บทที่ 5
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงานโรงแรม (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ(3) ศึกษาเกณฑ์กำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรที่ศึกษาประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน และตัวแปรความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานโรงแรมที่ให้บริการแก่ลูกค้าการประชุมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 304 คน จากโรงแรม 15 แห่ง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทำโดยการสุ่มหลายขั้นตอน ทำการสุ่มโรงแรมโดยการสุ่มแบบเจาะจง เลือกโรงแรมที่มีศักยภาพในการให้บริการลูกค้าได้ไม่ต่ำกว่า 200 คน จากนั้นทำการสุ่มพนักงานโรงแรม โดยใช้การสุ่มแบบง่ายตามแผนก ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานเปิดประตู พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการในห้องอาหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง พนักงานแผนกครัว พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานทำความสะอาด พนักงานแผนกช่าง พนักงานฝ่ายขาย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 5 ชุด ประกอบด้วย

1. **แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของพนักงานโรงแรม** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง โรงแรมที่ปฏิบัติงานและอายุการทำงาน

2. **แบบทดสอบบุคลิกภาพ** NEO Five- Factor Inventory (NEO-FFI) ของ Costa & McCrae (1992) ฉบับภาษาไทยซึ่งแปลโดย ชูชัย สมิทธิไกร (2542ข)

3. **แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์** ใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-60 ปี) ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

4. **แบบวัดความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน** ของ Kanungo (1982 อ้างใน สุณี เชื้อสุวรรณ, 2542) ฉบับภาษาไทยซึ่งดัดแปลงและแปลโดย สุณี เชื้อสุวรรณ (2542)

5. **แบบประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้** ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรมแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows เพื่อคำนวณหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรและอธิบายข้อมูลของแต่ละตัวแปร รวมทั้งคำนวณหาค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product Moment – Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทดสอบสมมุติฐานข้อ 1 ถึงข้อ 6

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษาตามสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ผลการศึกษาครั้งนี้สนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 1 กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่คิดว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพเป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Robertson, 1994; Albrecht & Ron, 1985 cited in Nebel, 1991) จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ ผู้ที่มีบุคลิกภาพทางอารมณ์ไม่มั่นคงจะเป็นผู้ที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โกรธ เศร้า เสียใจอย่างรุนแรง และไม่มีเหตุผล Costa and McCrae (1992) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่ไม่มีทักษะทางสังคม ซึ่งบุคลิกลักษณะเช่นนี้ย่อมไม่ส่งผลดีต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่จะต้องมีการพบปะผู้คนเป็นจำนวนมาก เช่น งานในโรงแรม Barrick and Mount (1991) ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วยอาชีพนักวิชาการ ตำรวจ ผู้จัดการ พนักงานขาย และแรงงานที่ใช้ฝีมือหรือกึ่งฝีมือ (skilled/semi – skilled) พบว่าในทุก ๆ อาชีพผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีแนวโน้มที่จะไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ได้

บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้มากที่สุด ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบจะเป็นผู้ที่ทำงานหนัก มีความรับผิดชอบ ไว้วางใจได้ มีความพยายามสูง รอบคอบและระมัดระวัง ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Digman & Takemoto – Chock, 1981 cited in Costa & McCrae,1992) สอดคล้องกับหลาย ๆ งานวิจัยที่กล่าวถึงบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในทุก ๆ อาชีพ (Barrick & Mount, 1991; Dalton & Wilson, 2000; Hochwarter, Witt & Kacmar, 2000; Salgoda, 1997)

