

ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2554

ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2554

พัชรี ชูสมบัติ. (2554). *ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงาน*

โรงแรมระดับห้าดาว. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ธนิดา จุลวนิชย์พงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมตามปัจจัยชีวสังคม 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม และ 3) พยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมระดับห้าดาว ปี พ.ศ. 2552 เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 220 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากอาสาสมัครที่เข้าร่วมการวิจัย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยชีวสังคม แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ และแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อพบความแตกต่างเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานเพศหญิงมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างจากเพศชาย พนักงานที่มีอายุมากกว่า (มากกว่า 35-60 ปี) มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า (18-35 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน และบุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพแบบห้วนใจ และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ทักษะคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. บุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และทักษะคติต่องานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 26.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



PSYCHOLOGICAL FACTORS PREDICTING THE SERVICE QUALITY OF HOTEL STAFF
AT FIVE STAR HOTELS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University

May 2011

Patcharee Chusombat. (2011). *Psychological Factors Predicting the Service Quality of Hotel Staff at Five Star Hotels*. Master's Project, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project's Advisor: Dr. Tanida Julvanichpong.

The objectives of this research were as follows:

1. to compare service quality of hotel staff on the basis of sex, age, marital status, educational level, and length of work experience,
2. to study relationship between service quality and each of Five factor personality, emotional intelligence, and attitudes towards service-based career, and
3. to predict service quality by Five factor personality, emotional intelligence, and attitudes towards service-based career.

The sample consisted of 220 voluntary front office staff at five star hotels that was selected by stratified random sampling. The instruments for collecting data were questionnaires on biosocial factors, Five factor personality (neuroticism, extraversion, openness, agreeableness, and conscientiousness), emotional intelligence, attitudes toward service-based career, and service quality. The statistical methods and procedures for analyzing the data were t-test, one way analysis of variance, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. When a discrepancy was found, the Least Significant Difference was used to compare the pairs.

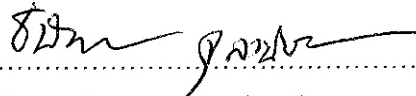
The research revealed that gender, marital status, and length of work experience had no effect on service quality. On the other hand, age and education level showed a statistically significant difference at the .05 level. Hotel staff having age between more than 35 to 60 years old provided better service quality than that of age 18 to 35 years old. Hotel staff having high vocational degree provided better service quality than that of having other degrees. However staff having bachelor degree provided better service quality than that of having higher than bachelor degree. Moreover, it was found that there existed a positive correlation between service quality and each of extraversion, agreeableness, and conscientiousness at levels of .05, .05, and .01 respectively. In contrast, there was a negative correlation between service quality and each of neuroticism and openness both illustrating a significant same level of .01.

Emotional intelligence and attitudes toward service-based career also contributed to the service quality in a positive way revealing their correlation with service quality at the level of .01 each. Through the application of stepwise multiple regression, it was revealed that conscientiousness, openness, emotional intelligence, and attitudes towards service-based career could mutually predict service quality of hotel staff as much as 26.5 percent at the .01 level of significance.



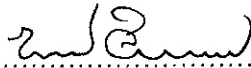
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
ระดับห้าดาว ของ พัชรี ชุสมบัติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



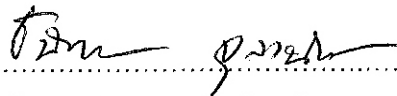
(อาจารย์ ดร. ธนิตา จุลวนิชย์พงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

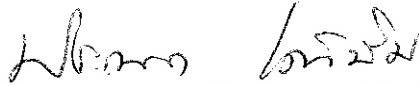


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จัษฎวีณ์ สิทธิศิริอรอด)

คณะกรรมการสอบ



(อาจารย์ ดร. ธนิตา จุลวนิชย์พงษ์)

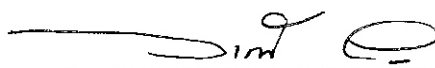


(รองศาสตราจารย์ ประณต เค้าฉิม)



(อาจารย์ ดร. ชัญญา ลีศักดิ์รูปาย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(อาจารย์ ดร. วาณี อรรถนัสการิต)

วันที่ 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเอาใจใส่ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.ธนิดา จุลวนิชย์พงษ์ ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการ ให้คำปรึกษา แนะนำ ชัดถ้อยชัดคำให้มีความคมชัด ตลอดจนการทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอนจนเสร็จ สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการเป็นแบบอย่างที่ดีของบทบาทการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่มีความ เมตตากรุณาและทุ่มเทให้กับศิษย์ ซึ่งสัมผัสได้ถึงความมุ่งมั่นจริงจังในการทำงานอย่างไม่รู้จักเหน็ด เหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัฐวิวัฒน์ สิทธิศิริอรุณ และ อาจารย์ ดร. ชัญญา ลีศักดิ์รุฬห์พ่าย กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภัทญา เรืองจรรยา ที่กรุณาให้คำปรึกษาใน การเขียนชื่อเรื่องภาษาอังกฤษของสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของทุกโรงแรมที่เข้าร่วม เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ และได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

และสำคัญที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ประณต เค้าฉิม กรรมการสอบ สารนิพนธ์ ที่มีความเมตตากรุณา ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เปิดรับความคิดเห็นของผู้วิจัย ตลอดจนให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้ผู้วิจัยเกิดแรงจูงใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ตามความ มุ่งมั่นตั้งใจของผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ อาจารย์ตรรกะ เทศศิริ ที่คอยเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยอย่าง สม่ำเสมอด้วยดีตลอดมา

คุณค่า ประโยชน์ และความดีที่เกิดขึ้นจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่สิ่งมีชีวิตทุก สรรพสิ่งให้ได้รับความสุข ความเจริญ ตลอดกาล

พัชรี ชุสมบัติ

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ภูมิหลัง..... | 1 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 8 |
| ความสำคัญของการวิจัย..... | 8 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 9 |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย | 9 |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย | 9 |
| ตัวแปรที่ศึกษา | 9 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 10 |
| นิยามศัพท์ปฏิบัติการ | 11 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 19 |
| สมมติฐานในการวิจัย | 19 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 21 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการโรงแรม..... | 22 |
| ความหมายของโรงแรม..... | 22 |
| การแบ่งประเภทโรงแรม..... | 23 |
| การบริหารจัดการส่วนงานของโรงแรม..... | 25 |
| คุณลักษณะของพนักงานโรงแรม..... | 31 |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ..... | 37 |
| ความหมายของการบริการ..... | 37 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ..... | 39 |
| คุณลักษณะของพนักงานบริการ..... | 50 |
| การวัดคุณภาพการบริการ..... | 52 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ..... | 55 |
| แนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่..... | 57 |
| ความหมายของวัยผู้ใหญ่..... | 57 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 2 (ต่อ) | |
| ลักษณะของวัยผู้ใหญ่..... | 58 |
| ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่..... | 59 |
| วัยผู้ใหญ่ตอนต้นกับการประกอบอาชีพ..... | 63 |
| วัยผู้ใหญ่ตอนกลางกับการประกอบอาชีพ..... | 66 |
| ปัจจัยชีวิตสังคมกับคุณภาพการบริการ..... | 68 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ..... | 74 |
| ความหมายของบุคลิกภาพ..... | 74 |
| ความเป็นมาของแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ..... | 76 |
| ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคแคร์..... | 81 |
| การวัดบุคลิกภาพ..... | 85 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการบริการ..... | 86 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์..... | 89 |
| ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์..... | 89 |
| ความเป็นมาของแนวคิดทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์..... | 90 |
| ทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน..... | 94 |
| คุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ..... | 100 |
| การวัดความฉลาดทางอารมณ์..... | 104 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการ..... | 106 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ..... | 108 |
| ความหมายของทัศนคติ..... | 108 |
| องค์ประกอบของทัศนคติ..... | 109 |
| รูปแบบของทัศนคติ..... | 110 |
| ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม..... | 111 |
| การวัดทัศนคติต่อการทำงานบริการ..... | 111 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติกับคุณภาพการบริการ..... | 112 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|---|
| 3 | วิธีดำเนินการวิจัย..... 115 |
| การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... | 115 |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 116 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 125 |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 125 |
| 4 | การวิเคราะห์ข้อมูล..... 127 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 128 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 130 |
| 5 | สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 156 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 159 |
| อภิปรายผลการวิจัย..... | 162 |
| ข้อจำกัดในการวิจัย | 188 |
| ข้อเสนอแนะ | 188 |
| ข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติ | 188 |
| ข้อเสนอแนะทางการวิจัย | 189 |
| บรรณานุกรม..... | 191 |
| ภาคผนวก..... | 200 |
| ภาคผนวก ก | 201 |
| ภาคผนวก ข | 215 |
| ภาคผนวก ค | 232 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย | 234 |

บัญชีตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1 ความคาบเกี่ยวระหว่างเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเดิม 10 ด้าน (Original Ten Dimensions) กับเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL's Dimensions)..... | 49 |
| 2 องค์ประกอบ 5 ประการของบุคลิกภาพ | 79 |
| 3 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถ ส่วนบุคคลและปัจจัยย่อย..... | 95 |
| 4 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถ ทางสังคมและปัจจัยย่อย..... | 97 |
| 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลปัจจัยชีวิตสังคม..... | 130 |
| 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลปัจจัยชีวิตสังคม..... | 132 |
| 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ..... | 134 |
| 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรคุณภาพการบริการ ของพนักงานโรงแรมโดยรวมและรายด้าน..... | 135 |
| 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ..... | 136 |
| 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ..... | 137 |
| 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 138 |
| 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 139 |
| 13 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา..... | 140 |
| 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการ จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน..... | 141 |
| 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน ทัศนคติต่องานบริการกับคุณภาพการ บริการของพนักงานโรงแรม..... | 142 |

บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 16 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมและรายด้าน ทักษะคิดต่อกงานบริการกับคุณภาพการบริการของพนักงาน โรงแรม..... | 145 |
| 17 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และทักษะคิดต่อกงานบริการกับคุณภาพการบริการ ของพนักงานโรงแรม..... | 147 |
| 18 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน และทักษะคิดต่อกงานบริการกับคุณภาพการบริการ ของพนักงานโรงแรม..... | 149 |
| 19 การวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จำแนกตาม ปัจจัยชีวสังคม..... | 151 |

บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ | หน้า |
|--|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 19 |
| 2 การประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ | 44 |
| 3 ช่องว่างของคุณภาพการบริการ | 45 |
| 4 อาชีพกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ที่พึงมี..... | 94 |
| 5 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น..... | 116 |



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

วัยผู้ใหญ่เป็นวัยที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของพัฒนาการในด้านต่างๆ ซึ่งถูกวางรากฐานมาจากวัยเด็ก ดังที่ทฤษฎีจิตสังคมของอีริกสัน (Erikson's psychosocial theory) ซึ่งแบ่งขั้นพัฒนาการออกเป็น 8 ขั้น โดยขั้นสุดท้ายซึ่งอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย คือ ความมั่นคงสมบูรณ์ - ความสิ้นหวัง (Integrity vs. Despair) กล่าวว่า เป็นช่วงที่บุคคลจะรู้สึกมีความมั่นคงสมบูรณ์และประสบความสำเร็จในชีวิต หรือจะรู้สึกหวาดหวั่น ท้อแท้และสิ้นหวังในชีวิต ซึ่งการที่บุคคลจะรู้สึกเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จของพัฒนาการในช่วงวัยที่ผ่านมา และเนื่องจากวัยผู้ใหญ่เป็นช่วงเวลาที่ยาวนานที่สุดในชีวิต โดยเฉลี่ยแล้วราวๆ 50 ถึง 65 ปี เริ่มต้นประมาณอายุ 18-20 ปี ไปจนถึงสิ้นสุดชีวิต นักจิตวิทยาจึงแบ่งวัยผู้ใหญ่ออกเป็น 3 ระยะ คือ ผู้ใหญ่ตอนต้น ผู้ใหญ่ตอนกลาง และ ผู้ใหญ่ตอนปลาย แต่ระยะของวัยผู้ใหญ่ที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อสังคมทุกด้านมากที่สุด คือ วัยผู้ใหญ่ตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง (ศรีเรือน แก้วกังวาล 2540: 446) เนื่องจากทั้งสองระยะนี้เป็นช่วงเวลาที่บุคคลมีวุฒิภาวะในการกระทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงเป็นที่คาดหวังของสังคมมากกว่าช่วงวัยอื่นๆ โดยที่ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวัยผู้ใหญ่นี้เรียกว่า “ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่” (Adulthood developmental tasks) ซึ่งตามทฤษฎีภารกิจพัฒนาการของฮาวิกเฮิร์ส (เชียรศรี วิวิธสิริ. 2534: 47; อ้างอิงจาก Harvighurst. 1972) สรุปได้ว่า ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ มี 3 ด้าน คือ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านครอบครัว และด้านสังคม ในบรรดาภารกิจพัฒนาการทั้ง 3 ด้านนี้ ด้านการประกอบอาชีพ เป็นภารกิจพัฒนาการที่สำคัญที่สุด เพราะการประกอบอาชีพมีอิทธิพลต่อชีวิตเกือบทุกด้าน (ประณต คำฉิม. 2549:650) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สภาพครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม เป็นการสร้างคุณค่าให้กับตนเองและสังคม เพราะการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาสังคมโดยตรง เนื่องจากเศรษฐกิจและสังคมของชาติจะพัฒนามากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคนในชาติว่าจะสามารถทำงาน ในส่วนของตนได้ดีเพียงใด ประสบความสำเร็จในงานหรืออาชีพของตนเองหรือไม่ เพียงใด (ปาริชาติ รัตนราช. 2544:1) และการประกอบอาชีพเป็น

ภารกิจพัฒนาการที่ระบุชัดในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนกลางเท่านั้น ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการประกอบอาชีพของวัยผู้ใหญ่ทั้งสองระยะนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลที่สำคัญ 2 ประการ ประการแรก คือ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงระดับของความสำเร็จในพัฒนาการด้านต่างๆ ของวัยที่ผ่านมา และประการที่สอง คือ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของพัฒนาการขั้นสุดท้ายของชีวิต คือ ช่วงวัยชรา ด้วยเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นแนวความคิดสำคัญที่จุดประกายให้ผู้วิจัยเจาะจงที่จะทำการศึกษาภารกิจพัฒนาการด้านการประกอบอาชีพของวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง

การเลือกประกอบอาชีพของวัยผู้ใหญ่ มักเปลี่ยนแปลงไปตามพลวัตของค่านิยมทางสังคมและเศรษฐกิจ สำหรับการประกอบอาชีพของคนในสังคมไทย พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ในสมัยที่สังคมเป็นยุคเกษตรกรรม คนไทยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคอุตสาหกรรม ส่งผลให้การประกอบอาชีพของคนไทยแปรผันตามไปด้วย เห็นได้จาก การเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเกษตรกรรมไปสู่ภาคอุตสาหกรรม ในยุคต่อมาเมื่อเศรษฐกิจอุตสาหกรรมเริ่มอึมครึม และเกิดการเปลี่ยนแปลงมาสู่เศรษฐกิจบริการ การประกอบอาชีพของคนไทยก็เกิดการแปรผันตามเช่นกัน พิจารณาได้จากข้อมูลกำลังแรงงานโดยอาชีพ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2545) พบว่า มีการประกอบอาชีพในภาคบริการสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการประกอบอาชีพในภาคอื่นๆ คือ มีจำนวนถึงร้อยละ 43 ของแรงงานไทยทั้งหมด และเมื่อพิจารณาจากสัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ในปีเดียวกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2545) พบว่า องค์ประกอบของ GDP มาจากภาคบริการสูงถึงร้อยละ 55 ในขณะที่มาจากภาคอุตสาหกรรมเพียงแค่อ้อยละ 36 เท่านั้น จากข้อมูลที่สำคัญ ในช่วงเวลา 8 ปีที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าอาชีพบริการกลายเป็นอาชีพที่มีบทบาทสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย สำหรับในช่วง 5 ปี (2547-2551) ที่ผ่านมา ซึ่งมีบางช่วงที่ประเทศไทยประสบวิกฤตทางการเมืองภายในประเทศ และเป็นช่วงที่เกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจและการเงินโลกส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย มีผลทำให้ทิศทางและโครงสร้างการประกอบอาชีพของคนในสังคมไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เมื่อพิจารณาจากข้อมูลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2549-2551) พบว่า มีแรงงานภาคบริการสูงถึงร้อยละ 38.4 ของแรงงานไทยทั้งหมด ในขณะที่แรงงานภาคอุตสาหกรรมมีเพียงร้อยละ 15.55 ซึ่ง

น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของแรงงานภาคบริการ และเมื่อพิจารณาจากสัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551) พบว่า องค์ประกอบของ GDP มาจากภาคบริการสูงที่สุด คือร้อยละ 49 สำหรับข้อมูลปีล่าสุด (2552) พบว่า มีแรงงานในภาคบริการร้อยละ 40.2 ในขณะที่มีแรงงานในภาคอุตสาหกรรมร้อยละ 20.8 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2552) นอกจากนี้การประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ในประเด็นการปรับโครงสร้างภาคการผลิตของไทย ได้ระบุว่า ภาคการบริการ เป็นภาคการผลิตที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชาติให้เจริญเติบโต ดังนั้นจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาบุคลากร และการจัดให้มีระบบการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551)

จากข้อมูลทั้งหมดสะท้อนชัดว่า ปัจจุบันอาชีพบริการได้กลายเป็นอาชีพที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นอาชีพที่สังคมไทยคาดหวังไว้สูงว่าจะสามารถนำพาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนา และมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ จึงกล่าวได้ว่าการประกอบอาชีพบริการเป็นภารกิจพัฒนาการที่สำคัญของคนไทยที่อยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง ซึ่งบุคคลที่สามารถประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้ จะเป็นบุคคลที่สามารถมีรายได้ที่ดีและมีความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบอาชีพ รวมทั้งได้รับการยอมรับจากสังคมในฐานะที่เป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและรับรู้คุณค่าในตัวเองมากขึ้น และย่อมส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างมั่นคงสมบูรณ์

การที่บุคคลจะสามารถประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพบริการได้นั้น ขึ้นอยู่กับตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการทำงาน นั่นคือ “คุณภาพการบริการ” ของบุคคลว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด พาราสุรามานและคณะ (1990) ได้ค้นพบโมเดลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วโลกทั้งในแวดวงวิชาการและธุรกิจ โดยมีสาระพื้นฐานที่สำคัญว่า “คุณภาพการบริการเกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด” สำหรับเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้รับบริการใช้เกณฑ์ในการวัดมีทั้งหมด 5 ด้าน เรียกว่า “SERVQUAL's Dimensions” ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และ

ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่น่าเสนอเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิจกรรมายาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน

จากเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาคุณลักษณะต่างๆ ของผู้ให้บริการ จะพบความแตกต่างกันทั้งในปัจจัยด้านชีวสังคม และปัจจัยด้านจิตวิทยา สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมบริการที่แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่ามีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ และปัจจัยใดบ้างที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้ ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของพนักงานประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคลในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไปในทางบวกหรือลบ (กังวาน บุญเลิศฟ้า, 2540) คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีจิตใจรักบริการ มีความรู้ในงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตใจที่มั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย มีความช่างสังเกต มีเหตุผลใช้วิจารณญาณไตร่ตรองอย่างรอบคอบในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ส่วนพฤติกรรมของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ต้องมีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่งาน แต่งกายเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย มีความ

อดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดี กระตือรือร้น มีกิริยาวาจาสุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด เป็นต้น (สมิต สัจฉกร. 2542)

ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลิกภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน (Farmer. 1991: 75; citing Cattell; & Others. 1981) ซึ่งฮอลแลนด์ (Holland. 1973) ได้เสนอทฤษฎีการเลือกอาชีพ (Theory of vocational choice) ว่า พนักงานผู้ให้บริการมักมีบุคลิกภาพแบบ Social Enterprising คือ เป็นบุคคลที่มีลักษณะให้ความร่วมมือ มีลักษณะของเพศหญิง ใจดี มีความเป็นมิตร ชอบช่วยเหลือ มีความรับผิดชอบ มีไหวพริบ ชอบเข้าสังคม มีความเข้าใจ และบุคลิกภาพแบบ Conventional คือ บุคคลที่มีลักษณะคล้ายตาม มีสติ มีความตั้งใจ มีระเบียบ ชอบการปฏิบัติ ละเอียดถี่ถ้วน ควบคุมตนเองได้ ชอบทำตามระเบียบแบบแผน

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลได้ และเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลควรมี หรือพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อชีวิตการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Goleman. 1998; วิลาศลักษณ์ ชิววัลลี. 2542.) ระดับความฉลาดทางอารมณ์นั้นสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542)

ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับงานบริการ จากการศึกษพบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (อุทุมพร สุราษฎร์. 2547; ณัฐยา ลือชาภิตติกุล. 2546) นอกจากนี้ยังพบว่า เจตคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน (อิสริยา สดมนี. 2546)

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยทางด้านชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งพบในงานวิจัยและจากทัศนะของผู้ที่มีบทบาทสำคัญในแวดวงการประกอบอาชีพบริการ ดังเช่น กังวาน บุญเลิศฟ้า (2540) ซึ่งกล่าวไว้ข้างต้นว่า ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และสมิต สัจฉกร (2542) กล่าวว่า ผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ในงานนั้นๆ ความรู้และทักษะในการทำงานมักจะเกี่ยวข้องกับระดับของการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน โดยปกติประสบการณ์ในการทำงานมักมีความสัมพันธ์กับอายุ กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากกว่ามักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า รวมทั้งอายุมักมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากโดยส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรสแล้ว ในขณะที่ผู้ที่มีอายุน้อยมักจะเป็นโสด ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน จึงอาจส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ซึ่งกล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน ในขณะที่ ปารีชาติ สุขสงเคราะห์ (2541.; อ้างอิงจาก ธานินทร์ สุวงค์วาร. 2541) ให้ความเห็นว่าคุณภาพอ่อนโยนของเพศหญิงจะทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการได้มากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537: 82) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพศหญิงทำงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพศชาย แต่ยังไม่พบผลวิจัยที่ไม่สอดคล้องกัน อย่างเช่น งานของ พลินี อัครจวนนท์ (2549) ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541) ที่พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีคุณภาพในการทำงานบริการไม่แตกต่างกัน ข้อมูลในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการซึ่งมีคุณลักษณะทางด้านปัจจัยชีวิตสังคมที่แตกต่างกันอาจมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติ น่าจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการได้ และแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านชีวิตสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน น่าจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในบริบทสังคมไทยมีผู้ทำการศึกษาคำอธิบายอาชีพในสาขาอาชีพต่างๆ ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งการประกอบอาชีพบริการในธุรกิจต่างๆ แต่พบว่าการศึกษาการประกอบอาชีพบริการในธุรกิจโรงแรมยังมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งพบงานวิจัยเพียง 2 ชิ้นเท่านั้น คือ งานของธานินทร์ สุวงค์วาร (2541) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาในโรงแรมทุกระดับ ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตสังคมและปัจจัยบุคลิกภาพ โดยใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพ 16 PF ของแคทเทล ใน 2 ปีต่อมา ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ทำการศึกษาซ้ำและต่อออกจากงานของธานินทร์ สุวงค์วาร (2541) โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของบุคลิกภาพและเขาวนอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำการศึกษาซ้ำในปัจจัยบุคลิกภาพและปัจจัยชีวิตสังคม ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพ 16 PF ของแคทเทลเช่นเดียวกับ ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541) แต่ศึกษาปัจจัยด้านเขาวนอารมณ์เพิ่มเติม โดยกำหนดกลุ่มประชากรที่ศึกษาให้มีความจำเพาะเจาะจงมากขึ้น หลังจากนั้นมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี ยังไม่พบว่ามีผู้ใดศึกษาในบริบทนี้อีกเลย ทั้งๆ ที่เมื่อพิจารณาจากข้อมูลสัดส่วนโครงสร้างภาคบริการพบว่า ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารติดอันดับ 1 ใน 3 ของธุรกิจบริการที่มีบทบาทมากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 10.39 ของรายได้ที่เกิดขึ้นจากภาคบริการทั้งหมด ซึ่งรองจากอันดับสอง คือ ธุรกิจขนส่งและคมนาคม (ร้อยละ 15.25) เพียงเล็กน้อย ในขณะที่อันดับหนึ่ง คือ ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก มีสัดส่วนร้อยละ 29.88 ของรายได้ที่เกิดขึ้นจากภาคบริการทั้งหมด (สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. 2551) และเมื่อพิจารณาจากผล

การศึกษาของสำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2550 ที่ได้ใช้กรอบแนวคิด Thailand Competitiveness Matrix (TCM) ร่วมกับการวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของโลกมาจัดอันดับธุรกิจบริการตามความน่าสนใจ (Attractiveness) ความสามารถในการแข่งขัน(Competitiveness) ตลอดจนแนวโน้มความต้องการและอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ พบว่า ธุรกิจบริการที่มีศักยภาพสูง (High potential industry) เมื่อเทียบกับธุรกิจบริการอื่นๆ ที่ประเทศไทยควรมุ่งเน้นพัฒนาให้มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับภูมิภาคคือ ธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับ “คุณภาพการให้บริการ” โดยทั่วไปการจัดระดับของโรงแรมมีทั้งสิ้น 5 ระดับ โดยโรงแรมที่มีคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศจะเป็นโรงแรมที่เรียกว่า “โรงแรมระดับ 5 ดาว” และลดหลั่นลงมาเรื่อยๆ จนถึงระดับ 1 ดาว ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดในการนำเสนอคุณภาพการให้บริการของโรงแรมนั้น พนักงานส่วนหน้า (Front office staff) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุด เพราะเป็นจุดแรกที่ผู้รับบริการสัมผัส ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกและทัศนคติที่ผู้รับบริการจะมีต่อโรงแรม เป็นจุดที่เปรียบเสมือน “ศูนย์รวมประสาทของโรงแรม” (เกรย์; และ ดิกูโอรี. 2529: 127) ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยง ติดต่อสื่อสารและประสานงานกับพนักงานบริการในส่วนงานอื่นๆ ของโรงแรม เพื่อให้สามารถจัดการบริการในด้านอื่นๆ ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์และราบรื่น ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ และเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือ หรือต้องการติชม ก็จะบอกกล่าวกับพนักงานส่วนหน้าได้รับรู้เพื่อดำเนินการต่อไป

ด้วยมูลเหตุภูมิหลังดังกล่าว จึงเป็นที่มาของความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” ซึ่งถือว่าเป็นการศึกษาเพื่อต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาที่เป็นปัจจัยเชิงเหตุ หรือมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จากที่ได้มีการศึกษามาก่อนเมื่อ 10 ปีที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การศึกษาครั้งนี้เจาะจงศึกษาในโรงแรมที่มีระดับคุณภาพการบริการสูงสุด เพื่อใช้เป็นตัวสะท้อนถึงคุณภาพบริการที่ชัดเจนและเชื่อถือได้มากที่สุด รวมทั้งมีการปรับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวัดบุคลิกภาพ เป็นแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคคราย (Costa; & McCrae. 1992) เพื่อศักยภาพในการจำแนกและจัดกลุ่มพนักงานบริการให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งตัวแปรอื่นๆ ทั้งเป็นการศึกษาซ้ำ และเป็นตัวแปรใหม่ที่ศึกษาเพิ่มเติมดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในแง่วิชาการในสาขาจิตวิทยาพัฒนาการ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนทั้งที่ประสงค์จะประกอบอาชีพบริการและผู้ที่กำลังประกอบอาชีพบริการ ตลอดจนธุรกิจโรงแรม หรือธุรกิจอื่นๆ ที่อยู่ในภาคบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานบริการ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคลากรทางด้านบริการขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุผลตามเป้าหมายภารกิจพัฒนาการด้านการประกอบอาชีพ

บริการทั้งในระดับของบุคคลและระดับของสังคม ตลอดจนภารกิจแห่งองค์การภาคบริการของประเทศที่จะเจริญเติบโตรุดหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมตามปัจจัยชีวิตสังคม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
3. เพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ

ความสำคัญของการวิจัย

ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาที่เป็นปัจจัยเชิงเหตุ หรือมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการ องค์กร และบุคคล ดังนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ

1.1 ใช้ในกระบวนการวางแผน กำกับ ควบคุม และพัฒนาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมความพร้อมและส่งเสริมให้คนในสังคมมีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของสังคมไทยในด้านการประกอบอาชีพ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

1.2 ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย สร้างสรรค์ผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการต่อยอดองค์ความรู้

2. ประโยชน์ต่อองค์กร

2.1 ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการทำงานด้านการบริการ

2.2 ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแผนฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม และพัฒนาลักษณะทางบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความเป็นเลิศยิ่งขึ้นไป

3. ประโยชน์ต่อบุคคล

3.1. ใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ที่สนใจจะประกอบอาชีพในสายงานบริการ โดยพิจารณาจาก ลักษณะทางบุคลิกภาพ

ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติที่มีต่องานบริการ เพื่อนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

3.2. ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคูณลักษณะตนเองของผู้ที่สนใจจะประกอบอาชีพในสายงานบริการ

3.3 ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองสำหรับผู้ที่กำลังประกอบอาชีพในสายงานบริการ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมระดับห้าดาว ปี พ.ศ. 2552 เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 18 โรงแรม (จำนวนประชากรไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากเป็นความลับทางธุรกิจ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมระดับห้าดาว ปี พ.ศ. 2552 เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 220 คน ได้มาจากการกำหนดตามจำนวนตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ 20 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร (สุวิมล ว่องวานิช; และ นางลักษณ วิรัชชัย. 2546) สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปร 11 ตัวแปร จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 220 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากอาสาสมัครที่เข้าร่วมการวิจัย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

1.1.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)

1.1.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

1.1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness)

1.1.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (Agreeableness)

1.1.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness)

1.2 ความฉลาดทางอารมณ์

- 1.2.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self awareness)
- 1.2.2 การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self regulation)
- 1.2.3 การจูงใจตนเอง (Self motivation)
- 1.2.4 การร่วมรู้สึก (Empathy)
- 1.2.5 ทักษะทางสังคม (Social skills)

1.3 ทศนคติต่องานบริการ (Attitudes towards service-based career)

1.4 ปัจจัยชีวสังคม (Biosocial)

- 1.4.1 เพศ
- 1.4.2 อายุ
- 1.4.3 สถานภาพสมรส
- 1.4.4 ระดับการศึกษา
- 1.4.5 ประสบการณ์การทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่

คุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม (Service quality of hotel staff)

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน/พนักงานโรงแรม (Hotel staff) หมายถึง พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับห้าดาว (Hotel front office staff at five star hotels) ที่เป็นวัยผู้ใหญ่ (18-60 ปี) ซึ่งได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานใน 2 ส่วนงาน คือ

1. ส่วนหน้า (Front desk) ได้แก่ พนักงานต้อนรับ (Reception) พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front cashier)
2. ส่วนบริการในเครื่องแบบ (Uniform service) ได้แก่ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest relation officer) พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge) พนักงานขนกระเป๋า (Bellboy or Porter) พนักงานเฝ้าประตู (Doorman)

เพศ หมายถึง เพศที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แบ่งเป็น

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของพนักงานตามปฏิทินนับจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามพัฒนาการตามช่วงอายุวัยผู้ใหญ่ตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง คือ

1. อายุ 18-35 ปี
2. อายุมากกว่า 35-60 ปี

สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพการดำเนินชีวิตกับคู่ครอง แบ่งเป็น

1. โสด
2. สมรส/มีคู่ครอง
3. หย่าร้าง/หม้าย

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่พนักงานได้รับ แบ่งเป็น

1. มัธยมศึกษา/ปวช. หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
2. อนุปริญญา/ปวส. หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
- 3.ปริญญาตรี หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
4. สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานให้บริการในแผนกบริการ ส่วนหน้า แบ่งเป็น

1. ประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 3 ปี หมายถึง พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้าไม่เกิน 3 ปี
2. ประสบการณ์ทำงานเกิน 3-5 ปี หมายถึง พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้า มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
3. ประสบการณ์ทำงานเกิน 5-10 ปี หมายถึง พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้า มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
4. ประสบการณ์ทำงานเกิน 10 ปีขึ้นไป หมายถึง พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้า มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

นियามศัพท์ปฏิบัติการ

1. **บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ** (Five factor personality) หมายถึง แบบแผนวิธีคิด และพฤติกรรมตามการรับรู้ของตนเองใน 5 แบบ คือ แบบห้วนไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self consciousness) การมีความอยาก (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

1.1.1 มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว่าวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.1.2 ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธและภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

1.1.3 ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกที่มีความละเอียด รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ใจต่อการแสดงออกของผู้อื่นมีต่อตนเองและมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอายหรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

1.1.5 การมีความอยาก (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมความอยากและความต้องการของตนเอง มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง ไม่รู้จักพอเพียง

1.1.6 มีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวัง ตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

1.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive emotion) ซึ่งงานวิจัยบางเล่มจะใช้คำว่า บุคลิกภาพแบบเปิดตัว บุคลิกภาพแบบเปิดเผย

1.2.1 การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

1.2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

1.2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

1.2.4 การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

1.2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

1.2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive emotion) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวังและมองโลกในแง่ดี

1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Action) การมีความคิด (Ideas) การยอมรับค่านิยม (Values) ซึ่งงานวิจัยบางเล่มจะใช้คำว่า บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์

1.3.1 การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยการมีจินตนาการและความฝัน เห็นความสำคัญของอนาคต

1.3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับความงดงามในงานศิลปะ บทกวี

1.3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

1.3.4 การปฏิบัติ (Action) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลงทำกิจกรรมใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

1.3.5 การมีความคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องราวใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.3.6 การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ ทั้งค่านิยมทางสังคม การเมือง และศาสนา

1.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) การถ่อมตน (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender mindedness) ซึ่งงานวิจัยบางเล่มจะใช้คำว่า บุคลิกภาพแบบเป็นมิตร บุคลิกภาพด้านประนีประนอม

1.4.1 การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และเจตนาดี

1.4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

1.4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

1.4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยนตอบสนองต่อการกระทำของผู้อื่นอย่างสุ่ม

1.4.5 การถ่อมตน (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตนไม่ข่มข่าตนเองเหนือผู้อื่น

1.4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

1.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self discipline) และความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (Deliberation) ซึ่งงานวิจัยบางเล่มจะใช้คำว่า บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก บุคลิกภาพด้านการมีสติรู้ผิดชอบ

1.5.1 การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ ความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

1.5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.5.3 การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้

1.5.4 การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement striving) หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

1.5.5 ความมีวินัยในตนเอง (Self discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จแม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรค

1.5.6 ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (Deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตราและแมคแคร (Costa & McCrae, 1992) ฉบับ NEO-FFI ซึ่งแปลโดย วัลภา สบายยิ่ง (2542: 134-136) แบบวัดนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยประโยคข้อความ 60 ข้อ ครอบคลุมบุคลิกภาพ 5 ด้าน แต่ละด้านมีจำนวน 12 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในแต่ละด้านหมายความว่าเป็นผู้มีลักษณะบุคลิกภาพด้านนั้นสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) หมายถึง ความสามารถด้าน อารมณ์ที่มีความสำคัญต่อชีวิตส่วนตนและสังคม ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในตนเอง การจัด ระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การร่วมรู้สึก และทักษะทางสังคม ซึ่งบางครั้งจะมีคำศัพท์ที่ เหมือนกัน คือ เซวาร์นอารมณ์ สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่ง ประกอบด้วย

2.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self awareness) หมายถึง การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional awareness) การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate self assessment) ความ มั่นใจในตนเอง (Self confidence)

2.1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional awareness) หมายถึง การทราบถึง อารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น

2.1.2 การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate self assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

2.1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่า และความสามารถของตนเอง

2.2 การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self regulation) หมายถึง การควบคุมตนเอง (Self control) ความเป็นที่ไว้ใจ (Trustworthiness) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) การปรับตัว (Adaptability) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation)

2.2.1 การควบคุมตนเอง (Self control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบ และแรงกระตุ้นได้

2.2.2 ความเป็นที่ไว้ใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ และคุณความดี

2.2.3 ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานของตน

2.2.4 การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์

2.2.5 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ

2.3 การจูงใจตนเอง (Self motivation) หมายถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drive) ภาระผูกพัน (Commitment) ความคิดริเริ่ม (Initiative) การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

2.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ

2.3.2 ภาวะผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร

2.3.3 ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

2.3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา

2.4 การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service orientation) การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging diversity) การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political awareness)

2.4.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึกมุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

2.4.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่นและการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น

2.4.3 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.4.4 การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.4.5 การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

