี้ (สุมาลี สวาวสุ, 2534)

ปัจจุบันมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว มีอัตราสูงว่าการขยายตัวทางเศรษฐกิจส่วนรวม ทำให้มีการลงทุนธุรกิจโรงแรมในภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยนั้นมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศทางการเมือง เศรษฐกิจ ตลอดจนตำแหน่งและทำเลที่ตั้ง ซึ่งนับว่าเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นอกจากนั้นสิ่งที่สำคัญสำหรับการลงทุน ก็คือ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ศิลปะประจําชาติและธรรมชาติที่สวยงามซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะ นับเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี อีกทั้งประเทศไทยก็มีความพร้อมด้านบุคลากร เนื่องจากคนไทยมีใจโอบอ้อมอารี มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือ และเป็นมิตรกับชาวต่างชาติ จึงทำให้การบริการของโรงแรมในประเทศไทยได้รับการยอมรับให้เป็นอันดับหนึ่งของโลกมาตลอด (อรพิน สันติธีรากุล, 2543)

นอกจากจะมีบริการด้านห้องพักให้กับลูกค้า ปัจจุบันโรงแรมยังให้บริการด้านการจัดประชุมเพื่อสนับสนุนธุรกิจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 งานประชุมมักจะถูกจัดขึ้นในองค์กร มีรูปแบบที่เรียบง่าย แต่ภายหลังสงครามจนถึงปัจจุบัน สภาพทางเศรษฐกิจสังคม การเมืองและเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงไป งานประชุมต้องมีการประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ระหว่างองค์กรที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นการประชุมจึงได้กลายมาเป็นธุรกิจแขนงหนึ่ง ซึ่งจำเป็นต้องใช้การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน เป็นธุรกิจที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการจัดการประชุมนานาชาติเป็นการนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศมากขึ้น ก่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และสังคม และจากการคมนาคมที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ปัจจุบันมีการจัดประชุมในต่างจังหวัดมากขึ้น โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ความพร้อมในการจัดประชุม มีศักยภาพที่จะรองรับการประชุมตั้งแต่ระดับภูมิภาคไปจนถึงนานาชาติ มีการจัดประชุมระดับนานาชาติเกิดขึ้นหลายครั้ง สามารถสร้างรายได้ให้กับธุรกิจต่าง ๆ ก่อให้เกิดเงินหมุนเวียนในจังหวัดเป็นจำนวนมาก ซึ่งนับว่าธุรกิจการประชุมมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยภาพรวม ดังนั้นรัฐบาลจึงได้เตรียมการโฆษณา

เผยแพร่และให้บริการในรูปแบบ ต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้มีการจัดประชุมในต่างจังหวัดมากขึ้นเป็น การกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นนั้น ๆ

ปัจจุบันโรงแรมได้กลายเป็นสถานที่จัดการประชุมเกือบทุกระดับ เนื่องจากโรงแรมมีสิ่ง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างพร้อมเพียง เช่น ห้องประชุมสัมมนา ที่พัก อาหารเครื่องดื่ม ตลอดจนการให้บริการด้านความบันเทิงต่าง ๆ แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย (ททท.) ได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ผนวกการจัดการประชุม สัมมนา และการจัด นิทรรศการเข้าไปในโปรแกรมการท่องเที่ยว ทำให้โรงแรมต่าง ๆ มีการแข่งขันกันในการปรับปรุง สถานที่ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะใช้ในการจัดการประชุมตลอดจนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจแขนงนี้ให้สามารถรองรับการประชุมได้หลากหลายและตอบ สสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