นอกจากนั้นการวิจัยนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านเปิดเผยตนเองและด้านเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ ทั้งนี้เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานบริการ ผู้ที่จะสามารถทำงานได้เป็นอย่างดีจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีจิตใจที่ชอบให้บริการ เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นซึ่งได้แก่ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าโดยจะต้องพยายามค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว (Lovelock, 1996) เนื่องจากการบริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานโรงแรม (Nebel, 1991) อีกทั้งงานโรงแรมเป็นงานที่มีลักษณะที่ต้องทำงานเป็นทีม เพราะงานแต่ละแผนกแต่ละหน่วยต้องสัมพันธ์กัน (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2538) มีการประสานงานกันระหว่างฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายสนับสนุน (ปรีชา แดงโรจน์, 2538) ผลการวิจัยสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ Barrick et al. (1998) ที่ได้กล่าวว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านเปิดเผยตนเองและด้านความมั่นคงทางอารมณ์จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง นอกจากนั้นยังพบว่าบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านเปิดเผยตนเองและด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสังคม (Asendorpf & Wilpers, 1998; Barrick et al., 1998; Cote & Moskowitz, 1998) และ Kichuk and Wiesner (1997) ยังได้กล่าวเสริมอีกว่า ทีมงานที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบไปด้วยคนที่มีบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง มีความเข้าใจผู้อื่นและจะต้องไม่มีบุคลิกลักษณะด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์

บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ ขจิต กอบเดช (2527) ได้สรุปไว้ว่า พนักงานโรงแรมที่ดีและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้นั้นจะต้องยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อตำหนิของผู้อื่นและนำมาปรับปรุงแก้ไข และควรขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้มีความรู้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอด

เวลา (พิศมัย ปโชติการ, 2527) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์จะเป็นผู้ที่มีความคิด และค่านิยมที่เปิดกว้าง ชอบศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และเต็มใจที่จะลองทำสิ่งใหม่

สมมุติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัยสนับสนุนสมมุติฐานที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม เนื่องจากว่างานโรงแรมเป็นอาชีพที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาทั้งกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า พนักงานทุกแผนกจะต้องมีการประสานงาน สมัครสมานสามัคคีกัน การทำงานจะต้องทำเป็นทีม อีกทั้งการทำงานในธุรกิจโรงแรมจะต้องมีการติดต่อพบปะกับคนหลากหลายรูปแบบ ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน ฉะนั้นพนักงานโรงแรมจะต้องเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้นต่อความกดดันต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งลักษณะดังกล่าว คือลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้นสูง รู้จักและควบคุมความรู้สึก อารมณ์และการแสดงออกได้อย่างถูกกาละเทศะ มีความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้จักให้รู้จักรับ รู้รับผิดชอบให้อภัย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ตระหนักในความรู้สึกความต้องการของผู้อื่นได้ดี ส่วนผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในตนเอง มีความมุมานะไปสู่เป้าหมาย สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ ซึ่งสามารถลดการความขัดแย้งจากการทำงาน สามารถทำงานได้เสร็จเรียบร้อยตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขจะเป็นคนที่มีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคต่าง ๆ เห็นคุณค่าในตัวเอง มีความสงบทางจิตใจ รู้จักผ่อนคลาย ดังนั้นจึงพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ทั้งด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และจากการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานมากที่สุด ผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกับ Goleman (1995, cited in Cherniss, 2001) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทสำคัญสามารถเป็นตัวทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ Cooper (1997) ได้พบว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล มีประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถจูงใจตนเองให้ทำงาน

และสามารถประสบความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นไป นอกจากนั้น Derman (1999) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจ (business success) อย่างมีนัยสำคัญ

สมมุติฐานข้อ 3 ผลการวิจัยสนับสนุนสมมุติฐานที่ว่า ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม Erickson and Wharton (1997) ได้สรุปไว้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับการที่มีความรู้สึกด้านบวกกับงานที่ทำ เนื่องจากความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่องานที่ตนปฏิบัติในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานที่ทำ โดยบุคคลดังกล่าวจะรับรู้ว่างานที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นน่าท้าทายและสามารถควบคุมให้เป็นไปตามความต้องการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันกับงานที่ตนปฏิบัติอย่างยากที่จะแยกจากกันได้ และส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ขยัน ทุ่มเทแสวงหาความรู้ใหม่ (สุณี เชื้อสุวรรณ, 2542) Somer and Birenbaum (1998) ได้นำเสนอแนวคิดไว้ว่า ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์กับการงานที่ก่อให้เกิดรางวัลหรือความสำเร็จภายในจิตใจ (intrinsically rewarding) Hall and Rabinowitz (1977) กล่าวว่า การที่รับรู้ว่าตนเองประสบความสำเร็จมากเท่าไรยิ่งเพิ่มความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนั้น สมหวัง พิธิยานุวัฒน์และคณะ (2540) กล่าวว่า องค์ประกอบในคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน เป็นพื้นฐานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงาน

สมมุติฐานข้อ 4 ผลการวิจัยสนับสนุนสมมุติฐานที่ว่า ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานโรงแรม Weisinger ได้กล่าวไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นการจัดการและใช้อารมณ์ที่มีอยู่อย่างชาญฉลาด นั้นหมายความว่า การที่สามารถใช้อารมณ์และความรู้สึกไปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาในทางที่ถูกต้องเหมาะสม และพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นการชี้บ่งถึงบุคลิกภาพของคนนั้น ๆ (Bushell, 1998) จากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความฉลาดทางอารมณ์ สอดคล้องกับแนวความคิดที่ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์จะเป็นบุคคลที่มีปัญหาด้านการปรับตัว ไม่มีเหตุผล ไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ มีความสามารถในการจัดการความเครียดต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับลักษณะของผู้ที่มีความฉลาด

ทางอารมณ์ที่จะสามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการ สามารถเลื่อนการสนองความพึงพอใจของตนออกไปก่อนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (วิลาสลักษณ์ ชัววัลลี, 2543) สามารถรับรู้ เข้าใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีขั้นตอน อีกทั้งยังสามารถบริหารและจัดการความเครียดในจิตใจได้ (อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์, 2543)

นอกจากนั้นการวิจัยยังพบว่าบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง ด้านเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเองเป็นผู้ที่ชอบสังคม ชอบอยู่ในกลุ่มคนจำนวนมาก กล้าแสดงออก กระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไว ชอบความตื่นเต้น สนุกสนาน มองโลกในแง่ดี (Dalton & Wilson,2000) ซึ่งลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน สอดคล้องกับผลที่ได้จากการวิจัยที่ว่าบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเองจะมีความสัมพันธ์ทางบวกความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งมากที่สุด

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์จะเป็นผู้ที่มีความสร้างสรรค์ มีความสงสัยใคร่รู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เต็มใจที่จะเปิดรับแนวคิดและค่านิยมใหม่ พร้อมที่จะเรียนรู้แนวคิดใหม่ ๆ มีสุนทรียภาพและจินตนาการ (Murphy & Davidshofer, 1998) ซึ่งจะสอดคล้องกับลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในส่วนของการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ที่จะต้องใช้ความคิดและจินตนาการ

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเข้าใจผู้อื่นจะมีความเข้าใจ เห็นใจผู้อื่น มีความกระตือรือล้นที่จะช่วยเหลือ และอ่อนน้อมถ่อมตน จากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพด้านนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความเอื้ออาทร รู้จักให้อภัย เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Salgado (1997) ที่ได้นำเสนอไว้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเข้าใจผู้อื่นจะทำงานที่มีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้ดี

ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบจะเป็นบุคคลที่ดำเนินชีวิตอย่างมีจุดมุ่งหมาย มีความรอบคอบ มีความตั้งใจแน่วแน่ ตรงต่อเวลา เชื่อถือได้ ส่วนผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในตัวเอง มีมานะไปสู่จุดมุ่งหมาย รู้จักแก้ไขปัญหา ผลจากการวิจัยจึงพบว่าบุคลิกด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์