2.5 ทักษะทางสังคม (Social skills) หมายถึง การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) การสื่อสาร (Communication) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) ความเป็นผู้นำ (Leadership) การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) การสร้างพันธะผูกพัน (Building bonds) ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) การสร้างทีมงาน (Team capabilities)

2.5.1 การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล

2.5.2 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่
น่าเชื่อถือ

2.5.3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) หมายถึง การเจรจา
ต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน

2.5.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็น
ตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม

2.5.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) หมายถึง การริเริ่ม
ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

2.5.6 การสร้างพันธะผูกพัน (Building bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์
เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ

2.5.7 ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การ
ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและการให้ความร่วมมือ

2.5.8 การสร้างทีมงาน (Team capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของ
กลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดเชาวน์อารมณ์ของชัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ซึ่งใช้ในการ
วัดเชาวน์อารมณ์ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยประโยค
ข้อความ 75 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน ทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย 25 ปัจจัยย่อย แต่ละปัจจัย
ย่อยประกอบด้วยประโยคข้อความ 3 ข้อ เป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็น
แบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่า
แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยต่ำกว่า และผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ย
ในแต่ละด้านสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนั้นดีกว่าผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

3. ทักษะคติต่องานบริการ (Attitudes towards service-based career) หมายถึง
ความรู้คิดเกี่ยวกับคุณประโยชน์และโทษ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของ
พนักงานที่มีต่องานบริการ รวมทั้งความพร้อมที่จะกระทำให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ซึ่งบางครั้ง
จะมีคำศัพท์ที่เหมือนกัน คือ เจตคติ สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า ทักษะคติ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดเจตคติต่อการทำงานบริการของอุทุมพร สุราฤทธิ์
(2547) ประกอบด้วยประโยคข้อความ 10 ข้อ ครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้เชิงประเมินค่า
ความรู้สึกพอใจ และความพร้อมกระทำ มาตราวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6)
ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีทักษะคติต่องานบริการดีกว่าผู้ที่ได้
คะแนนรวมเฉลี่ยต่ำกว่า

4. **คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม** (Service quality of hotel staff) หมายถึง พฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานโรงแรมตามการรับรู้ของหัวหน้างานผู้ที่มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยประเมินพฤติกรรม 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นของพนักงานและสิ่งแวดล้อมที่พนักงานปฏิบัติงาน

4.2 ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างสม่ำเสมอ

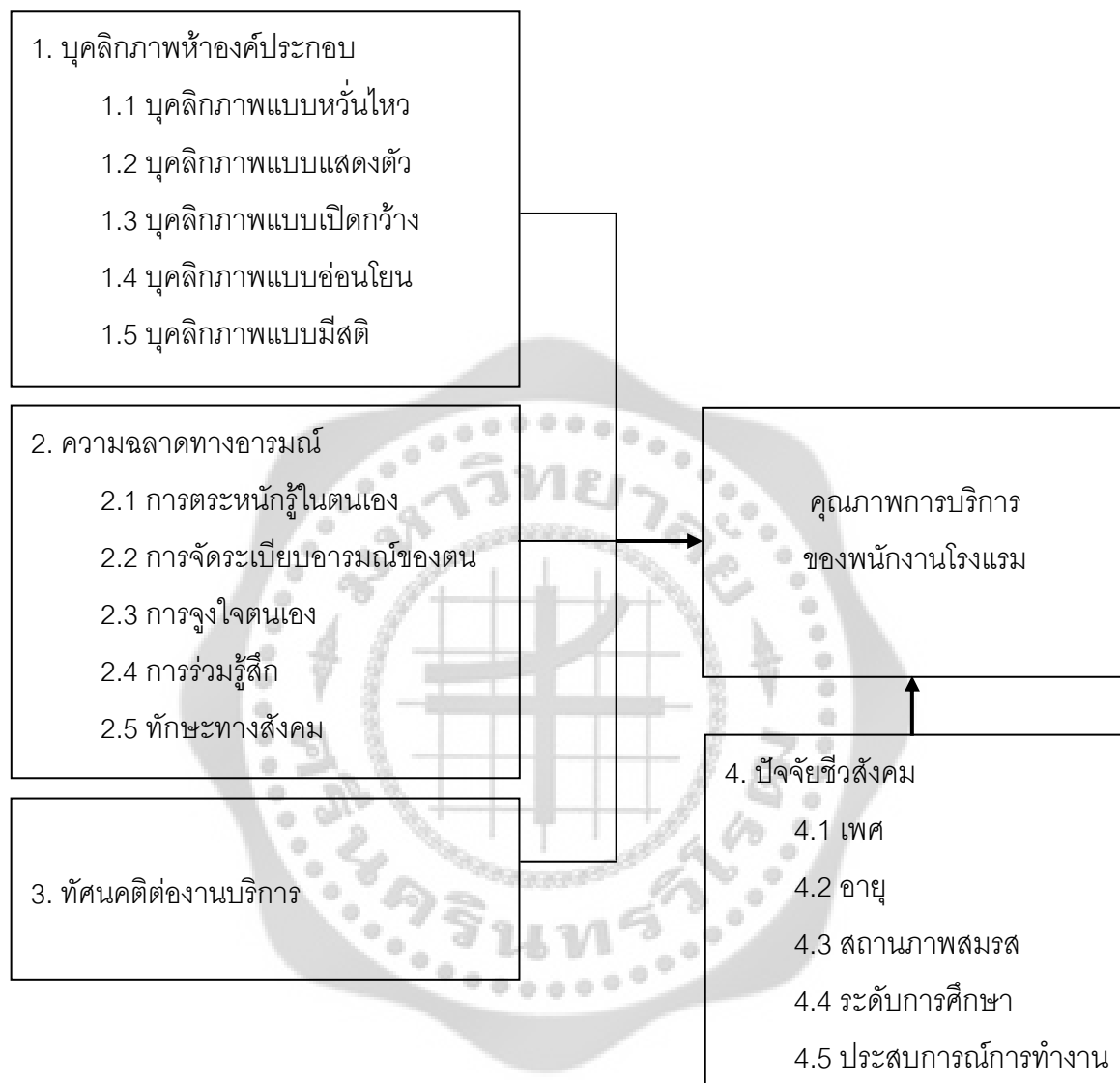
4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่

4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พนักงานจะต้องให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันในแต่ละคน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ประกอบด้วยประโยคข้อความ 30 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มาตรฐานเป็นแบบมาตรประเมินค่า 7 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีคุณภาพการบริการดีกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยต่ำกว่า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมเพศหญิงมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมเพศชาย
2. พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ

น้อยกว่า

3. พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสมีคู่หรือเคยมีคู่มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด
4. พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
5. พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า
6. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
7. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
8. ทักษะคิดต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
9. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะคิดต่องานบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย เมื่อจำแนกตามตัวแปรชีวสังคม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการโรงแรม
 - 1.1 ความหมายของโรงแรม
 - 1.2 การแบ่งประเภทโรงแรม
 - 1.3 การบริหารจัดการส่วนงานของโรงแรม
 - 1.4 คุณลักษณะของพนักงานโรงแรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ
 - 2.3 คุณลักษณะของพนักงานบริการ
 - 2.4 การวัดคุณภาพการบริการ
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่
 - 3.1 ความหมายของวัยผู้ใหญ่
 - 3.2 ลักษณะของวัยผู้ใหญ่
 - 3.3 ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่
 - 3.4 วัยผู้ใหญ่ตอนต้นกับการประกอบอาชีพ
 - 3.5 วัยผู้ใหญ่ตอนกลางกับการประกอบอาชีพ
 - 3.6 ปัจจัยชีวสังคมกับคุณภาพการบริการ
 - 3.6.1 เพศกับคุณภาพการบริการ
 - 3.6.2 อายุกับคุณภาพการบริการ
 - 3.6.3 สถานภาพสมรสกับคุณภาพการบริการ
 - 3.6.4 ระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ
 - 3.6.5 ประสบการณ์การทำงานกับคุณภาพการบริการ

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
 - 4.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
 - 4.2 ความเป็นมาของแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
 - 4.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคแคร์
 - 4.4 การวัดบุคลิกภาพ
 - 4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.2 ความเป็นมาของแนวคิดทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.3 ทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน
 - 5.4 คุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.5 การวัดความฉลาดทางอารมณ์
 - 5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการ
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
 - 6.1 ความหมายของทัศนคติ
 - 6.2 องค์ประกอบของทัศนคติ
 - 6.3 รูปแบบของทัศนคติ
 - 6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม
 - 6.5 การวัดทัศนคติต่อการทำงานบริการ
 - 6.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติกับคุณภาพการบริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการโรงแรม

1.1 ความหมายของโรงแรม

กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หรือ Hotel ว่าเป็น “ที่ซึ่งให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการ มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จัดให้” หากพิจารณาตามกฎหมายของอังกฤษ จะเห็นว่าโรงแรมจะต้องมีบริการทั้งด้านอาหารเครื่องดื่มและที่พักให้แก่แขก โดยจะต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของแขกที่มาพัก ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อบังคับเรื่องสาธารณสุขและมาตรฐานด้านความปลอดภัย

กฎหมายไทยตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ซึ่งยังใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้ให้ความหมายของ “โรงแรม” ในมาตรา 3 ว่า “โรงแรม” หมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว หากพิจารณาความตามมาตรานี้ จะเห็นว่ากฎหมายไทยถือว่าโรงแรมเป็นที่พักเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องมีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มก็ได้ อีกนัยหนึ่งก็คือ ถ้าปลูกบ้านเพื่อให้เช่าเป็นที่พักอาศัยชั่วคราวก็ถือว่าเป็น “โรงแรม” อย่างไรก็ตามในมาตรา 25 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน กลับมีบทกำกับที่ระบุเงื่อนไขของความเป็น “โรงแรม” เพิ่มเติมจากคำจำกัดความข้างต้น โดยเขียนไว้ว่า “มาตรา 25 เคหะสถานใดใช้ในบ้านพัก กล่าวคือ ใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ชั่วคราวระยะเวลาสั้นอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใดๆ แก่ผู้มาพักเป็นปกติหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้” ตามมาตรา 25 มีองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ระยะเวลาการเช่า (อย่างน้อย 1 เดือน) และการไม่มีบริการประจำด้านอาหารและเครื่องดื่ม ฉะนั้นจึงทำให้ตีความหมายได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ประการแรก ถ้าให้เช่าบ้านเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 เดือน บ้านนั้นจะมีฐานะเป็นโรงแรมตามกฎหมาย ประการต่อมา ไม่ว่าจะให้เช่าบ้านเป็นระยะเวลาสั้นหรือยาวเพียงใด หากมีการจำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่มเป็นประจำ ก็จะเข้าข่ายเป็นโรงแรมไปด้วย

หากพิจารณาตามกฎหมายไทยซึ่งเอาความตามมาตรา 3 และ มาตรา 25 มาพิจารณารวมกัน คำว่า “โรงแรม” ก็จะมีความหมายเดียวกันกับคำว่า “โรงแรม” ตามกฎหมายของประเทศอังกฤษ ดังนั้นคำว่า “โรงแรม” หมายถึง สถานที่ซึ่งให้บริการด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เดินทาง พร้อมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ผู้พัก โดยจะต้องรับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของผู้ที่มาพัก และจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับด้านสาธารณสุขและมาตรฐานด้านความปลอดภัย ซึ่งจะได้รับเงินเป็นสิ่งตอบแทนในการให้บริการ

1.2 การแบ่งประเภทโรงแรม

การจัดว่าโรงแรมไหนอยู่ในกลุ่มไหนนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะว่าการกิจการด้านโรงแรมมีความหลากหลาย จึงมีบางโรงแรมที่ไม่อาจจัดเข้าไว้ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพราะมีลักษณะบางอย่างไม่ตรงกับข้อกำหนดของแต่ละกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ได้มีวิธีแบ่งกลุ่มโรงแรมแบบกว้างๆ กล่าวคือ การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด ตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด ตามระดับมาตรฐานของการบริการ และลักษณะการบริหารที่ดำเนินการโดยเจ้าของหรือโดยเครือข่ายโรงแรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด

เป็นการแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาดหรือจำนวนห้องพัก โดยทั่วไปนิยมจัดกลุ่มโรงแรมออกเป็น 4 กลุ่ม คือ มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 150 ห้อง มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 150-299 ห้อง มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 300-600 ห้อง และมีจำนวนห้องพักมากกว่า 600 ห้อง

2.2.2 การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด

เป็นการแบ่งโรงแรมตามประเภทของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหลักของโรงแรม เช่น นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว กลุ่มประชุมสัมมนา ฯลฯ ซึ่งเป็นกลยุทธ์การบริหารเชิงการตลาดที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target markets) ว่าโรงแรมแห่งนั้นจะให้บริการแก่แขกประเภทใดเป็นหลัก การแบ่งโรงแรมในลักษณะนี้ เช่น โรงแรมประเภทธุรกิจ โรงแรมประจำท่าอากาศยาน โรงแรมประเภทพักร้อน โรงแรมเพื่อการพักผ่อน โรงแรมกาสิโน เป็นต้น

2.2.3 การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามระดับมาตรฐานของบริการ

ระดับมาตรฐานของบริการได้จากการวัดผลประโยชน์ต่างๆ ให้แก่แขก เรื่องมาตรฐานของบริการนี้ไม่เกี่ยวกับขนาดหรือประเภทของโรงแรม ระดับมาตรฐานของบริการนั้นโดยทั่วไปจะดูได้จากอัตราค่าห้องพัก

ในประเทศสหรัฐอเมริกาเมืองค์กรหลายแห่งที่จัดการประเมินและให้คะแนนบริการของโรงแรม และกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เดินทาง ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดีที่สุด ได้แก่ สมาคมยานยนต์สหรัฐอเมริกา (The American Automobile Association: AAA) และหนังสือคู่มือการเดินทางของ โมบิล (The Mobil Travel Guide) โรงแรมที่ AAA ให้คะแนนไว้สูงสุดจะได้รับเพชร 4 หรือ 5 เม็ด (Diamonds) ส่วน Mobil Travel Guide จะให้ดาว 4 หรือ 5 ดวง แก่โรงแรมที่ได้คะแนนสูงสุด การที่โรงแรมใดจะได้รับเพชร 5 เม็ด หรือดาว 5 ดวง นั้นเป็นเรื่องที่ยาก เพราะมาตรฐานที่ทั้ง 2 องค์กรตั้งไว้ค่อนข้างสูง ซึ่งรวมถึงว่าจะต้องรักษาระดับบริการให้คงที่ด้วย ในสหรัฐอเมริกามีโรงแรมที่ได้ระดับ 4 ดาว เป็นจำนวนร้อยละ 1 ในขณะโรงแรมระดับ 5 ดาว นั้นมีอยู่ไม่ถึง 50 แห่ง

ส่วนในประเทศอังกฤษ ก็มีหน่วยงานหลายแห่งที่ทำการจัดกลุ่มโรงแรมซึ่งกำหนดเป็น “ดาว” เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการตามที่ตนต้องการ เช่น สมาคมยานยนต์ (Automobile Association: AA) และราชยานยนต์สโมสร (Royal Automobile Club:

RAC) การจัดกลุ่มโรงแรมอย่างในกรณีของ AA นั้น นอกจากจะบอกให้รู้ว่าเป็นโรงแรมระดับใดแล้ว ยังถือว่าเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของโรงแรมด้วย

โดยสรุปการจัดกลุ่มโรงแรมโดยวิธีการให้ “ดาว” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มดาวเดียว (*) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กๆ สิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่ายๆ และพอใช้ได้ ห้องพักทุกห้องมีน้ำร้อนและน้ำเย็นพร้อม มีห้องอาบน้ำและห้องส้วมพอเพียง (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้รวมกัน) มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่อาจไม่บริการแก่บุคคลภายนอก โรงแรมกลุ่มนี้จึงบรรยากาศเป็นกันเอง และส่วนมากเจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้ดูแลบริหารงานเอง

กลุ่มสองดาว (**) หมายถึง โรงแรมที่มีมาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีห้องพักที่มีห้องอาบน้ำในตัวอยู่บ้าง ในห้องพักอาจมีโทรศัพท์และโทรทัศน์ให้ด้วย มีอาหารให้เลือกมากกว่า แต่ก็อาจไม่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

กลุ่มสามดาว (***) หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะมีห้องน้ำในตัวโดยมีอ่างอาบน้ำด้วย มีบริการด้านอาหารครบเครื่องขึ้น แต่อาจไม่เปิดจำหน่ายแก่บุคคลภายนอกสำหรับมือเที่ยงและในวันสุดสัปดาห์

กลุ่มสี่ดาว (****) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มีมาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย อาจมีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว (*****) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู ซึ่งมีมาตรฐานสากลสูงสุดในทุกด้านคือ ห้องพัก อาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการให้บริการ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า จำนวนของดาวที่แต่ละโรงแรมได้รับจะเป็นตัวบ่งบอกและสะท้อนถึง “ระดับการบริการ” ของโรงแรมนั้น

1.3 การบริหารจัดการส่วนงานของโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมประกอบไปด้วยกิจกรรมการบริการหลายประเภท สามารถจำแนกฝ่ายตามการบริการที่สำคัญๆ ดังนี้ (ธารีทิพย์ ทากิ. 2549: 71-72)

1. ฝ่ายห้องพัก (Room division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านการขายห้องพัก นำเสนอบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้เข้าพัก มีแผนกหลัก 2 แผนกที่เกี่ยวข้องในการจัดการห้องพักคือ แผนกบริการส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน

2. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดของโรงแรม เช่น บริการห้องอาหาร บาร์ การจัดเลี้ยง และบริการอาหารในห้องพัก ในฝ่ายนี้จะมี 6 แผนก (3 แผนกใหญ่ คือ แผนกภัตตาคาร แผนกจัดเลี้ยง แผนกครัว และ 3 แผนกย่อย คือ แผนกเครื่องดื่ม แผนกสจ๊วต แผนกคิลปะ)

3. ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการสร้างธุรกิจและรายได้ให้กับโรงแรม เช่น การขายห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม ห้องอาหาร ตลอดจนทำแผนโฆษณาในรูปแบบต่างๆ อาทิ การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์

4. ฝ่ายการเงินและบัญชี (Accounting division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบกิจกรรมด้านการเงินทั้งหมดของโรงแรม เช่น ดูแลรายรับและรายจ่าย การจ่ายเงินตอบแทนพนักงาน การตรวจสอบ การจัดทำข้อมูล และการรายงานผลทางสถิติทางการเงิน

5. ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง (Engineering or Maintenance division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข และจัดการด้านเครื่องมือเครื่องใช้ภายในและภายนอกโรงแรม อาทิ เครื่องปรับอากาศ ท่อประปา เฟอร์นิเจอร์ และตัวอาคาร เป็นต้น

6. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เข้าพัก พนักงานและโรงแรม

7. ฝ่ายบุคลากรและฝึกอบรม (Human resources /Personnel and Training Division) ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบด้านบุคลากรทั้งหมดของโรงแรม อาทิ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประสานงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร และงานด้านกฎหมายแรงงาน

จากลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ เหล่านี้ แต่ละฝ่ายอาจมีการแบ่งแผนกหรือหน่วยงานย่อย เพื่อความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการส่วนการทำงานเหล่านี้ของโรงแรมแต่ละแห่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่สำหรับโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงระดับแนวหน้า หรือที่เรียกกันว่า “โรงแรมระดับ 5 ดาว” นั้น การบริหารจัดการส่วนการทำงานจะมีมาตรฐานเป็นหลักสากล และนิยมแบ่งส่วนการทำงานได้ 2 วิธี คือ (ธารทิพย์ ทากิ. 2549: 71)

1. ส่วนสร้างรายได้และส่วนสนับสนุน (Revenue and Support Centers)

ส่วนสร้างรายได้ หมายถึง ส่วนที่รับผิดชอบด้านการขายสินค้าและบริการ เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้แก่โรงแรม ซึ่งจะต้องติดต่อกับแขกโดยตรง หน่วยงานที่จัดอยู่ในส่วนงานนี้ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ส่วนสนับสนุน หมายถึง ส่วนงานที่ไม่ได้ติดต่อประสานงานโดยตรงกับแขก มีหน้าที่คอยช่วยเหลือและประสานงานกับส่วนสร้างรายได้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย หน่วยงานที่อยู่ในส่วนนี้ได้แก่ ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่าง และฝ่ายบุคคล

2. ส่วนหน้าบ้านและส่วนหลังบ้าน (Front of the house and Back of the house)

ส่วนหน้าบ้าน หมายถึง หน่วยงานทุกหน่วยงานที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการภายในโรงแรม เริ่มตั้งแต่พนักงานเปิดประตู พนักงานขนกระเป๋า อาคันตุกะสัมพันธ์ พนักงานด้านข่าวสาร พนักงานต้อนรับ พนักงานรับจองห้องพัก พนักงานเตรียมห้องพัก และพนักงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ผู้เข้าพักมาถึง อยู่ระหว่างการพัก จนกระทั่งผู้เข้าพักคืนห้อง

ส่วนหลังบ้าน หมายถึง หน่วยงานที่ไม่ได้ติดต่อหรือประสานงานกับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปโดยตรง หน่วยงานเหล่านี้ได้แก่ ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายจัดซื้อ

ข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า หลักการสำคัญในการแบ่งส่วนการทำงานของโรงแรม คือ การคำนึงถึง “การให้บริการ” (Service) ซึ่งสรุปได้ว่าการแบ่งส่วนการทำงานออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนแรก คือ ส่วนงานที่ต้องติดต่อพบปะและมีหน้าที่คอยให้บริการโดยตรงแก่ลูกค้า

ส่วนที่สอง คือ ส่วนงานที่ไม่ต้องติดต่อพบปะและคอยให้บริการแก่ลูกค้า

การดำเนินงานของทั้ง 2 ส่วนนี้จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ประสานและดำเนินไปด้วยกันอย่างสอดคล้อง จึงจะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ดังนั้น ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจึงเป็นส่วนแรก คือ งานที่ต้องติดต่อพบปะและมีหน้าที่คอยให้บริการโดยตรงแก่ลูกค้า ซึ่งได้แก่ ฝ่ายห้องพัก กับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แต่เนื่องจากขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการบริการส่วนหน้า (Front of the house) ด้วยเหตุผลเพราะเป็นส่วนงานที่มีบทบาทสำคัญมาก

ในการสะท้อนถึงคุณภาพบริการของโรงแรม เนื่องจากเป็นส่วนงานแรกที่พบปะติดต่อและคอยให้บริการลูกค้า ทั้งยังมีหน้าที่คอยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในโรงแรม เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างดีเลิศ และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในคุณภาพการบริการของโรงแรม จนกล่าวได้ว่าส่วนงานนี้เปรียบเสมือน “หน้าตาของโรงแรม” (ธารีทิพย์ ทากิ. 2549: 75) และเป็น “ศูนย์รวมประสาทของโรงแรม” (เกรย์; และ ลิกูโอรี. 2529: 127) ซึ่งส่วนงานนี้ เรียกว่า “แผนกบริการส่วนหน้า” (Front office department) จึงขอกล่าวถึงรายละเอียดของตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในแผนกนี้เท่านั้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แผนกบริการส่วนหน้า (Front office department)

แผนกนี้เปรียบเสมือนหน้าตาของโรงแรม เนื่องจากตั้งอยู่บริเวณห้องโถง (Lobby) ของโรงแรม และเป็นด่านแรกที่ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปต้องติดต่อประสานงาน เป็นแผนกที่ให้บริการครอบคลุม ตั้งแต่การเปิดประตูรถ ขนกระเป๋า เปิดประตูโรงแรม ต้อนรับ รับลงทะเบียน ออกกฤญแจ ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการรับชำระเงินและรับคืนห้องพัก (ธารีทิพย์ ทากิ. 2549) พนักงานในแผนกนี้มีหน้าที่ติดต่อพบปะกับลูกค้าโดยตรงตั้งแต่วันแรกที่เข้าพักจนลูกค้าจากไป พนักงานบางคนต้องปฏิบัติงานให้บริการโดยตรงกับลูกค้า (เกรย์; และ ลิกูโอรี. 2529: 62) และต้องคอยติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและเกิดความประทับใจในคุณภาพการบริการของโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้า (Front office department) ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ส่วนหน้า (Front desk) และส่วนที่สอง คือ ส่วนในเครื่องแบบ (Uniformed services) ทั้งสองส่วนมีตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ (ปริชา แดงโรจน์. 2549: 372-393; ธารีทิพย์ ทากิ. 2549: 81-84)

ส่วนแรก คือ ส่วนหน้า (Front desk) มีตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบคือ คอยต้อนรับลูกค้าหรือแขกผู้เข้าพักอย่างสุภาพ นุ่มนวลเมื่อลูกค้ามาถึง รับลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร สำรองห้องพัก สำรองที่นั่งในห้องอาหารหรือโรงละคร และการคืนห้องพัก (Check-out) เมื่อผู้เข้าพักเสร็จสิ้นการพัก

1.2 พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation clerk)

มีหน้าที่รับและยืนยันการจองห้องพักให้แก่ผู้เข้าพักล่วงหน้า สรุปรายงานจำนวน และประเภทของห้องพักที่ได้รับการสำรองเรียบร้อยแล้ว จัดพิมพ์รายชื่อผู้เข้าพักที่คาดว่าจะเข้าพักในวันรุ่งขึ้น เตรียมเอกสารการลงทะเบียนเข้าพักแก่ส่วนต้อนรับ และรับผิดชอบเงินมัดจำที่ได้รับจากการรับสำรองห้องพักล่วงหน้าแก่ผู้เข้าพัก พนักงานในตำแหน่งนี้ต้องมีความรู้ความชำนาญด้านห้องพัก อัตราค่าห้องพักและบริการอื่นๆ ของโรงแรม เพื่อสื่อสารและเสนอขายแก่ผู้สำรองห้องพัก

1.3 พนักงานโทรศัพท์ (Operator)

เป็นตำแหน่งที่ต้องติดต่อกับผู้เข้าพัก พนักงานโรงแรม และบุคคลภายนอก ก่อนข้างบอย โดยเฉพาะกับผู้เข้าพักในช่วงเวลาการพักอยู่ที่โรงแรมผ่านทางอุปกรณ์สื่อสาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบคือ การรับ โอน ต่อโทรศัพท์ และการรับฝากข้อความให้แก่ผู้เข้าพักและบุคคลภายนอกที่ติดต่อเข้ามา การให้ข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการให้บริการด้านอื่นๆ เช่น บริการปลุกแขก (Wake-up call หรือ Morning call)

1.4 พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front cashier)

ทำหน้าที่ดูแลและแสดงบัญชีค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก เมื่อใดก็ตามที่ผู้เข้าพักขอดู หรือเมื่อผู้เข้าพักต้องการคืนห้อง และให้บริการอื่นๆ เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เช่น บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign exchange service) และงานควบคุมดูแลตู้নিরภัย (Deposit box service)

ส่วนที่ 2 คือ ส่วนบริการในเครื่องแบบ (Uniformed services) งานในส่วนนี้ หมายถึง งานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับส่วนหน้า พนักงานตำแหน่งต่างๆ ในส่วนนี้จะสวมเครื่องแบบของโรงแรม เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและเพื่อความชัดเจนสำหรับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปในการติดต่อหรือเรียกหา ส่วนงานนี้มีตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge)

ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมและข่าวสารทั่วไปแก่ผู้เข้าพัก ถือว่าเป็นงานที่ต่อเนื่องมาจากงานต้อนรับที่บางครั้งให้บริการแก่ผู้เข้าพักไม่ทันตามความต้องการ พนักงานบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะข่าวสารข้อมูลของท้องถิ่นที่ตั้งของโรงแรมหรือพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ข้อมูลเวลาทำการของร้านค้า ธนาคาร โรงหนัง สถานทูต และข่าวสารการเมืองและวัฒนธรรมท้องถิ่น

2.2 พนักงานขนกระเป๋า (Bellman or Porter)

ทำหน้าที่พาผู้เข้าพักไปยังห้องพักหลังจากการลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว และปฏิบัติงานบริเวณห้องโถงและห้องพัก รับผิดชอบของ ส่งหนังสือพิมพ์รายวัน จัดหมาย รับ-ส่ง ข้อความ และโทรสารแก่ผู้เข้าพักถึงห้อง ช่วยเหลือผู้เข้าพักในการเปลี่ยนห้องพัก ในอดีตเมื่อผู้เข้าพัก ต้องการเรียกหาพนักงานช่วยขนกระเป๋า ก็จะต้องกระดิ่งแทนการเรียกหา จึงเป็นที่มาของชื่อ “Bellman”

2.3 พนักงานเฝ้าประตู (Doorman)

พนักงานเฝ้าประตูเป็นบุคคลแรกที่ลูกค้าได้พบ ทำหน้าที่ต้อนรับทักทายผู้เข้าพัก หรือบุคคลทั่วไปบริเวณประตูทางเข้า-ออกหลักของโรงแรม คอยเปิดและปิดประตู และประสานงานกับ พนักงานต้อนรับในกรณีที่มีผู้เข้าพักระดับวิไอพีมาถึง เป็นงานเรียบง่ายแต่มีนัยสำคัญมากในการทำให้ผู้เข้าพักรู้สึกดีและมีผลอย่างมากในการช่วยให้พนักงานต้อนรับทำให้แขกพึงพอใจ เพราะการประทับใจครั้งแรกเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง พนักงานเฝ้าประตูควรมีกิริยาสุภาพ ยิ้มแย้ม เข้าในเรื่องของ มารยาท กฎระเบียบ ความสุภาพต่างๆ เช่น การเปิดประตู เก็บของตกหล่น ให้สุภาพสตรีผ่านก่อน ช่วยเหลือเด็กและผู้สูงอายุ การเรียกแท็กซี่ให้ลูกค้าต้องบันทึกหมายเลขทะเบียนรถและเวลา เป็นต้น

2.4 พนักงานขับรถ (Transportation personnel)

ทำหน้าที่บริการขับรถพาผู้เข้าพักไปยังสถานที่ต่างๆ ที่ต้องการ โดยทั่วไปมักเป็น เส้นทางระหว่างโรงแรมและสนามบิน

2.5 พนักงานจอดรถ (Valet service)

ทำหน้าที่นำรถของผู้เข้าพักไปจอดอยู่ที่จอดรถของโรงแรม บริการชนิดนี้มีเฉพาะ ในโรงแรมระดับหรูหราก็อาจเป็นโรงแรมในเมืองที่มีพื้นที่จอดรถค่อนข้างจำกัด

2.6 พนักงานอาคารต้อนรับ (Guest Relation Officer; GRO)

ทำหน้าที่ต้อนรับผู้เข้าพักพิเศษ (VIP) เตรียมช่อดอกไม้หรือพวงมาลัยเพื่อต้อนรับ การมาถึงของผู้เข้าพัก จากนั้นจะนำผู้เข้าพักไปยังห้องพักเพื่อบริการรับลงทะเบียนห้องพัก อธิบายสั้นๆ ให้ผู้เข้าพักทราบถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและวิธีใช้ของภายในห้องพัก รวมถึงคอยให้บริการและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริการเกี่ยวกับการเดินทางต่อไปหรือเดินทาง กลับ จองตั๋วเครื่องบิน จองห้องพัก (เฉพาะห้องพักของโรงแรมในเครือ) เดินทางมาส่งลูกค้าถึงประตู ทางออกพร้อมทั้งกล่าวคำอำลาและอวยพรให้เดินทางโดยปลอดภัยด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม

2.7 ผู้ประสานงานคณะทัวร์ (Tour coordinator)

ทำหน้าที่ต้อนรับคณะทัวร์ที่มีกำหนดเข้าพักเป็นกลุ่ม และนำคณะทัวร์ไปดื่มเครื่องดื่มต้อนรับ (Welcome drink) ในบริเวณที่เตรียมไว้และนำหัวหน้าคณะทัวร์ไปลงทะเบียนเข้าพักที่บริเวณโต๊ะรับลงทะเบียนเฉพาะคณะทัวร์

และมีอีก 1 ตำแหน่ง ซึ่งถือว่าเป็นปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าด้วย คือ ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night auditor) หรือเรียกว่า “ไนต์อออดิต” ซึ่งทำหน้าที่ผู้จัดการในเวลากลางคืน รับผิดชอบการดำเนินงานของโรงแรมทั้งหมดในเวลากลางคืน ดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารด้านการเงินและบัญชี นอกจากงานด้านการเงินและบัญชี ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำยังต้องทำหน้าที่เสมือนพนักงานต้อนรับ พนักงานโทรศัพท์ และพนักงานการเงินส่วนหน้า คือ ช่วยต้อนรับ ช่วยรับลงทะเบียน ช่วยเก็บเงิน และรับคืนห้อง เป็นต้น

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะพนักงานในตำแหน่งที่มีการให้บริการลูกค้าแบบต้องพบปะกับลูกค้า (Face to Face Service) เท่านั้น ซึ่งปรากฏว่ามีพนักงานในตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานการเก็บเงินส่วนหน้า พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร พนักงานขนกระเป๋า และพนักงานเฝ้าประตู

1.4 คุณลักษณะของพนักงานโรงแรม

คาซาวานา และบรูคส์ (Kasavana; & Brooks. 1991: 65) กล่าวว่า บุคลากรที่ทำงานด้านโรงแรม ควรมีคุณลักษณะต่อไปนี้ คือ

1. มีมรรยาทในเชิงอาชีพ
 - 1.1 ทำงานตรงเวลา
 - 1.2 มีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อโรงแรม
 - 1.3 ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดี และลักษณะที่เป็นจุดด้อยของงาน
 - 1.4 มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจ
 - 1.5 มีลักษณะกระฉับกระเฉง เอาการเอางาน
 - 1.6 ในสถานการณ์คับขันสามารถควบคุมและสงบใจได้
2. มีลักษณะเป็นมิตรไมตรี คือ ยิ้มง่าย แสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรไมตรี และน่าพอใจ
3. มีทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น
 - 3.1 มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของแขก

3.2 มีอารมณ์ขัน

3.3 ตอบและพูดกับแขกอย่างเป็นเรื่องเป็นราว

4. มีความยืดหยุ่น

4.1 เต็มใจ และพร้อมที่จะรับทำงานในกะต่างๆ ได้ในยามจำเป็น

4.2 เข้าใจในทัศนคติของผู้อื่น

4.3 เต็มใจที่ทำงานสิ่งต่างๆ ในแนวใหม่ โดยไม่ยึดติดกับแนวปฏิบัติใดๆ โดยเฉพาะ

4.4 ทำงานร่วมกับแขก และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของโรงแรมได้ดี รู้จักทำงานเป็นทีม

5. การแต่งกายที่ดี คือ แต่งกายเหมาะสมได้มาตรฐาน และเต็มใจที่จะสวมใส่ชุด

เครื่องแบบของหน่วยงาน

นอกจากคุณลักษณะต่างๆ 5 ข้อ ที่กล่าวมาแล้ว คาซาวานา และบรูคส์ (Kasavana; & Brooks. 1991) ยังเสนอเพิ่มเติมว่า การที่พนักงานบริการจะปฏิบัติงานได้สมบูรณ์แบบ และประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีทักษะทั่วไป (General skill) ซึ่งได้มาจากประสบการณ์ และการศึกษาเล่าเรียน พนักงานบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีทักษะในการปฏิบัติงาน มีความรู้ และความถนัด ทักษะที่จำเป็นโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ 2 ประการ คือ ความสามารถในการเชิงคณิตศาสตร์ เพื่อใช้สำหรับทำงานเกี่ยวกับการรับและการจ่ายเงิน และความสามารถในการพิมพ์ เพื่อใช้สำหรับพิมพ์บันทึกหลักฐานต่างๆ และทำงานด้านคอมพิวเตอร์

สุदारตน์ ปธานราชฎร์ (2537: 137-141) กล่าวไว้ว่า การเป็นพนักงานโรงแรมที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. ความเฉลียวฉลาดมีไหวพริบ (Intelligence)

งานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะตัว เป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องมีปริญญาบัตรรับรองทางการศึกษาที่สูงมากนัก ยกเว้นบางส่วน เช่น แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศมาก พนักงานบริการเสิร์ฟอาหารอาจเป็นนักเรียนที่สำเร็จชั้นมัธยมปลายก็สามารถปฏิบัติงานบริการเสิร์ฟอาหารได้แล้ว บางคนเพียงอ่านออกเขียนได้ มีความฉลาดเฉลียวพอสมควร ก็อาจสร้างงานบริการให้กับชีวิตของตนได้เป็นอย่างดี

2. มีสุขภาพและจิตใจที่ดีอยู่เสมอ (Good health)

พนักงานบริการต้องมีสุขภาพทั้งภายในและภายนอกที่ดี ประกอบด้วย ไม่ควรมีโรคติดต่อทั้งที่มีอาการปรากฏและไปปรากฏ การมีสุขภาพที่ไม่ดีก็จะทำให้นักบริการไม่ดีตามไปด้วย นอกจากนั้นพนักงานต้องมีสุขภาพจิตดีด้วย เพราะเมื่อมีสุขภาพจิตดีก็จะมีเชาวน์ปัญญาที่ดีในการตัดสินใจต่อหน้าแขก รวมทั้งการรับมือมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาก็สามารถปฏิบัติได้ด้วยดี