โรงแรมโดยทั่วไปมักจะใช้แผนกจัดเลี้ยง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ดูแลรับผิดชอบงานประชุมสัมมนา ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงและฝ่ายขายจะต้องเป็นผู้ประสานงาน กับลูกค้าหรือผู้วางแผนการประชุมขององค์กรต่าง ๆ โรงแรมบางแห่งปรับปรุงและพัฒนาการ บริการของโรงแรม โดยมุ่งเน้นอย่างชัดเจนที่จะให้บริการด้านการประชุมโดยเฉพาะ เช่น ใน ด้านการบริหารก็เพิ่มแผนกการจัดการประชุม มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบริการการประชุม และมีการ ขยายห้องประชุมเป็นศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ ที่ตั้งอยู่ในโรงแรม เป็นต้น นับได้ว่าเป็นแผนก ที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรมมากในปัจจุบัน

โครงสร้างของโรงแรม

โครงสร้างของโรงแรม จะประกอบไปด้วย (ปรีชา แดงโรจน์, 2532; สุมาลี สวารัฐ, 2534)

1. นโยบายและระบบ

การกำหนดนโยบายและระบบในกิจการโรงแรมซึ่งมีเจ้าของคนเดียวหรือโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนมากเจ้าของหรือผู้ลงทุนจะมอบอำนาจให้กับผู้จัดการทั่วไป แต่โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีลักษณะ เป็นโรงแรมนานาชาติ โรงแรมในเครือจะตั้งอยู่หลายท้องถิ่นและหลายประเทศ มีผู้ร่วมลงทุนหลาย ฝ่าย การกำหนดนโยบายหลักและระบบการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มาจากสำนักงานใหญ่ที่เป็น สำนักงานบริหารส่วนกลาง เพื่อให้โรงแรมในเครือ มีนโยบายและมาตรฐานการบริการในแนวทาง เดียวกัน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและควบคุม อย่างไรก็ตามโรงแรมในเครือก็อาจจะมีราย

ละเอียดการจัดการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากกฎหมายท้องถิ่น วัฒนธรรม ประเพณี สภาพแรงงาน ฯลฯ เพื่อให้มีประสิทธิภาพเต็มที่ ไม่มีปัญหาในทางปฏิบัติระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน สำนักงานใหญ่จะต้องร่วมมือกับผู้จัดการทั่วไปในการกำหนดนโยบายหลักและระบบของโรงแรมขึ้นมา นโยบายหลักและระบบของโรงแรมมีดังนี้ คือ แรงงาน อัตราค่าบริการ การจัดซื้อ การประภัย การโฆษณา การบัญชี และสินเชื่อ

2. พนักงานโรงแรม

โรงแรมมีลักษณะเป็นอุตสาหกรรม ไม่สามารถที่จะบริหารหรือดำเนินการได้เพียงคนเดียว จำเป็นจะต้องมีผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ กัน ร่วมมือกันดำเนินการให้ไปสู่ความสำเร็จ สำหรับการบริหารโรงแรมในปัจจุบันสามารถแบ่งพนักงานโรงแรมออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับผู้กำหนดนโยบาย คือ ผู้จัดการทั่วไปและระดับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ระดับรองหรือผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน (ปรีชา แดงโรจน์, 2532)

นอกจากนั้นการบริหารภายในโรงแรมแบ่งออกเป็น 7 แผนกใหญ่ ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกขาย แผนกบัญชี ในบางโรงแรมยังมีแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกจัดซื้อ และแผนกวิจัย การปฏิบัติงาน ทั้งนี้การจัดแบ่งการทำงานในแต่ละแผนกในโรงแรมแต่ละแห่งอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดโรงแรม ระบบและนโยบายของผู้บริหารเป็นสำคัญ

2.1 แผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้า เรียกว่า F/O เป็นแผนกหนึ่งของโรงแรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการกับลูกค้าผู้เข้ามาพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าผู้จะมาพัก งานบริการโทรศัพท์ รับผิดชอบการบริการสัมภาระของลูกค้าที่มาพัก เติมน้ำหรือเอกสารต่าง ๆ รวมตลอดถึงการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้าระหว่างที่มาพักอยู่ในโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมนับเป็นแผนกที่ถือเป็นส่วนจุดแรกและเป็นจุดสุดท้ายของโรงแรมที่ลูกค้าผู้เข้ามาพักหรือมาใช้บริการจะได้มาพบปะติดต่อ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความรู้สึกประทับใจต่อลูกค้าที่เข้ามาติดต่อและใช้บริการ ทั้งนี้ด้วยหวังว่าความประทับใจหรือความรู้สึกที่ดีของแขกที่มีต่อการบริการของโรงแรมจะทำให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาใช้