สมมุติฐานข้อที่ 5 ผลการวิจัยสนับสนุนสมมุติฐานที่ว่า ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงานโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ มักจะไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ โมโห เศร้า เสียใจได้ง่าย มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีออกมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hoffi and Mannheim (1999) ที่ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมที่ไม่ดี (negative behavior) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ในทางตรงกันข้ามกับบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น ความรับผิดชอบ การเปิดเผยตนเอง และการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ และด้านความเข้าใจผู้อื่นจะมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากว่าความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นผลจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับงาน เป็นระดับความผูกพันทางจิตที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ Costa and McCrae (1992 cited in Keller, 1997) กล่าวว่า ความรับผิดชอบมีความซ้อนทับ (overlap) กับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน เนื่องมาจากความรับผิดชอบเป็น การใส่ใจในงาน เป็นความมานะพยายามที่จะผ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และความเข้าใจผู้อื่นเป็นบุคลิกภาพที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับงานโรงแรมที่จะต้องมีการบริการลูกค้า พนักงานควรมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจในความต้องการของผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ผลที่ได้จากการวิจัยจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Naquin (1999) ที่สรุปว่า บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและความเข้าใจผู้อื่นมีผลโดยตรงต่อความผูกพันในงาน

สมมุติฐานข้อที่ 6 ผลการวิจัยสนับสนุนสมมุติฐานที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทั้งด้านดี ด้านเก่งและด้านสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานจะเป็นผู้รู้สึกรักและผูกพันกับงาน มีความสุขในการทำงาน และเห็นว่างานมีความสำคัญต่อชีวิต ดังนั้น จึงทุ่มเทตั้งใจทำงาน อดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ ไม่ท้อถอยยอมแพ้เมื่อประสบปัญหาแต่จะพยายามแก้ไขปัญหาอย่างสุขุมรอบคอบเพื่อให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นผู้รู้จักรับผิดชอบ มีความมุมานะไปสู่เป้าหมาย รู้จักสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ตนเอง สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างสุขุมรอบคอบ สามารถอดทน ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

เกณฑ์ที่ใช้ชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์และการทำอภิปรายกลุ่มย่อย (focus group) ของพนักงานโรงแรม จำนวน 3 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปเกณฑ์ที่ใช้ชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน ได้ดังต่อไปนี้

1. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเรียบร้อย และรวดเร็ว
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดีจากหัวหน้างาน
4. การทำงานได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากหัวหน้างาน
5. การทำงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
6. การมีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดีอยู่เสมอ
7. สามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม
8. ความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน และมีอายุงานใกล้เคียงกัน
9. ความพึงพอใจในงาน
10. การปรับเงินเดือน

นอกจากนั้นการสัมภาษณ์ยังพบว่าเกณฑ์ชี้วัดที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ การได้รับเงินพิเศษจากลูกค้า หรือเรียกว่า ค่าทิป เนื่องจากว่างานโรงแรมเป็นงานบริการ ลูกค้ามักจะให้ค่าตอบแทนพิเศษที่เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ๆ บางครั้งเงินที่เก็บสะสมจากค่าทิปอาจจะได้มากกว่าอัตราเงินเดือนที่ได้รับจากทางโรงแรมเสียอีก (อนุพันธ์ กำพันธ์พานิช, 2538)อาจกล่าวได้ว่าค่าทิปจะมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานในบางตำหน่งค่อนข้างสูงมาก แต่ในการวิจัยครั้งนี้ไม่นำมาวิเคราะห์เนื่องจากไม่ใช่พนักงานทั้งหมดที่จะสามารถได้รับค่าทิปจากการทำงาน จะมีก็แต่เพียงพนักงานที่ได้มีการติดต่อ สื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานที่ประจำห้องอาหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง เท่านั้น

ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบให้ผู้ประเมินทำการประเมินตนเองตามการรับรู้ ซึ่งอาจทำให้เกิดอคติ (bias) ในการประเมิน ส่งผลให้ผู้ประเมินอาจจะประเมินให้ตนเองสูงเกินกว่าความเป็นจริง

2. จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบทางบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ พบว่าค่าความเที่ยง (α) ของบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง และบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์มีค่าเท่ากับ .48 และ .29 ตามลำดับ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยของพัชรา ถาวระ (2542) ที่ได้นำแบบทดสอบไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและโรงพยาบาล มีค่าความเที่ยง (α) ของบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง และบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์มีค่าเท่ากับ .71 และ .61 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าค่าความเที่ยง (α) ของแบบทดสอบในงานวิจัยครั้งนี้มีค่าค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้เนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งในการวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีค่อนข้างมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ผลวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่รับรู้ เข้าใจและจัดการความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ดี มีความเก่งคน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดหรือย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น มีทักษะทางสังคมในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทำให้มีการเคารพ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัวรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ดังนั้นองค์กรควรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในสถานที่ทำงาน ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการเข้าใจและยอมรับได้ว่าบุคคลแต่ละคนมีความรู้สึกและอารมณ์ที่เป็นพื้นฐานของตนเอง อารมณ์และความรู้สึกนั้นผันแปรแตกต่างกันไป การตัดสินว่าสิ่งใดผิดหรือถูกนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เหตุผล วัย ปัจจัยทางสังคมและการกำหนดทางวัฒนธรรม การยอมรับฟังความคิดเห็นและเข้าใจถึงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างเสริมความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร่วมงานซึ่งจะมีผลต่อการสร้างงานที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพต่อองค์กร แสดงความเห็นใจ รับรู้รับฟังปัญหาของผู้ร่วมงาน พยายามช่วยเหลือและร่วมกันแก้ไขปัญหา

การฝึกอบรมพนักงานในองค์กรให้มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งพึงกระทำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องพยายามชี้แจงให้ฝ่ายบริหารเห็นความสำคัญของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ว่ามีส่วนช่วยเพิ่มผลกำไร สร้างสินค้าและบริการที่ดีและทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า หากมีการจัดทำเนื้อหาของโปรแกรมของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และมีการประเมินผลการฝึกอบรมควรจะทำอย่างเป็นระบบ

2. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน เป็นความรู้สึกผูกพันกับงานที่ปฏิบัติอย่างยากที่จะแยกออกจากกันได้ ความเกี่ยวข้องผูกพันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน การปลูกฝังให้พนักงานมีความรู้สึกเกี่ยวข้องผูกพันกับงานเป็นสิ่งที่ควรพึงกระทำเป็นอย่างยิ่ง การให้พนักงานได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่โดยการกำหนดบทบาทในการทำงานอย่างชัดเจน ไม่ให้เกิดการเหลื่อมล้ำในการทำงาน พยายามบริหารการจัดการให้เป็นแบบจากล่างขึ้นบน รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน หัวหน้าหรือผู้บริหารจะต้องเป็นเสมือนโค้ชหรือพี่เลี้ยงที่คอยดูแลอยู่ห่าง ๆ พยายามสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นกันเองมากที่สุด จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ร่วมกันแก้ไขปัญหาขององค์กร

3. การทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้น ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่จะต้องตระหนักเป็นอันดับแรก จะต้องมีการคัดสรรอย่างละเอียดว่ามีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ สำหรับพนักงานโรงแรมที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุมนั้น จากการวิจัยจะเห็นได้ว่าควรมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านเปิดเผยตนเอง ด้านเปิดรับประสบการณ์ และไม่ควรจะมีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ นอกจากนั้นควรเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความรู้สึกเกี่ยวข้องผูกพันกับงานจึงจะเป็นพนักงานที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาตัวแปรส่วนบุคคลอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มการประชุม

2. สามารถใช้เกณฑ์ที่ชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มการประชุมเป็นแนวทางในการศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานในอาชีพอื่น ๆ ต่อไป

3. การวิจัยครั้งนี้เน้นให้พนักงานโรงแรมประเมินตนเองตามการรับรู้ของตน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินจากหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวของกับพนักงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้การประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานเที่ยงตรง แม่นยำมากขึ้น ลดการมีอคติ (bias) ในการประเมิน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีบุคลิกภาพ ศักยภาพและความสามารถตามที่ลูกค้าต้องการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในตัวบุคคล นั้นคือ บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

2. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์และความเกี่ยวข้องผูกพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน

3. ทำให้ทราบเกณฑ์ที่ใช้ชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุม

4. เป็นแนวทางการวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับการศึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มวิชาชีพอื่น