3. การมีกิริยาท่าทางที่ตื่นตัวอยู่เสมอ (Good appearance)

พนักงานบริการจะต้องดูแลตัวเองตลอดเวลาขณะปฏิบัติหน้าที่ พนักงานบริการจะต้องมีดวงตาที่แสดงถึงการตื่นตัวอยู่เสมอขณะปฏิบัติงาน พนักงานบริการสตรีก็ต้องเป็นสุภาพสตรี พนักงานบริการชายก็ต้องเป็นสุภาพบุรุษ ไม่ว่าจะเป็กริยาการนั่ง เดิน ยืน ก็ต้องบ่งบอกถึงบุคลิกความเป็นหญิง ความเป็นชายที่สมบูรณ์ กิริยาท่าทางที่กระฉับกระเฉงรวดเร็ว จะทำให้แขกมีความรู้สึกถึงความตั้งใจจริงในการทำงาน แต่ก็มีใช้ว่า ทำงานแบบวิ่ง หรือลุดลอน แต่เป็นกิริยาที่สุภาพอ่อนโยน แต่บ่งบอกถึงความตื่นตัวและว่องไว หลักการปฏิบัติตนต่อหน้าแขกด้วยกิริยาที่ดี มีหลักง่ายๆ คือ อย่าทำอะไรที่คิดว่าเป็นที่ขัดตาขัดใจของแขก เช่น ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง ไม่สูบบุหรี่ ควรพยายามฝึกกิริยาท่าทางที่ดีให้เกิดเป็นความเคยชินและเป็นอุปนิสัย

4. มีบุคลิกและหน้าตาดี (Good personality and Good complexion)

พนักงานบริการควรมีบุคลิกที่ดีและมีหน้าที่ดี การมีหน้าตาดีไม่จำเป็นต้องหล่อต้องสวย แต่การมีหน้าตาดี หมายถึง สะอาดสะอาดอันชวนมอง พนักงานบริการที่หล่อสวยแต่ผมเผ้ารุงรัง หน้าตาไม่สะอาดก็ไม่สามารสรสร้างประทับใจให้กับแขกได้ และอาจทำให้บรรยากาศโดยรวมดูสกปรกไปด้วย

5. มีอารมณ์ดีและมีรอยยิ้ม (Good hummer)

คุณสมบัติประการสำคัญที่คนไทยมีมานานแล้ว คือการเป็นคนมีอารมณ์ดี รอยยิ้มอยู่เสมอ รอยยิ้มที่เกิดขึ้นจะทำให้ผู้รับเกิดความภาคภูมิใจและผู้ให้ก็เกิดความสุขใจ ผู้มาใช้บริการทุกคนต่างต้องการรอยยิ้มของพนักงานบริการ พนักงานบริการจะต้องจำไว้ว่า จงมีความจริงใจในการยิ้มอยู่เสมอ

6. มีสายตาดูดี ไสตสัมผัสดี (Good eye-sight and Good hearing)

สายตาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานบริการ พนักงานบริการต้องมีสายตาดูดี สายตาไว พนักงานบริการที่มีสายตาผิดปกติ เช่น ตาเหล่ ตาสั้น ตาเอียง หรือมีไสตสัมผัสเกี่ยวกับหูไม่ดี เช่น หูตึง เรียกไม่ได้ยิน เมื่อลูกค้าเรียกก็ยินเฉยเพราะไม่ได้ยิน ลูกค้าจะไม่พอใจทำให้การบริการเสียไปได้

7. มีร่างกายเป็นปกติ มีความสูงและน้ำหนักสัมพันธ์กัน (No deformities moderate height and weight)

ร่างกายเป็นปกติ หมายถึง ไม่มีส่วนหนึ่งส่วนใดพิการ เพราะความพิการอาจทำให้แขกเกิดความหวาดหวั่น สงสัย เวทนา เกิดความเศร้าและไม่กล้าใช้บริการ ส่วนน้ำหนักและส่วนสูงนั้นต้องสัมพันธ์กันในสัดส่วนที่พอเหมาะ อ้วนเกินไปก็ดูไม่สวยงาม ผอมเกินไปก็ดูซีไรต์

8. มีการพูดที่ดี สำเนียงน่าฟัง (Good speech and pronunciation)

การพูดที่ดี หมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ควรใช้คำพูดที่ไพเราะนุ่มนวล ไม่ดังหรือค่อยเกินไป ไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป รู้จักใช้ภาษาและศัพท์ที่ถูกต้อง ไม่ใช่ศัพท์แสลงพูดกับลูกค้า รู้ว่าสิ่งใดควรพูดสิ่งใดไม่ควรพูด สนใจในเรื่องที่กำลังสนทนา พยายามพูดให้ลูกค้าเห็นว่าเขาคือคนสำคัญ แต่มีไชยกยอจนเกินไป สำเนียงพูดดี หมายถึง น้ำเสียงที่ชัดถ้อยชัดคำ ไม่พูดเสียงสูงหรือต่ำจนเกินไป ไม่พูดติดอ่างอีกอักในลำคอ

9. มีความทรงจำดี (Good memory)

พนักงานบริการต้องติดต่อบปะกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงควรมีความจำที่ดีสามารถจำชื่อลูกค้า ที่ทำงาน รสนิยม ความชอบไม่ชอบของลูกค้าให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สิ่งนี้จะเป็นเสน่ห์ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ

10. รู้จักกาลเทศะ (Timing)

พนักงานบริการต้องรู้ความควรและไม่ควร รู้ว่าสิ่งใดควรทำเวลาใด การบริการที่ดีเพียงพร้อมแต่บริการในกาลและเทศะที่ไม่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดความเสียหาย

11. มีความอดทน รู้จักควบคุมอารมณ์ (Patience and emotion)

มีความอดทนเป็นคุณสมบัติสำคัญของพนักงานบริการ เพราะลูกค้าเมื่อมาใช้บริการแล้วจะคิดเสมอว่าต้องได้สิ่งที่ตนเองพอใจมากที่สุดเพราะได้เสียเงินแล้ว ดังนั้นแม้ความ

ผิดพลาดบกพร่องเล็กน้อย ลูกค้าย่อมตำหนิติเตียน พนักงานบริการต้องอดทน แม้บางครั้งลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็จะได้แย้งไม่ได้ ต้องอดทนรับฟังโดยสุภาพ ความอดทนนี้ไม่ใช่จะอดทนกับลูกค้าเท่านั้น ยังต้องอดทนต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่ให้โกรธง่าย น้อยใจง่าย ร้องไห้ง่าย หรือเอะอะโวยวาย

12. มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of foreign languages)

นอกจากภาษาของตนเอง ควรรู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ อีก อย่างน้อย 1 ภาษา เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการอาจเป็นชาวต่างประเทศ หากติดต่อหรือสื่อสารกันไม่เข้าใจอาจเกิดความผิดพลาดในงานได้ง่าย

13. มีความซื่อสัตย์ (Honesty)

ต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อผู้อื่น ไม่ใช่จ่ายสุรุ่ยสุร่ายเป็นหนี้ เพราะจะทำให้เกิดปัญหาทางการเงิน และทำให้เสียความซื่อสัตย์ได้ง่าย ทำให้ไม่เป็นที่เชื่อถือของบุคคลอื่น

14. รักในอาชีพบริการ (Interesting in service)

หากทำอะไรด้วยใจรัก จะทำสิ่งนั้นได้ดี ถ้าไม่มีใจรักจะเบื่อกับงาน จะรู้สึกไม่อยากบริการใคร ไม่อยากรับใช้ใคร จะแสดงออกมาทางหน้าตา ท่าทาง ก็จะทำให้ไม่ก้าวหน้าในอาชีพที่ทำอยู่

15. ทันสมัยเสมอ (Update)

ทันสมัยในที่นี้ไม่ใช่ใครเขากำลังนิยมอะไรอยู่ก็ทำสิ่งนั้น แต่ทันสมัยในที่นี้คือ ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รอบรู้ หูตากว้างขวาง ทันโลก และปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสม

พิสมัย ปิโศติการ (2538: 43-45) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บริการแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาในโรงแรม
2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวจและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่างๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบหน้าที่และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำและทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็น ผู้ที่มีความสำคัญ

4. สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ ในการพูดชักชวนแขกให้ใช้บริการของโรงแรม

5. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะที่เดียวกันต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง

6. มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา

7. รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องานโรงแรม มีความเห็นใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แขกมากที่สุด

8. เข้าใจในสถานการณ์ต่างๆ เป็นอย่างดี พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา และแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อแขกเมื่อแขกต้องการ

9. อดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีเยี่ยม เมื่อทราบถึงปัญหาต่างๆ ของแขก หรือของเพื่อนร่วมงานแล้ว พยายามทำความเข้าใจและอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นอัน เป็นผลจากปัญหาเหล่านั้น

นอกจากนี้ พิสมัย ปโชติการ (2538: 50) กล่าวถึง พฤติกรรมต่างๆ ที่พนักงานต้อนรับไม่ควรกระทำ ดังต่อไปนี้

1. ยืนคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานต่อหน้าแขก
2. ยืนแต่งตัว หรือใช้มือเสยตักแต่งทรงผมบริเวณเคาน์เตอร์
3. หยอกล้อกับเพื่อนร่วมงาน
4. นั่งบนเก้าอี้ในเคาน์เตอร์
5. ตะโกน หรือพูดเสียงดังกับเพื่อนร่วมงาน
6. ยืนแคะฟัน หรืออมไม้จิ้มฟันที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ
7. ยืนแคะเล็บ
8. ดัดนิ้ว หรือหักพับข้อนิ้วในขณะที่คุยกับแขก

9. ฮัมเพลง หรือร้องเพลงเบาๆ
10. เคาะเคาน์เตอร์ด้วยปลายนิ้ว ด้วยกุญแจหรือปากกา
11. สูบบุหรี่
12. เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือทอफी
13. ยืนเอกเขนงพิงผนังเคาน์เตอร์
14. นำอาหารประเภทของขบเคี้ยวส่วนตัวมาวางบริเวณเคาน์เตอร์
15. แคะจมูก แคะหู หรือใช้กระดาษเช็ดหน้า ในขณะที่ยืนบริเวณหน้าเคาน์เตอร์
16. ไม่ให้ความสนใจต่อแขกที่มาติดต่อ
17. ไม่สวมรองเท้าให้เรียบร้อย
18. ยักคิ้ว หลับตากับเพื่อนร่วมงาน หรือกับแขกที่คุ้นเคย
19. ทิ้งเคาน์เตอร์ไปนั่งหลังออฟฟิศโดยไม่จำเป็น
20. ไม่สวมเครื่องแบบให้เรียบร้อย
21. แต่งกายด้วยเครื่องประดับมากเกินไป
22. อ่านหนังสือพิมพ์ หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ ในเคาน์เตอร์

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 457) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ”

พจนานุกรมนักเรียน นายเปลื้อง ณ นคร พ.ศ. 2514 ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง “ช่วย เกื้อกูล”

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น” และตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับคำภาษาอังกฤษอีกคำหนึ่งที่นิยมใช้กัน คือคำว่า “Hospitality” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน ประกอบด้วยคำว่า Hostis แปลว่า คนแปลกหน้า Host แปลว่าเจ้าบ้าน และ Hospes แปลว่า แขกผู้มาเยือน เมื่อคนแปลกหน้าหลงทางมาหรือมีแขกมาเยือน เจ้าของบ้านจึงให้การต้อนรับ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความ

ช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความมีมิตรไมตรี ดังนั้น Hospitality จึงหมายถึง “ความมีมิตรไมตรี หรือ ความเอื้อเฟื้อ”

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542: 13) ได้ให้ความหมายการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลได้ใช้ผลประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามตามวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดว่าเป็นบริการทั้งสิ้น โดยได้แยกพิจารณาลักษณะของการบริการดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยจะเห็นได้จากการกระทำ มีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ศุภนิത്യ โสครัตนชัย (2536: 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค”

เนื่องจากการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจ จึงมีสถาบันและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องทางด้านการตลาดได้ให้ความหมายที่ของการบริการในแง่มุมมองที่เน้นลักษณะของ “การบริการเชิงพาณิชย์” หรือการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการ อย่างเช่น

คอตเลอร์ (Kotler. 1988: 477) กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

สแตนตัน (Stanton. 1981) ให้ความหมายว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้การบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น”

จากความหมายของสแตนตัน (Stanton) ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ กล่าวคือ ธุรกิจบริการเป็นการมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ แต่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

เลทีเนน (เฮนก สุวรรณบัณฑิต; และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2548: 18; อ้างอิงจาก Lehtinen. 1983) ให้คำนิยามว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ”

จากการให้ความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ใจความสำคัญของคำว่า “บริการ” ได้ดังนี้คือ การบริการไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ เป็นกิจกรรมของมนุษย์ที่กระทำผ่านการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความปรารถนาดี มีมิตรไมตรี เอื้อเฟื้ออาทร ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อให้อีกฝ่ายได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ

พฤติกรรมบริการสามารถสังเกตและประเมินได้ว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจ มีความปรารถนาดี ยินดีและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด พฤติกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการแสดงออกมานั้นมาจะเป็นตัวบ่งชี้ถึง “คุณภาพของการบริการ” ดังนั้นจึงมีกลุ่มนักวิชาการและกลุ่มนักวิจัยที่สนใจและศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการ และได้ข้อสรุปเกี่ยวกับหลักการในการประเมินพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพของการบริการ ดังนี้

เชสและโบเวน (Chase; & Bowen. 1991) เสนอแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการโดยกำหนดดัชนีไว้ 3 ด้าน ได้แก่

1. เทคโนโลยี (Technology) เน้นการประเมินไปที่ด้านการจัดอาคารสถานที่ การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการให้บริการ ความคงเส้นคงวาของกระบวนการให้บริการ
2. ระบบ (System) เน้นการประเมินระบบการบริหาร ควบคุม สั่งการในขั้นตอนต่างๆ และกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
3. คน (People) เน้นการประเมินการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และนโยบายด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner; & Detoro. 1992) กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพบริการไว้ 3 ระดับ 4 มิติ ได้แก่

1. ระดับกระบวนการ (Process) เป็นการประเมินกระบวนการที่ละขั้นตอนว่ากิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นไปตามลำดับขั้น เกิดประสิทธิภาพเพียงใด และมีมาตรฐานอย่างไร

2. ระดับปัจจัยนำออก (Output) เป็นการประเมินผลที่ได้ของกระบวนการให้บริการพิจารณาในเชิงของปริมาณและคุณภาพที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพียงใด

3. ระดับผลลัพธ์ (Outcome) เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการแล้วมีความพึงพอใจในการรับบริการหรือไม่ อย่างไร และแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ภาพลักษณ์ที่ได้จากการให้บริการ รวมไปถึงภาวะผลกำไรที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร

ส่วน 4 มิติเป็นการมองผลของทั้ง 3 ระดับ ในมิติของผู้เกี่ยวข้อง 4 มิติ ได้แก่

1. มิติผู้รับบริการ โดยประเมินผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับว่าตรงต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการเพียงใด

2. มิติฝ่ายบริหารและสนับสนุน โดยประเมินรายได้ที่มาจากกิจกรรมและผลตอบแทนการทำงาน

3. มิติผู้ให้บริการ โดยประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. มิติชุมชน โดยประเมินผลของการดำเนินกิจการบริการที่มีต่อชุมชนในด้านต่างๆ

กอลิเยร์ (Gollier. 1991) นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการประเมินคุณภาพการบริการ (Service quality: SERVQUAL) ของพาราสุรามาน (Parasuraman. 1990) มาเพิ่มความหมายและจัดเรียงลำดับการประเมินคุณภาพการบริการ โดยกำหนดคุณลักษณะการบริการที่จะต้องประเมินด้วยอักษรย่อในคำ "RATER" ดังนี้

R คือ Reliability หมายถึง การให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

A คือ Assurance หมายถึง การให้บริการจะต้องเป็นไปตามที่ได้ประกันเอาไว้ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

T คือ Tangibility หมายถึง นำลักษณะแวดล้อมอื่นๆ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ มาเป็นตัวบ่งบอกคุณภาพที่จับต้องไม่ได้ของการบริการนั้น

E คือ Empathy หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทร เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

R คือ Responsiveness หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะสนองตอบต่อความต้องการอย่างทันเวลาที่

ในที่นี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงแนวคิดในการประเมินคุณภาพการให้บริการของ พาราสุรามาน; ไชธาเมิล; และ เบอริ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1990) เป็นสำคัญเนื่องจากเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

พาราสุรามาน; ไชธาเมิล; และ เบอริ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1990) เป็นนักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นผู้ที่

สนใจทำการศึกษาคูณภาพบริการ และการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1980 ในช่วงเวลานั้นยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก ตรงกันข้ามกลับพบว่ามึวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าที่มีผู้ทำการศึกษาไว้มากมาย ซึ่งทำให้สามารถเข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการได้ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐานสำคัญ 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล จึงทำให้บริการมีคุณสมบัติสำคัญแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยกได้ และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. บริการไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ (Intangibility) หมายถึง บริการเป็นนามธรรม เป็นการปฏิบัติ ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (Performance) มิใช่ตัวสินค้า (Product) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับ วัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมิน และตรวจสอบคุณภาพ

2. บริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability or heterogeneity) หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนไปเปลี่ยนมาเมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้เกิดขึ้นอาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ เนื่องจากการรับรู้ (Perception) หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน

3. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายถึง การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคจะเกิดขึ้นพร้อมกัน นั่นคือในช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์กัน ผู้รับบริการมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิตบริการ จึงมีบทบาทสำคัญในการผลิตบริการให้มีคุณภาพ และมักเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) หมายถึง การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังได้เหมือนสินค้า ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากร และเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้ เช่น การว่าจ้างบุคลากร การจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ การจัดเตรียมสถานที่ แล้วถึงเวลาไม่มีผู้มารับบริการหรือผู้มารับบริการมีจำนวนไม่มากพอ ทำให้ทรัพยากรที่ไ้ไปนั้นสูญเปล่า เช่น การที่โรงแรมมีห้องพักว่าง หรือไม่มีแขกมารับบริการในหน่วยบริการต่างๆ ที่มีไว้ให้บริการภายในโรงแรมทั้งที่เตรียมอุปกรณ์ไว้แล้ว สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานและไม่ทำให้เกิดผลผลิต (No-productivity) การควบคุมประสิทธิภาพของการให้บริการจึงทำได้ยากกว่าการผลิตสินค้า