บริการของโรงแรมอีก รวมทั้งการบอกเล่าความประทับใจที่ได้รับให้เพื่อนและญาติมิตรของตน อันเป็นแรงจูงใจให้มาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นผลดีในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียงของโรงแรมอีกทางหนึ่งด้วย และยังเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับโรงแรมในหลาย ๆ เรื่องตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าพักอยู่ในโรงแรม (ราชันกร โชติชัยสถิตย์ และ วิเชียร ด้านบรรบต, 2542)

2.2 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เรียกว่า ย่อ ๆ ว่า แผนก FB ผู้ที่ทำหน้าดูแลรับผิดชอบแผนกนี้ คือ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) แผนกอาหารและเครื่องดื่มประกอบไปด้วยหลายฝ่าย ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบมีหลายประเภท ได้แก่ ฝ่ายครัว จะทำหน้าที่รับผิดชอบเตรียมอาหารทุกประเภทให้กับฝ่ายห้องอาหาร ซึ่งห้องอาหารมีหน้าที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ ลักษณะการให้บริการจะเป็นการให้บริการอาหารทุกมื้อ ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น ห้องอาหารแบบคอฟฟี่ช็อป (coffee shop) ห้องกริล (grill room) หรือห้องอาหารประจำแต่ละชาติ รูปแบบและเวลาในการดำเนินการนั้นแตกต่างกันไปตามนโยบายการบริหารของแต่ละโรงแรม ฝ่ายบริการอาหารบนห้องพัก ฝ่ายเครื่องดื่มมีหน้าที่บริการด้านเครื่องดื่มจะจัดเตรียมเครื่องดื่มทุกชนิดทั้งประเภทที่มีแอลกอฮอล์ และไม่มีแอลกอฮอล์ให้แก่ ลอบบี้บาร์ต่าง ๆ ห้องอาหาร งานจัดเลี้ยง และงานบริการอาหารบนห้องพัก สามารถให้บริการจัดเลี้ยง ประชุม และสังสรรค์ในรูปแบบต่าง ๆ

สำหรับการประชุมสัมมนาเป็นงานที่สามารถสร้างรายได้ ให้แก่แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างมาก ดังนั้นพนักงานบริการในงานจัดเลี้ยงจึงควรต้องรู้จักอำนวยความสะดวกให้แก่แขกทั้งในด้านอาหารและเครื่องดื่ม ลักษณะของห้องประชุม ซึ่งสามารถจัดได้หลายรูปแบบ เช่น จัดแบบห้องเรียน แบบโต๊ะกลมหรือสี่เหลี่ยม และแบบรูปตัวยู เป็นต้น นอกจากนั้นจะต้องดูแลการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ประกอบการจัดประชุมหรือสัมมนา รวมทั้งควรจะต้องมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ทั่วไปที่ใช้ในการจัดห้องประชุมสัมมนาในโรงแรม สื่อโสตทัศนูปกรณ์ และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

2.3 แผนกแม่บ้าน

งานแผนกแม่บ้าน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาด ห้องพัก บริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม ตลอดจนบำรุงรักษาให้วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สามารถใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ งานดอกไม้ และรวมถึงการซักผ้าด้วย แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานประชุมหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน จะมีเพียง 2 ส่วน คือ

(1) งานบริเวณสาธารณะ

งานบริเวณสาธารณะควบคุมการทำงานโดยหัวหน้าแผนกบริเวณสาธารณะ (public area supervisor) และมีพนักงานในแผนก คือ พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (cleaner)

ขอบเขตการทำงานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ ได้แก่ บริเวณล็อบบี้ บริเวณลิฟต์ บริเวณห้องสุขา บริเวณห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม บริเวณโถงทางเดินต่าง ๆ ร้านค้าในบริเวณโรงแรม ลานจอดรถ สระว่ายน้ำ และบริเวณสวน การทำความสะอาดยังครอบคลุมถึงการทำความสะอาดพรม การขัดรองเท้า การลงเงาหินอ่อน การเช็ดหน้าต่างกระจก การเช็ดเพดาน การทำความสะอาดม่าน การดูแลทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ทองเหลือง การดูแลรักษาพื้นไม้ ซึ่งเป็นทั้งงานประจำและการทำความสะอาดใหญ่ตามตารางทำความสะอาดประจำปีของแผนก (บุญเสริม หุตะแพทย์, ประกายรัตน์ ภัทรชิตี, เบญจมา โอฬารสกุล และวีระศักดิ์ ชุณหจักร, 2542)

(2) งานห้องดอกไม้

งานห้องดอกไม้ควบคุมการทำงานโดยหัวหน้าห้องดอกไม้ (florist supervisor) พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกนี้ประกอบด้วยพนักงานทำดอกไม้ (florist) พนักงานขายดอกไม้ (sales girl florist) และพนักงานส่งดอกไม้ (runner) (บุญเสริม หุตะแพทย์ และคณะ, 2542)

ห้องดอกไม้มีหน้าที่ดูแล ตกแต่ง ประดับประดาบริเวณต่าง ๆ ในโรงแรมให้สวยงาม ขวมนอง ทั้งนี้รวมถึงบริเวณห้องพักลูกค้า ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม และบริเวณสาธารณะ ตลอดจนมีหน้าที่ในการจัดประดับประดาตกแต่งดอกไม้เมื่อถึงโอกาสเทศกาลสำคัญ ๆ ต่าง ๆ เช่น เทศกาลสงกรานต์ ลอยกระทง คริสต์มาส ปีใหม่ หรือการประดับประดาดอกไม้สำหรับงานมงคลสมรส นอกจากนี้บางโรงแรมยังให้บริการจัดดอกไม้นอกอาคารสถานที่

2.4 แผนกช่าง

แผนกนี้เป็นแผนกที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานช่างทั้งหมด ที่เกี่ยวกับงานการซ่อมบำรุง วัสดุ อุปกรณ์ในห้องพักและบริเวณสาธารณะของโรงแรม ระบบแสง สี เสียง ที่ใช้ในโรงแรม อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานประชุมสัมมนา ระบบการทำความร้อน ความเย็น ทั้งหมดภายในโรงแรม ตลอดจนควบคุมดูแลการบำรุงรักษาเครื่องจักรที่สำคัญ เช่น เครื่องทำน้ำร้อน เครื่องดำเนินไฟ อุกเงิน และเครื่องทำความร้อน – เย็น ให้อยู่ในสภาวะพร้อมที่จะใช้งานได้ ควบคุมดูแลการใช้น้ำในสระว่ายน้ำ ต้องตรวจสอบพวกเชื้อโรคต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นแผนกที่มีความสัมพันธ์กับแผนกต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น แผนกห้องพัก แผนกซักรีด และแผนกงานให้การบริการส่วนหน้า เป็นต้น

2.5 แผนกขาย

หน้าที่ของแผนกนี้ คือ การขายห้องพัก และห้องประชุมในการจัดเลี้ยงสัมมนาต่าง ๆ เป็นแผนกที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรม ผู้ที่ทำงานในแผนกนี้จะต้องมีความสามารถทางด้านการขาย มีการวางแผนการขายอย่างมีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เนื่องจากต้องทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างลูกค้า และแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นแผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกวิศวกร เพื่อให้งานที่ได้สำเร็จตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