ด้วยเหตุนี้พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman; et al. 1990) จึงให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และค้นหาคำตอบจากคำถามสำคัญ 3 ประการ ต่อไปนี้

1. คุณภาพการบริการคืออะไร

2. สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพการบริการคืออะไร

3. องค์กรสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดการให้เกิดคุณภาพการบริการได้อย่างไร

ในปี 1983 พาราสุรามาน และคณะ จึงเริ่มต้นทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด (Marketing Science Institute: MSI) ใช้เวลาในการศึกษาวิจัยถึง 7 ปี (1983-1990) แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้นำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบของคุณภาพการบริการ

ระยะที่ 2 ศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่ครั้งนี้มุ่งศึกษาในผู้ให้บริการ ซึ่งมีกรดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มด้วยมีการทำวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสนทนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้บริหาร และสุดท้ายทำการวิจัยสำรวจในทุกๆ กลุ่มอีกครั้งใน 6 งานบริการ ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 มุ่งศึกษาที่ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman; et al. 1990) ได้นำการศึกษาวิจัยทั้ง 4 ระยะนี้สร้างเป็นรูปแบบจำลองคุณภาพการบริการซึ่งสามารถนำมาทดสอบความสัมพันธ์ของรูปแบบในเชิงปริมาณ หรือพยากรณ์คุณภาพการบริการ ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ค้นพบข้อสรุปที่สามารถตอบคำถามข้างต้น ได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของคำว่า "คุณภาพการบริการ" (Service quality) จากประสบการณ์ที่คล้ายกันทั้งในแง่ดีและแง่ร้ายของผู้รับบริการในทุกๆ กลุ่ม พบว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับนั้นเป็นอย่างไร ตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ ดังนั้นคำว่า "คุณภาพการบริการ" จึงหมายถึง คุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งให้คำจำกัดความได้ว่า หมายถึง การรับรู้ต่อการให้บริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้แก่ การพูดปากต่อปาก (Word of mouth communication) ความต้องการ

ส่วนบุคคล (Personal need) ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการ (External communication)

2. เกณฑ์กำหนดคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality) ตามที่ ผู้รับบริการประเมิน ประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ 10 ด้าน ได้แก่

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏของสิ่ง อำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ พนักงานให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

2.2 การให้ความเชื่อมั่นในบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการ ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsibility) หมายถึง ความยินดีที่จะ ช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

2.4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

2.5 ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มี น้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

2.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ซึ่งเกิดจากความ ซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ

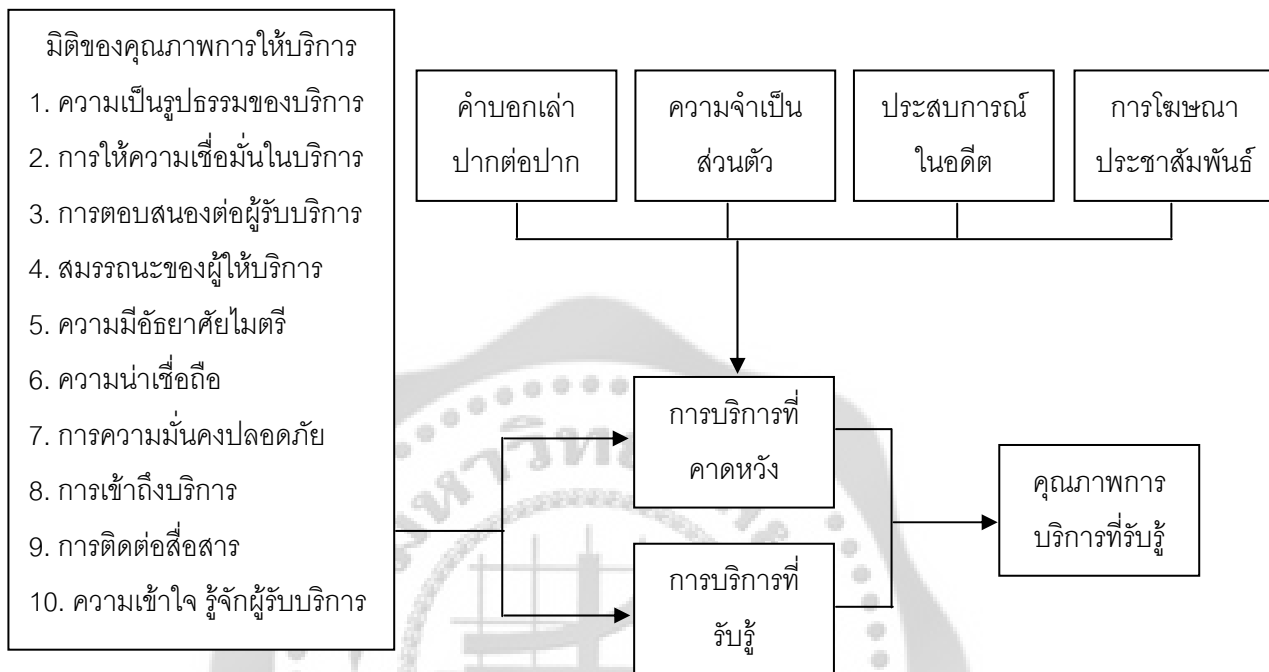
2.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยใน ชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษา ความลับของผู้รับบริการ

2.8 การเข้าถึงการบริการ (Accessibility) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้ บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ

2.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่างๆ แก่ ผู้รับบริการ การใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ รับฟังความต้องการและเรื่องราวร้องทุกข์ของ ผู้รับบริการ

2.10 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การ พยายามทำความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ พยายามรู้จักและจดจำผู้รับบริการของตน

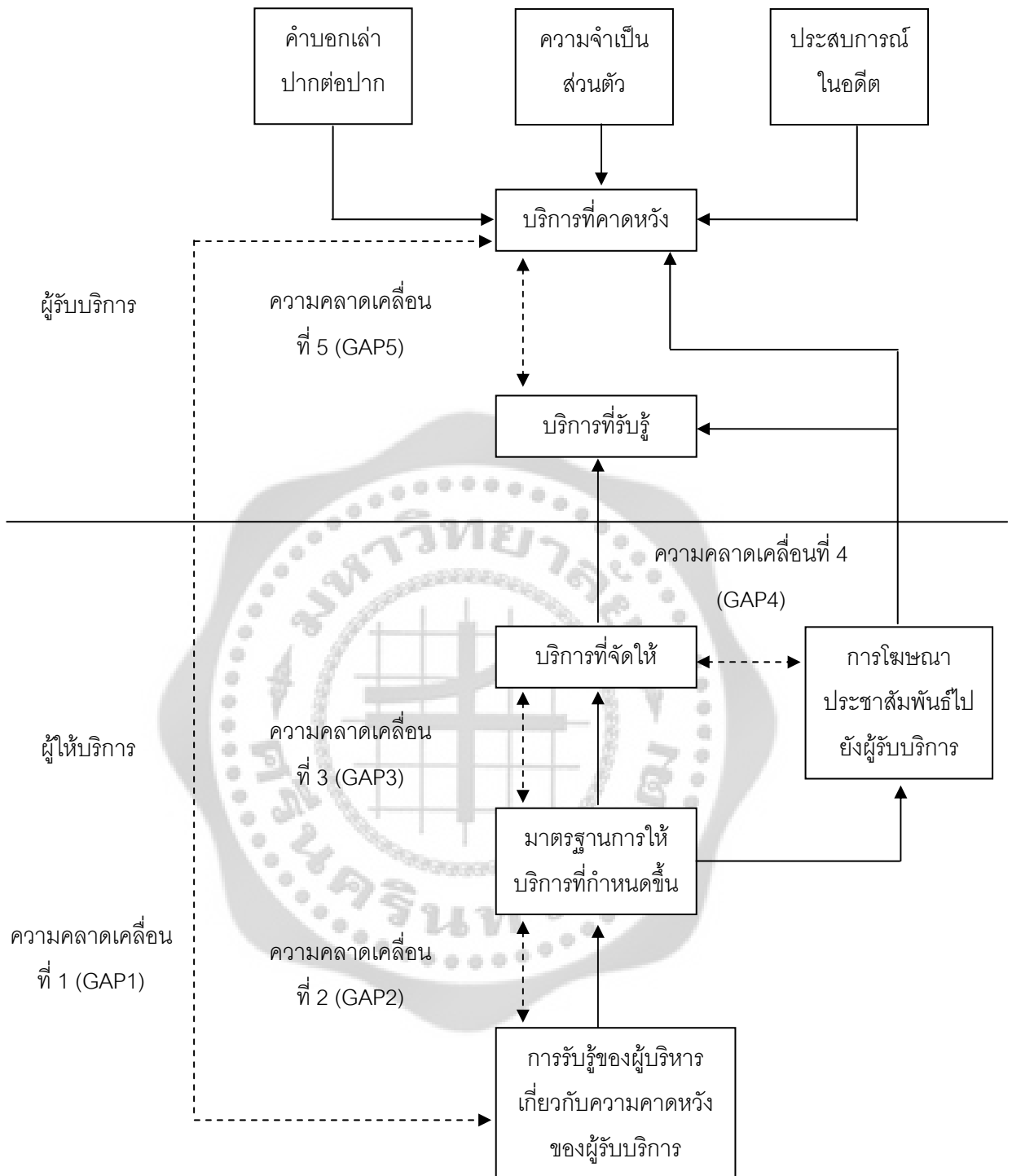
เกณฑ์กำหนดคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการทั้ง 10 ด้าน สามารถเขียนแบบจำลองได้ตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ที่มา: Parasuraman A.; Zeithaml V.A.; & Berry L.L. (1990). *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. p. 23.

นอกจากข้อค้นพบที่กล่าวมาแล้ว ยังพบข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้บริการไม่ได้คุณภาพและสร้างเป็นรูปแบบจำลองคุณภาพการบริการ เรียกสิ่งเหล่านี้ว่าเป็น “ช่องว่างของคุณภาพการบริการ” ที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ 5 ช่อง ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ช่องว่างของคุณภาพการบริการ

ที่มา: Parasuraman A.; Zeithaml V.A.; & Berry L.L. (1990). *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations.* p. 46.

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่ได้ทำในระยาะที่ 4 ทำให้พบว่าการจัดบริการที่มีคุณภาพสูง หรือที่เรียกว่า “การจัดการด้านคุณภาพบริการ” (Service quality management) หมายถึง การทำให้เกิดสมดุลระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ช่องว่างคุณภาพบริการนี้ปิดลง (Close gaps) ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ช่องว่างหรืออุปสรรคของการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพอยู่ที่ขั้นใดและเกิดขึ้นได้อย่างไร ความพยายามในการที่จะแก้ปัญหาการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพขององค์กร ทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาการบริการที่เกิดขึ้น ดังที่เห็นในภาพประกอบ 3 ช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างภายใน (Internal gaps) ซึ่งอธิบายถึงที่มาของช่องว่างคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นในองค์กร ส่วนช่องว่างสุดท้ายคือ ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างภายนอก (External gaps) ซึ่งเป็นช่องว่างที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการโดยตรง

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นที่มาของเครื่องมือวัดช่องว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการที่ได้จากการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับช่องว่างบริการภายในองค์กรทั้ง 4 ช่อง โดยใช้คำถามปลายเปิดตามคำถามเกี่ยวกับ

1. การรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง ช่องว่างที่ 1 (GAP1)
2. มาตรฐานการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่องค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งหมายถึง ช่องว่างที่ 2 (GAP2)
3. ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานที่กำหนดขึ้นกับบริการที่ให้จริง ซึ่งหมายถึง ช่องว่างที่ 3 (GAP3) ศึกษาโดยการสนทนากลุ่มกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ระบุถึงปัจจัยที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
4. ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างที่ 4 (GAP4) ศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารไปยังผู้รับบริการ

ในท้ายที่สุด พาราสุรามานและคณะ ได้พิสูจน์ข้อเท็จจริงที่ได้ด้วยการวิจัยเชิงประจักษ์อีกครั้งหนึ่ง โดยสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ GAP1 ถึง GAP4 และเสนอรูปแบบจำลองคุณภาพบริการ (Service quality model) ประกอบการอธิบายความหมายของช่องว่างทั้ง 5 ช่อง แล้วถามคำถามผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับช่องว่างต่างๆ ในงานบริการ รวมทั้งให้มีการเสนอข้อคิดเห็นและอภิปรายปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและการบริหารงานในองค์กรเพิ่มเติมตามประสบการณ์ที่มีของแต่ละคน นำข้อมูลที่ได้ผนวกกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านโครงสร้างองค์กร พฤติกรรมองค์กร และแนวคิดทางการตลาด ได้รูปแบบคุณภาพบริการ ที่สามารถวัดขนาดและทิศทางของช่องว่างคุณภาพบริการได้ ช่องว่างคุณภาพบริการดังกล่าวประกอบด้วยช่องว่าง (GAPS) 5 ช่อง ดังนี้

GAP1 หมายถึง ช่องว่างบริการที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer's expectation-Management's perception gap) ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารไม่ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ อันมีสาเหตุมาจากการขาดการทำวิจัยทางการตลาด การขาดการใช้ข้อมูลการวิจัยทางการตลาด การขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้รับบริการ การขาดการติดต่อสื่อสารโดยตรงจากผู้ให้บริการถึงผู้บริหารระดับสูง และมีระดับชั้นของสายการบังคับบัญชาที่มากเกินไป

GAP2 หมายถึง ช่องว่างบริการที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการกับมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้น (Management's perception-Service quality specification gap) ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารมีความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพบริการไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดเป้าหมาย ขาดการกำหนดมาตรฐานของงานหรือการมีมาตรฐานของงานที่ไม่เพียงพอ และการขาดการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ต่อความสามารถในการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

GAP3 หมายถึง ช่องว่างที่เกิดขึ้นจากความไม่ตรงกันระหว่างมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้นกับบริการที่ให้จริง (Service quality specification-Service delivery gap) ช่องว่างนี้เรียกว่า “ช่องว่างของการปฏิบัติการบริการ” (Service-Performance gap) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ผู้ให้บริการไม่เต็มใจหรือไม่สามารถให้บริการสูงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาท การคัดเลือกบุคลากรที่ไม่เหมาะสมกับงาน ระบบการนิเทศก์และควบคุมงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นเหตุให้การประเมินผลหรือระบบการให้รางวัลที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถในการควบคุมดูแลงานของตนเอง และขาดการทำงานเป็นทีมที่ดี

GAP4 หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างบริการที่ให้จริงกับการสื่อสารไปยังผู้รับบริการ (Service delivery-External communication gap) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ สาเหตุอาจจะเกิดจากการขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกต่างๆ ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกดำเนินการ แผนกการตลาด และแผนกทรัพยากรมนุษย์ หรือเกิดจากการสื่อสาร โฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่เกินความสามารถในการปฏิบัติจริง

GAP5 หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ (Customer's expectation-Perceive service) ซึ่งเกิดจากการที่ผู้รับบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการต่างจากผู้ให้บริการ

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้พาราสูรามานและคณะทราบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่น่าเสนอนอกเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน

เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านนี้ พาราสุรามานและคณะได้พัฒนามาจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL เดิม ที่เคยสร้างไว้ นำมาปรับปรุงด้วยวิธีการทางสถิติ จาก 97 ข้อคำถาม ซึ่งสร้างจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเดิม 10 ด้าน ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แล้วจับคู่ในแต่ละข้อคำถามเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการวัดความคาดหวังในงานบริการที่นำมาใช้ตรวจสอบ และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ในงานบริการซึ่งนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ในแต่ละข้อคำถามมีมาตราส่วนวัดค่า 7 ค่า ตั้งแต่ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 7 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ข้อคำถามทั้ง 97 ข้อ ถูกนำมาปรับปรุงและทำให้มีความกระชับมากขึ้น โดยการรวบรวมซ้ำและทำการวิเคราะห์ที่ละขั้นตอน กำจัดข้อคำถามที่ไม่มีอำนาจจำแนกตามการรับรู้ของผู้ตอบในแต่ละงานบริการออก ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) จากผู้รับบริการจำนวน 200 คน แบ่งเป็นชายและหญิงเท่าๆ กัน แบบสอบถามที่ได้นำมากลับให้เป็นคะแนนการรับรู้ ลบด้วยคะแนนความคาดหวัง ค่าที่ได้จะอยู่ระหว่าง +6 ถึง -6 ยิ่งคะแนนมีค่าเป็นบวกมากเท่าไรก็แสดงถึงคุณภาพการบริการที่สูงมากขึ้น

เท่านั้น ความแตกต่างของคะแนนวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ผลจากการวิเคราะห์สามารถกำจัดข้อความที่ไม่มีอำนาจจำแนกออกไปได้ถึง 2 ใน 3 ส่วน โครงสร้างของเครื่องมือ SERVQUAL ที่ปรับปรุงขึ้นใหม่นี้ยังแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเดิม 10 ด้าน (Original Ten Dimensions) กับเกณฑ์วัดคุณภาพบริการใหม่ 5 ด้าน (SERVQUAL's Dimensions) ที่มีความคาบเกี่ยวกัน โดยเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเดิม 7 ด้านสุดท้าย จะอยู่ภายใต้ขอบเขตคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเดิม 3 ด้านแรก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ยังคงเดิมไว้ ซึ่งแสดงให้เห็ндังตาราง 1

ตาราง 1 ความคาบเกี่ยวระหว่างเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเดิม 10 ด้าน (Original Ten Dimensions) กับเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL's Dimensions)

| ด้านที่ | ความเป็นรูปธรรมของบริการ | ความเชื่อมั่นวางใจได้ | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ |
|------------------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ | xxx | | | | |
| 2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ | | xxx | | | |
| 3. การตอบสนองต่อรับบริการ | | | xxx | | |
| 4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ | | | | xxx | |
| 5. ความมีอัธยาศัยไมตรี | | | | xxx | |
| 6. ความน่าเชื่อถือ | | | | xxx | |
| 7. ความมั่นคงปลอดภัย | | | | xxx | |
| 8. การเข้าถึงบริการ | | | | | xxx |
| 9. การติดต่อสื่อสาร | | | | | xxx |
| 10. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ | | | | | xxx |

ที่มา: Parasuraman A.; Zeithaml V.A.; & Berry L.L. (1990). *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. p. 25.

ดังนั้นพาราสูรามานและคณะ จึงได้ปรับเกณฑ์ที่ใช้วัดคุณภาพการบริการจากเดิม 10 ด้าน ลดลงเหลือ 5 ด้าน โดยได้ให้ความหมายดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

สำหรับการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของพาราสูรามาน และคณะ (Parasuraman; et al. 1990) โดยนำเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL's Dimensions) มาใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ได้นำแนวคิดที่สำคัญทางการตลาด คือ แนวคิดให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการของผู้รับบริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและดำเนินการบริการ (Customer orientated) มาเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพการบริการ
2. ได้รับการยอมรับและถูกนำมากล่าวอ้างอิงในงานวิจัยหลายฉบับอย่างต่อเนื่อง
3. การค้นพบได้ทำการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีการตรวจซ้ำ มีความน่าเชื่อถือ
4. สามารถนำไปใช้ได้กับทุกธุรกิจบริการ

2.3 คุณลักษณะของพนักงานบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42-43) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อคนอื่น ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีความสามารถที่จะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อคนอื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข ซึ่งผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้การบริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. อุดหนุน สนใจ คือ เป็นผู้ให้กับผู้ให้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น

7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ จากผู้ให้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็น

8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในงานบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

9. เกิดความจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา

10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางครั้งองค์การตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือค่านิยมในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ให้บริการ เช่น ยิ้มงาม ถามไถ่ ธุระสิ่งใด เต็มใจ เป็นต้น

แสวงทอง กำเนิดมี และคณะ (2540: 333) กล่าวว่า การปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องทำหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีจิตสำนึก รวมถึงมีความรู้และความชำนาญในงานบริการ เนื่องจากพนักงานบริการเป็นหน่วยงานแรกที่ลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจหรือความผิดหวังในครั้งแรกต่อองค์การ ผู้ที่จะทำงานบริการที่ดีจะต้องเป็นผู้มีจิตใฝ่รักงานบริการ มีความรู้ในงานบริการ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่างสังเกต มีวิจรรณญาณไตร่ตรองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า สามารถวิเคราะห์ปัญหาและคิดหาวิธีแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ส่วนพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี จะต้องเป็นคนที่มื่ออัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่งาน แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทดี ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี มีวินัย กระตือรือร้น และมีความซื่อสัตย์

สมิต สัจฉกร (2542: 175) กล่าวถึง การให้บริการ ว่าเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียม คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542: 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการที่เหมาะสมกับการบริการของผู้ให้บริการจากคำว่า “SERVICE” ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling & Sympathy) ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ
2. ตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Early response) ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. เคารพ (Respectful) แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. เต็มใจให้บริการ (Voluntariness manner) ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. การรักษาภาพพจน์ (Image enhancing) แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร
6. สุภาพอ่อนโยน (Courtesy) กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. กระตือรือร้น (Enthusiasm) มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.4 การวัดคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดคุณภาพการบริการ สามารถวัดได้หลายวิธี เช่น ใช้วิธีการสังเกต (Observation) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group) และวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นต้น ซึ่งปรากฏให้เห็นในการวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามาน (1983) ซึ่งได้ใช้วิธีการวัดโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร และทำการสนทนากลุ่มกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่อมาได้วัดคุณภาพการบริการด้วยการใช้แบบสอบถามซึ่งมีข้อความ 97 ข้อ ในแต่ละข้อมีมาตราส่วนวัด 7 ค่า ตั้งแต่ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 7 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ต่อมา ชไนเดอร์, วิลเลอร์; และ คอกซ์ (Schneider; Wheeler; & Cox. 1992)

ได้ศึกษาเรื่องจิตใจใฝ่บริการ (Passion for service) โดยการสัมภาษณ์พนักงานให้บริการทางการเงินจาก 3 บริษัท กลุ่มตัวอย่าง 350 คน ใช้การสัมภาษณ์กลุ่ม โดยเฉลี่ยกลุ่มละ 5 คน ให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายลักษณะองค์การของตนและบทบาทการให้บริการในความคิดของตนให้มากที่สุด และในตอนท้ายให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม SERVQUAL ของพาราสุรามาน และคณะ (เนื่องจากแบบสอบถาม SERVQUAL ของพาราสุรามานถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเป็นผู้ประเมินบริการที่ควรจะเป็นและคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในขณะที่ ชไนเดอร์และคณะ ให้พนักงานเป็นผู้ประเมินว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับจริงอย่างไร โดย ชไนเดอร์ และโเบเวน (Schneider; et al. 1992; citing Schneider; & Bowen. 1985) ได้นำผลที่ได้ไปหาความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงที่ลูกค้าประเมินไว้ในการวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่ามีความสัมพันธ์กันสูง โดย ค่า r มากกว่า .65 จากธนาคาร 20 สาขา) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นได้ถูกนำไปวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้จำแนกข้อมูลแบบคุณภาพ (Qualitative information) พบว่า การบรรยายองค์การแบ่งได้เป็น 33 หมวด (Themes) จิตใจใฝ่บริการเป็นหนึ่งใน 33 หมวดนั้น และนำหมวดจิตใจใฝ่บริการไปหาความสัมพันธ์กับ 32 หมวดที่เหลือ พบว่า พนักงานจะบรรยายองค์การว่ามีจิตใจใฝ่บริการเมื่อองค์การทราบความต้องการและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ($r=.72$) เมื่อมีวิธีการจ้างงานที่เหมาะสม ($r=.64$) เมื่อมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานตอบกลับ ($r=.46$) เป็นต้น

ในประเทศไทย ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541) ได้สร้างแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม โดยได้ดัดแปลงแบบวัดมาจากแบบวัด SERVQUAL ของพาราสุรามาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน แบบสอบถามเป็นประโยคข้อความทางบวกและข้อความทางลบ มีการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) จากผู้เชี่ยวชาญในงานบริการ 15 ท่าน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 ต่อมาฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการวัดแบบเดียวกันกับพาราสุรามาน โดยสร้างแบบวัดคุณภาพการบริการตามแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของพาราสุรามานเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แบบวัดมีลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 30 ข้อ เป็นแบบมาตรประเมินค่า 7 ระดับ โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .98 นอกจากนี้ วรรณฤดี ภูทอง (2539) ได้ใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของพาราสุรามานในการสร้างแบบวัดคุณภาพบริการของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลและผู้บริหารระดับกลุ่มงานการ

พยาบาลรวม 89 คน พยาบาลผู้ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประกันตนจำนวน 399 คน และผู้ประกันตนจำนวน 400 คน แบบวัดมี 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหาร เป็นแบบสอบถามการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน มีจำนวน 17 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (7) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 ฉบับที่ 2 สำหรับพยาบาล เป็นแบบสอบถามคุณภาพการบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตน มีจำนวน 30 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นประโยคข้อความ แบบมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 และฉบับที่ 3 สำหรับผู้ประกันตน เป็นแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของพยาบาล มี 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นแบบสอบถามความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และส่วนที่เป็นแบบสอบถามการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ แต่ละส่วนประกอบด้วยข้อความ 22 ข้อ จับคู่กันในแต่ละข้อความของการรับรู้และความคาดหวัง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน ตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 และ .96 สุภาวดี ศรพรหม (2541: 103) ได้สร้างแบบวัดคุณลักษณะของการบริการ แบบวัดมีลักษณะเป็นข้อความจำนวน 65 ข้อ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมคุณลักษณะ 6 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 ซึ่งต่อมาอุทุมพร สุราษฎร์ (2547) ได้นำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับบริบทที่ทำการศึกษาคือ ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นประโยคข้อความ จำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 ณัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546:54) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ มีลักษณะเป็นข้อความเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า 5 ด้าน แบบวัดมีจำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดคุณภาพการบริการของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ในการวัดคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการเดียวกันกับแนวคิดที่ผู้วิจัยใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในครั้งนี้ คือ แนวคิดของพาราสุรามาน
2. บริบทที่ทำการศึกษาคือบริบทเดียวกัน
3. แบบวัดมีความน่าเชื่อถือสูง ทั้งในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น คือผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญถึง 14 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 ที่สำคัญคือมีวิธีการปรับปรุงและพัฒนาโดยใช้แนวทางเดียวกันกับการปรับปรุงแบบวัดของพาราสุรามาน โดยอ้างอิงเหตุผลในงานวิจัยของเฮอร์เช่ และอิงเกลแลนด์ (ฉัตรฤดี สุกปลั่ง, 2543; อ้างอิงจาก Herche; & Engelland, 1994: 3) กล่าวถึงข้อคำถามในแบบวัด SERVQUAL ของพาราสุรามานและคณะว่าเดิมนั้นข้อคำถามเป็นด้านบวก 16 ข้อ และด้านลบ 6 ข้อ

ต่อมาได้ปรับปรุงข้อความเพื่อเปลี่ยนเป็นด้านบวกทั้งหมด 22 ข้อ ด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ เมื่อใช้แบบสอบถามที่มีทั้งด้านบวกและด้านลบนั้น

1. คำตอบมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า (Standard deviations)
2. เมื่อใช้กับผู้บริหารพบว่ามีความสับสนจากการใช้ภาษามากกว่า
3. มีค่าความเชื่อมั่นต่ำ (Cronbach's Alpha)

ดังนั้นฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) จึงสร้างแบบสอบถามให้มีข้อความด้านบวกทั้งหมด เพื่อให้สอดคล้องกับข้อคำถามต้นฉบับของพาราสุรามานและคณะ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

หวัง และเพียร์สัน (Wang; Pearson. 2002: บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในประเทศจีน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 6 โรงแรม ประกอบด้วย 3 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการโรงแรม จำนวน 472 คน พบว่า ลักษณะการบริการของทั้ง 3 แผนก ที่ลูกค้าพอใจ ได้แก่ ความเป็นมิตรไมตรี (Friendliness) และความเต็มใจที่จะให้บริการ (Willingness) ซึ่งสอดคล้องกับ หยอ ยี่ ฟู่ และพาร์ค (Yao-Yi Fu; & Parks. 2001: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการในภัตตาคารและความจงรักภักดีของลูกค้าผู้สูงอายุ เพื่อต้องการทราบลักษณะของการบริการที่ทำให้ผู้สูงอายุกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป พบว่า ผู้สูงอายุชอบลักษณะการบริการที่เป็นมิตร (Friendly service) และการให้ความสนใจใส่เฉพาะตัว (Individual attention) และสอดคล้องกับ วาลารี และคณะ (ไพบูลย์ อินทิสันห์. 2544: 15; อ้างอิงจาก Valarie A.; & others. 1990) ที่ศึกษาคุณภาพของการบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้าคือ การใช้วาจาติดต่อสื่อสาร ประสพการณ์ในอดีต และมิติที่เป็นตัวแทนในการประเมินที่จะนำไปสู่คุณภาพของการบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า ความชำนาญในงาน ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงในงานบริการ การติดต่อสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า

ในประเทศไทย ปีตมา คงทอง (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี พบว่าองค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความสามารถทั่วไป มนุษย์สัมพันธ์ ทักษะทางวิชาชีพ จิตสำนึกในการบริการ และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาวดี ศรพรหม (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทยจำนวน 934 คน พบว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับ ประวิทย์ สายทองคำ

และคณะ (2541) ที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมชั้นนำพิเศษ ในกรุงเทพมหานคร 18 คน พบว่าผู้บริหารโรงแรมมีความเห็นตรงกันว่าคุณลักษณะของโรงแรมระดับ 5 ดาว มีดังนี้ คือ ให้บริการดี ห้องพักสะอาด มีจำนวนห้องตั้งแต่ 250 ห้องขึ้นไป อาหารและเครื่องดื่มดี พนักงานสื่อสารภาษาทั้งแขกได้เข้าใจ พนักงานให้บริการดี อุปกรณ์เครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีบริการห้องอาหาร การจัดเลี้ยง จัดประชุม และที่จอดรถที่เป็นมาตรฐาน ทำเลที่ตั้งดี บรรยากาศสวยงามหรูหรา มีความสะดวกสบาย นอกจากนี้ เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร์ จึงสงวนพร (2540: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ” ศึกษาเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมทั้งสองแห่ง ที่เหมือนกันคือ ปัญหาด้านบุคลากรไม่มีคุณภาพ ขาดความรู้ความสามารถด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และด้านการบริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการถึงระดับคุณภาพการบริการขององค์กรธุรกิจบริการนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการประกอบการให้เป็นไปในลักษณะที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เมื่อองค์กรล้มเหลวก็จะส่งผลต่อการประกอบอาชีพของบุคลากร ในทางกลับกันหากองค์กรประสบความสำเร็จบุคลากรก็มีโอกาสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพไปด้วย จะเห็นว่าการประสบความสำเร็จของบุคคลในการประกอบอาชีพบริการกับการประสบความสำเร็จขององค์กรธุรกิจบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ดังนั้นหากองค์กรธุรกิจต้องการประสบความสำเร็จจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงที่จะต้องคัดสรรบุคลากรด้านการให้บริการที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับประเภทของงานบริการนั้นๆ ในขณะเดียวกันหากบุคคลต้องการประกอบความสำเร็จในอาชีพก็มีความจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับลักษณะของงานด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นว่าบุคลิกภาพของบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ในงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องของตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการหรือเรื่องอื่นๆ ผู้วิจัยส่วนมากจะใช้คำว่า ทำนาย แทนคำว่า พยากรณ์ ซึ่งคำทั้งสองนี้มาจากภาษาอังกฤษคำเดียวกันคือคำว่า Predict จึงมีความหมายเหมือนกัน สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอใช้คำว่า พยากรณ์

3. แนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่

3.1 ความหมายของวัยผู้ใหญ่

ในสังคมไทยสมัยก่อนการแบ่งวัยของคนไทยนั้น อาศัยแนวคิดทางโหราศาสตร์บ้าง แนวคิดทางพุทธศาสดาบ้าง และแนวคิดของคนไทยโบราณบ้าง ซึ่งกล่าวสรุปได้ว่า “ผู้ใหญ่” คือ คนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ต่อมาได้มีการแบ่งวัยผู้ใหญ่เป็นช่วงกว้างๆ 3 ช่วงคือ ผู้ใหญ่วัยต้น อายุประมาณ 18-20 ปีขึ้นไปจนถึง 40 ปี ผู้ใหญ่วัยกลางคน ประมาณ 35-40 ปีจนถึง 60 ปี และผู้ใหญ่วัยสูงอายุหรือวัยชรา อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน (สมบุญ ศาลยาชีวิน. 2526: 39-43)

สุชา จันทน์อม (2536) กล่าวว่า ผู้ใหญ่ (Adulthood) คือ บุคคลที่มีอายุ 20 ถึง 60 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยาวมาก นักจิตวิทยาจึงมักแบ่งช่วงระยะพัฒนาการวัยผู้ใหญ่ตามอายุปฏิทินออกเป็น วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (Early adulthood) ตั้งแต่อายุ 20 ถึง 40 ปี วัยกลางคน (Middle adulthood) คือช่วงอายุ 40 – 60 ปี

ฮาวิกเฮิร์ทส (สมบุญ ศาลยาชีวิน. 2526; อ้างอิงจาก Havighurst. 1953) แบ่งวัยผู้ใหญ่เป็น 3 ระยะ โดยพิจารณาจากบทบาทภารกิจเชิงพัฒนาการตามที่สังคมยอมรับ ดังนี้คือ

1. วัยผู้ใหญ่ตอนต้นหรือวัยฉกรรจ์ (Early adulthood) อายุ 18 – 35 ปี
2. วัยผู้ใหญ่ตอนกลางหรือวัยกลางคน (Middle adulthood) อายุ 35 – 60 ปี
3. วัยผู้ใหญ่ตอนปลายหรือวัยชรา (Late adulthood) อายุ 60 ปีขึ้นไป

รุช (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 61; อ้างอิงจาก Ruch. 1967: 102-103) แบ่งวัยผู้ใหญ่ออกเป็น 3 ช่วง ตามงานพัฒนาการ คือ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (18-40 ปี) วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง (40-60 ปี) และผู้ใหญ่ตอนปลายหรือวัยชรา (60 ปีขึ้นไป)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ใหญ่ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดการแบ่งวัยผู้ใหญ่ตามแนวคิดของ ฮาวิกเฮิร์ทส จึงขอสรุปว่า ผู้ใหญ่ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วงวัย คือ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (18-35 ปี) วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง (35-60 ปี) และวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย (60 ปีขึ้นไป)

3.2 ลักษณะของวัยผู้ใหญ่

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับลักษณะของวัยผู้ใหญ่ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงวัย (ประณต คำฉิม. 2549; ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2540; สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542; สุชา จันทน์เอม. 2536; เขียวศรี วิวิธสิริ. 2543; ศิรางค์ ทับสายทอง. 2530; และสมบุญรณ์ ศาลยาชีวิน. 2526) ดังต่อไปนี้

3.2.1 วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ได้แก่ บุคคลที่มีอายุระหว่าง 18-35 ปี วัยนี้พัฒนาการทางกายและจิตใจสมบูรณ์เต็มที่ เป็นวัยแห่งการสำรวจ เนื่องจากต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวในการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตของตนเอง เป็นระยะทดลองเพื่อหาแนวทางชีวิตที่ตนต้องการและพอใจที่สืบเนื่องมาจากวัยรุ่น เช่น การเลือกอาชีพ การเลือกคู่ครอง การเลือกสังคม หรือความพยายามที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และเป็นวัยที่มีการเริ่มต้นชีวิตครอบครัว

3.2.2 วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง ได้แก่บุคคลที่มีอายุระหว่าง 35-60 ปี เมื่อบุคคลเริ่มเข้าสู่วัยนี้แบบแผนชีวิตจะเข้ารูปหรือเกือบเข้ารูปเข้ารอยแล้ว ระยะเวลาเป็นช่วงวัยแห่งการทำงาน บุคคลจึงค่อนข้างจะมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งถ้ายังไม่สามารถมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจก็จะก่อให้เกิดปัญหาในวัยชรา เป็นช่วงวัยที่ต้องปรับตัวอีกครั้งกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายที่เริ่มเสื่อมถอยลง และด้านอื่นๆ ดังนั้นบุคคลจะต้องยอมรับและปรับตัวให้เหมาะสมกับพัฒนาการสมวัยที่ผ่านมา การประสบความสำเร็จในชีวิตด้านอาชีพและด้านอื่นๆ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของความสำหรัในภารกิจพัฒนาการในวัยที่ผ่านมาและประสบการณ์ที่ตนได้สะสมมา