2.6 แผนกบัญชีการเงิน

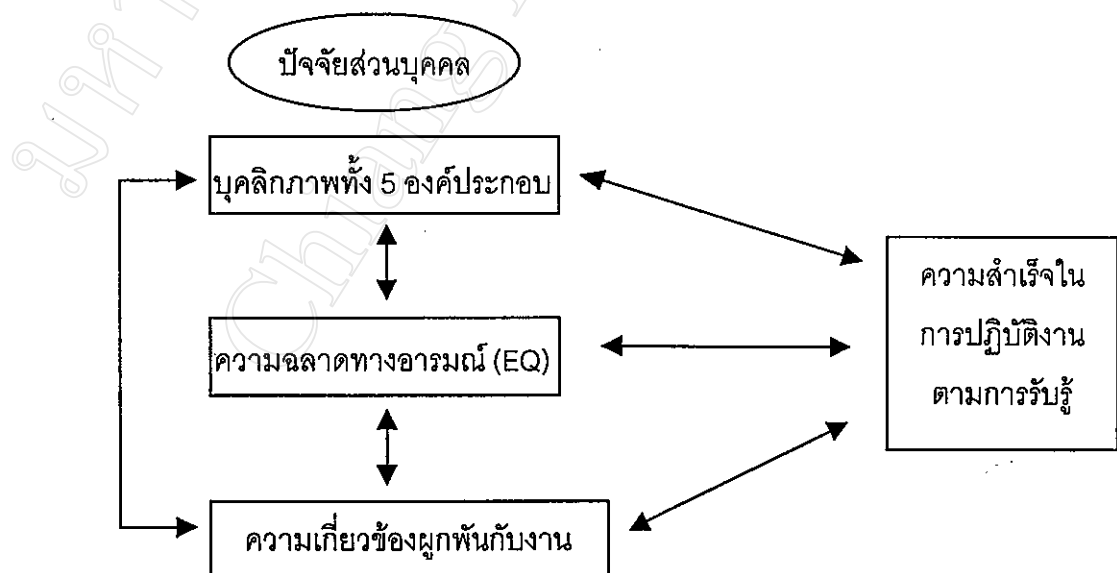
เป็นแผนกที่ดำเนินการควบคุมทางด้านบัญชีต่าง ๆ และเกี่ยวกับเงินของทางโรงแรมทั้งหมด งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนก มีดังนี้ คือ แผนกจ่ายเงินเดือนพนักงาน แผนกตรวจสอบบัญชี แผนกบัญชีและพนักงานบัญชี แผนกเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ

2.7 แผนกทรัพยากรมนุษย์

แผนกทรัพยากรมนุษย์นี้เป็นแผนกที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนงานการบริหารงานของโรงแรมทั้งหมด หน้าที่รับผิดชอบหลักของแผนก คือ สรรหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน ฝึกอบรมพนักงาน ดูแลนโยบายการว่าจ้าง กฎหมายแรงงาน และการร้องทุกข์ของพนักงาน

แผนกนี้เป็นแผนกที่รายงานผลตรงต่อผู้จัดการทั่วไป และเป็นแผนกที่จะต้องรับฟังนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์หลักขององค์การที่ได้ตั้งเอาไว้ และในทำนองเดียวกันแผนกทรัพยากรมนุษย์ก็ต้องเปรียบเสมือนตัวแทนของพนักงานทุกคนในองค์การ คอยรักษาสีทีและผลประโยชน์ของพนักงานทุกคนให้มีความเสมอภาค และความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจะเห็นว่าแผนกนี้ทำงานคาบเกี่ยวกับบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการเอง และผู้ที่เป็นพนักงานทุกระดับในองค์การ ทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นคนกลางที่จะทำให้บุคคลทั้งสองดำเนินการ และทำงานสัมพันธ์กันอย่างไม่มีปัญหา นำมาซึ่งความสำเร็จขององค์การในที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ อีกทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ

ทั้ง 5 องค์ประกอบ ระดับความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงาน
โรงแรม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานโรงแรม
2. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ
พนักงานโรงแรม
3. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม
4. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของ
พนักงานโรงแรม
5. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน
ของพนักงานโรงแรม
6. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับพนักงาน
โรงแรม