3.2.3 วัยผู้ใหญ่ตอนปลาย ได้แก่บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป วัยนี้จะประสบกับความเสื่อมถอยในด้านต่างๆ ทั้งร่างกาย ความคิด ความเข้าใจ การดำรงชีวิต ตลอดจนการสูญเสียอำนาจหน้าที่การทำงาน (ศิรางค์ ทับสายทอง. 2530) การเตรียมตัวและการปรับตัวเตรียมรับภาวะความเสื่อมถอยต่างๆ เหล่านี้เป็นเรื่องที่สำคัญและเป็นบุคคลที่ดำรงชีวิตวัยสูงอายุด้วยความผาสุก คนในวัยนี้จะหวงระลึกถึงความหลัง ประสบการณ์ สิ่งที่ทำในช่วงที่ผ่านมา จะมีความสุขสมบูรณ์ในชีวิต (Integrity) หรือ หมดอาลัยตายอยาก (Despair) ขึ้นอยู่กับความสำเร็จในภารกิจพัฒนาการในวัยที่ผ่านมาประกอบกับทัศนคติที่มีต่อตนเองและสังคม

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ใหญ่ในแต่ละช่วงวัยนั้นมีลักษณะการดำเนินชีวิตและภารกิจที่ต้องรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและสังคมที่มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะวัย ขึ้นอยู่กับความพร้อมของ

วุฒิภาวะและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อช่วงวัยต่างๆ ซึ่งจะแตกต่างกัน ความคาดหวังที่สังคมมีต่อบุคคลในช่วงวัยต่างๆ นี้ เรียกว่า “ภารกิจพัฒนาการ” (Developmental tasks) ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อถัดไป

3.3 ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่

3.3.1 ความหมายของภารกิจพัฒนาการ

คำว่า “ภารกิจพัฒนาการ” หรือบางท่านเรียกว่า “ภารกิจตามวัย” หรือ “งานพัฒนาการ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

โรเบิร์ต เจ ฮาวิกเฮิร์ส (Robert J. Havighurst) เป็นผู้ที่ได้ทำการศึกษาและหล่อหลอมทฤษฎีภารกิจพัฒนาการ จนได้รับการยอมรับและมีอิทธิพลต่อนักจิตวิทยาและนักการศึกษาอย่างกว้างขวาง ได้ให้ความหมายว่า “ภารกิจพัฒนาการ” หมายถึง สิ่งที่สังคมคาดหวังให้บุคคลมีทักษะและพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคมในช่วงวัยต่างๆ ตลอดช่วงชีวิตของบุคคล (ประณต เค้านิม. 2549:9)

ปรีชา ธรรมมา (2547: 297) ได้สรุปไว้ว่า ภารกิจพัฒนาการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่บุคคลจะต้องเรียนรู้เพื่อให้ตนเองดำรงชีวิตได้สุขสบายและประสบความสำเร็จพอสมควร เป็นภารกิจที่บังเกิดควบคู่กับช่วงวัยหนึ่งของชีวิต ความสำเร็จในการกระทำภารกิจหนึ่งจะนำไปสู่ความสุขและความสำเร็จที่จะบังเกิดขึ้นกับภารกิจขั้นต่อไป ในทางกลับกัน ความล้มเหลวในการกระทำภารกิจในขั้นใดขั้นหนึ่ง จะนำไปสู่ความไม่เป็นสุขในชีวิต ไม่ได้รับความเห็นชอบจากสังคมและจะเกิดความยากลำบากกับการกระทำภารกิจขั้นต่อไป

เชียร์ศรี วิวิธสิริ (2534: 40) ได้สรุปไว้ว่า ภารกิจพัฒนาการ หมายถึง บทบาทหน้าที่หรือภารกิจที่เกิดขึ้นในวัยต่างๆ ของมนุษย์ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย จัดเป็นพฤติกรรมที่ต้องพัฒนาตามวัย ซึ่งบุคคลทั่วไปจะปฏิบัติหรือกระทำในแต่ละช่วงของระยะพัฒนาการ เกิดจากความต้องการของบุคคลและการยอมรับของสังคม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ภารกิจพัฒนาการ หมายถึง พฤติกรรมการกระทำ บทบาทหน้าที่หรือภารกิจ ที่สังคมคาดหวังว่ามนุษย์จะกระทำได้เมื่ออยู่ในช่วงวัยต่างๆ ของชีวิต ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม และเป็นสิ่งที่มนุษย์จะต้องเรียนรู้เพื่อสามารถประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ และดำรงชีวิตในสังคมนั้นๆ ได้อย่างมีความสุข

3.3.2 ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนต้น

ฮาวิกเฮิร์ส (Havighurst) สรุปไว้ว่า ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนต้น มีดังต่อไปนี้ (ประณต คำฉิม. 2549: 625; อ้างอิงจาก Hurlock. 1980: 10)

1. เริ่มต้นในการประกอบอาชีพ
2. เลือกคู่ครอง
3. เรียนรู้ที่จะอยู่กับคู่ครอง
4. เริ่มต้นครอบครัว
5. เลี้ยงดูลูก
6. ควบคุมดูแลบ้าน
7. มีความรับผิดชอบในฐานะของพลเมืองที่ดี
8. ค้นหากลุ่มทางสังคมที่พึงพอใจ

การเรียนรู้ภารกิจพัฒนาการในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจะเป็นไปอย่างราบรื่นหากบุคคลมีพื้นฐานที่ดีมาตั้งแต่ในวัยก่อน ในขณะเดียวกัน ภารกิจที่เรียนรู้ในช่วงเวลานี้ก็มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประสบความสำเร็จด้านต่างๆ และความสุขที่จะมีในช่วงวัยถัดไป จึงต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความคาดหวังของสังคม

รุช (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 61-63; อ้างอิงจาก Ruch. 1967) สรุปว่า ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนต้น มีดังต่อไปนี้

1. มีการเลือกคู่ครอง
2. เรียนรู้ที่จะมีชีวิตร่วมกับคู่แต่งงาน
3. เริ่มต้นสร้างครอบครัว
4. รู้จักการอบรมเลี้ยงดูลูก
5. รู้จักงานภารกิจในครอบครัว
6. เริ่มต้นประกอบอาชีพ
7. รู้จักหน้าที่ของพลเมืองดี และเริ่มพัฒนาทางจริยธรรม

3.3.3 ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง

วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง หรือเรียกว่า “วัยกลางคน” เป็นระยะเวลาเด่นในชีวิต มีอิทธิพลต่อสังคมสูงกว่าช่วงวัยอื่นๆ และเป็นช่วงวัยที่สังคมคาดหวังสูงสุด เป็นวัยทำงาน ซึ่งมีความรับผิดชอบต่อความเจริญและความเสื่อมของครอบครัว สังคม และประเทศชาติ ในขอบเขตของปัจเจกชนเป็นคนที่เป็นหลักของเด็กวัยรุ่น ผู้ใหญ่ตอนต้น และผู้ใหญ่วัยชรา ซึ่ง Gormly และ Brodzinsky (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2540:450-451; อ้างอิงจาก Gormly; & Brodzinsky. 1989: 453-454) ได้กล่าวถึง แนวคิดภารกิจพัฒนาการวัยผู้ใหญ่ตอนกลางของฮาวิกเฮิร์ส (Havighurst. 1974) สรุปได้ดังนี้

1. ต้องรับผิดชอบในฐานะผู้ใหญ่ต่อบ้านเมืองและสังคม
2. ช่วยเหลือลูกวัยรุ่นให้เป็นผู้ใหญ่ที่มีความรับผิดชอบและมีความสุข
3. พัฒนากิจกรรมที่ทำในเวลาว่างสำหรับผู้ใหญ่
4. สัมพันธ์ตัวเองกับคู่ครองเหมือนเช่นบุคคลคนหนึ่ง
5. ยอมรับและปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในวัยกลางคน
6. บรรลุและยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างพึงพอใจ
7. ปรับตัวกับพ่อแม่ที่อยู่ในวัยชรา

รุช (สุภัททา พิณทะแพทย์. 2542: 61-63; อ้างอิงจาก Ruch. 1967) สรุปว่า ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง มีดังต่อไปนี้

1. บรรลุวัยผู้ใหญ่ รู้จักการเป็นพลเมืองดีตลอดจนการมีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. สร้างหลักฐาน ฐานะ เศรษฐกิจ เพื่อความเป็นปึกแผ่นของครอบครัว
3. การช่วยเหลือวัยรุ่นให้มีความรับผิดชอบ เพื่อจะได้เป็นผู้ใหญ่ที่มีความสุข
4. รู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
5. สามารถที่จะปรับตัวและทำความเข้าใจชีวิตของตนเองได้
6. เรียนรู้ที่จะยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย
7. รู้จักปรับตัวให้เข้ากันได้กับพ่อแม่ที่สูงอายุ

3.3.4 ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย (วัยชรา)

วัยผู้ใหญ่ตอนปลาย หรือเรียกว่า “วัยชรา” เป็นวัยสุดท้ายของชีวิต เป็นช่วงวัยที่เกษียณจากการทำงาน เป็นผลให้บทบาทต่างๆ ที่มีต่อสังคมลดลง ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนปลายมีผู้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

ฮาวิกเฮิร์ส (Havighurst) สรุปไว้ว่า ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย มีดังต่อไปนี้ (ประณต เค้าฉิม. 2549: 716; อ้างอิงจาก Hurlock. 1980: 10)

1. ปรับตัวกับความแข็งแรงและสุขภาพทางร่างกายที่กำลังถดถอยลง
2. ปรับตัวกับการเกษียณอายุและรายได้ที่ลดลง
3. ปรับตัวกับการตายของคู่ครอง
4. สร้างความผูกพันกับสมาชิกของกลุ่มคนวัยเดียวกัน
5. มีการจัดการด้านความเป็นอยู่ทางกายภาพที่ดี
6. ปรับตัวกับบทบาททางสังคมได้ดี

รุช (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 61-63; อ้างอิงจาก Ruch. 1967) สรุปว่า ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย มีดังต่อไปนี้

1. สามารถปรับตัวได้กับสภาพร่างกายที่เสื่อมถอยลง
2. ปรับตัวได้กับการที่จะต้องเกษียณอายุ ตลอดจนเงินเดือนที่ลดลง
3. ปรับตัวได้กับการตายจากของคู่ครอง
4. สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนในวัยเดียวกันได้

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึงภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ในแต่ละช่วง เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะเกี่ยวข้องกับภารกิจพัฒนาการ 3 ด้าน คือ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านครอบครัว และด้านสังคม ในขณะที่ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ตอนปลายจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปได้เพียง 1 ด้าน คือ การปรับตัวเพื่อการใช้ชีวิตส่วนตัว

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์สำคัญที่จะศึกษาภารกิจพัฒนาการด้านการประกอบอาชีพ ซึ่งเมื่อพิจารณาตามแนวคิดภารกิจพัฒนาการที่ได้เสนอข้างต้น ปราบกฏตรงกันว่าเป็นภารกิจพัฒนาการซึ่งระบุอยู่ในช่วงวัยของผู้ใหญ่ตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง

และการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาเฉพาะการประกอบอาชีพบริการในธุรกิจโรงแรม ซึ่งจากการศึกษาของธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541) พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมทุกระดับในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.40 ต่อมาผลการวิจัยของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) พบว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งมีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.10 ซึ่งเท่ากับร้อยละของพนักงานที่มีอายุในช่วง 25-30 ปี และเมื่อรวมกันแล้วพนักงานที่อายุ 30 ปี และต่ำกว่า มีร้อยละ 76.20 ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.60 แต่ผลการวิจัยไม่ได้รายงานว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี นั้น มีอายุสูงสุดกี่ปี และเมื่อพิจารณาจากจำนวนของพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี จะเห็นว่าเป็นอีกช่วงอายุหนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม เนื่องจากมีจำนวนถึงร้อยละ 20.60

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของวัยผู้ใหญ่ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น (18-35 ปี) และวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง (35-60 ปี) และขอกล่าวถึงภารกิจพัฒนาการด้านการประกอบอาชีพของวัยผู้ใหญ่ทั้งสองช่วงวัย ซึ่งมีรายละเอียดตามหัวข้อ 3.4 และ 3.5

3.4 วัยผู้ใหญ่ตอนต้นกับการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นและสำคัญสำหรับบุคคลในช่วงวัยนี้ เพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ความเป็นผู้ใหญ่และทำให้บุคคลรู้สึกมีเกียรติ มีอิสระ มีความมั่นคง ได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นการสร้างฐานะทางครอบครัว และมีความสำเร็จในชีวิตด้านต่างๆ การเลือกอาชีพและความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในระดับมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น เพศ การเตรียมตัว การศึกษาอบรมในอาชีพนั้นๆ ความต้องการของสังคม ความสำเร็จในการประกอบอาชีพมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าของชีวิต ฐานะทางสังคมและความสงบราบรื่นในครอบครัวและพัฒนาการของบุคคลวัยต่างๆ ในครอบครัว ความไม่ราบรื่นในการประกอบอาชีพอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ลักษณะงานไม่ตรงตามบุคลิกภาพ นิสัยและความสามารถ เพศไม่เหมาะสมกับงาน คู่สมรสหรือครอบครัวไม่สนับสนุน ลักษณะงานขัดต่อกรณีคุ้มครอง ขาดการเตรียมตัวในการปฏิบัติงานอาชีพนั้นๆ เป็นต้น (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2540: 393) เนื่องจากวัยนี้เป็นวัยที่เพิ่งจะเริ่มต้นในการประกอบอาชีพ จึงอาจมีการเปลี่ยนงานมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อแสวงหางานที่เหมาะสมกับตนเองและเป็นงานที่ตนพอใจ ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยนี้จึงต้องปรับตัวเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งใช้เวลา

ค่อนข้างมาก เนื่องจากยังขาดหรือมีประสบการณ์ทางด้านนี้ไม่มากนัก การปรับตัวในการประกอบอาชีพที่สำคัญของบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น มีดังนี้ (ประณต คำฉิม. 2549: 650-654)

1. การปรับตัวในการเลือกอาชีพ

การเลือกอาชีพเป็นสิ่งสำคัญประการแรกของบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยนี้ บางคนตัดสินใจเลือกอาชีพและได้รับการฝึกหัดเพื่ออาชีพดังกล่าวแล้ว ในขณะที่บางคนยังไม่แน่ใจว่าจะประกอบอาชีพใด หรือขาดการฝึกหัดที่จำเป็นต่ออาชีพที่เลือก ในสภาพสังคมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น อย่างเช่นในสมัยปัจจุบัน ทำให้การเลือกประกอบอาชีพทำได้ยากขึ้น จึงเพิ่มปัญหาในการปรับตัวด้านการประกอบอาชีพ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเลือกอาชีพเป็นไปได้ยาก เช่น การขาดความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาทำงาน ซึ่งสร้างความลำบากให้ผู้หญิงที่ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ทางบ้าน ทักษะคติเกี่ยวกับเพศของบางอาชีพ การศึกษาหรือการฝึกหัดที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานบางอย่าง โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ฯลฯ จากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการเลือกอาชีพ ส่งผลให้คนในวัยนี้เกิดการเปลี่ยนอาชีพหรือสายงานบ่อยครั้ง และการเลือกอาชีพจะเสร็จสิ้นเมื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขบางอย่าง ที่สำคัญคือความพอใจในงานที่ทำ ความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน และภาระความจำเป็นที่ต้องรับผิดชอบ

2. การปรับตัวเพื่อความมั่นคงของอาชีพที่เลือก

เป็นการปรับตัวเพื่อให้อาชีพที่เลือกเกิดความมั่นคง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจส่วนตัว และค่านิยมด้านอาชีพ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานจะเลือกงานที่น่าพอใจได้มากกว่าผู้ที่ขาดประสบการณ์ และเมื่อบุคคลเลือกอาชีพจากความสนใจส่วนตัว ก็จะมีพอใจมากกว่าและเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ที่เลือกอาชีพด้วยเหตุผลอื่น สำหรับค่านิยมด้านอาชีพมีความสำคัญต่อความมั่นคงด้านอาชีพมากกว่าประสบการณ์และความสนใจส่วนตัว เนื่องจากงานที่มีความสำคัญต่อสภาพจิตใจของบุคคล ทักษะคติที่บุคคลมีต่องานก็แตกต่างกัน เช่น บางคนคิดว่างานทำให้มีเกียรติในสังคม บางคนคิดว่างานเป็นโอกาสในการเข้าร่วมสังคม บางคนคิดว่างานเป็นที่มาของความสุขและการแสดงออกที่สร้างสรรค์ ในขณะที่บางคนคิดว่างานเป็นการบริการผู้อื่น หรืองานเป็นเพียงหนทางหาเลี้ยงชีพเท่านั้น

อย่างไรก็ตามทั้งเพศชายและหญิงก็มีแนวโน้มจะเปลี่ยนค่านิยมไปตามประสบการณ์ในการทำงาน และเมื่ออายุมากขึ้นบุคคลมักให้ความสำคัญกับความมั่นคงในอาชีพและอิสรภาพที่ได้รับมากกว่าการได้ทำงานที่น่าสนใจ การเปลี่ยนงานในสายอาชีพเดิมจะมีมากกว่าการเปลี่ยนอาชีพ และผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมักไม่เปลี่ยนงาน หากจะเปลี่ยนงานก็ยังคงทำในสายอาชีพเดิม ผู้หญิงมีความมั่นคงในอาชีพน้อยกว่าผู้ชาย เพราะผู้หญิงที่แต่งงานแล้วมักมุ่งความสนใจไปที่ภาระในบ้านหรืองานของสามีแทน

3. การปรับตัวในการทำงาน

เป็นการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับลักษณะของงาน เวลาทำงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานมากที่สุดคือ ทัศนคติ เจื่อนใจที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของชายและหญิงมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น ผู้ชายจะพอใจและปรับตัวได้ดี เมื่อลักษณะงานเปิดโอกาสให้แสดงบทบาทที่ต้องการ เช่น การเป็นผู้นำ ผู้ชายจะพอใจถ้าได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน ในทางตรงกันข้าม หากผู้ชายถูกกดให้ทำงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถจะไม่ค่อยพอใจในการทำงาน ความไม่พอใจนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ในขณะที่เจื่อนใจที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้หญิงแตกต่างกับผู้ชาย เช่น เมื่อผู้หญิงไม่สามารถหางานที่เหมาะสมกับความสามารถและความคาดหวัง หรือถูกกดดันให้ทำงานที่เหมาะสมกับเพศแทนที่จะได้ทำงานตามความสนใจและความสามารถ จะทำให้เกิดหวังและส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยทั่วไปผู้หญิงมักมีความทะเยอทะยานด้านอาชีพต่ำกว่าความสามารถ เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันกับผู้ชาย และจะผิดหวังเมื่อพบว่าความสามารถของตัวเองเหมาะสมกับความทะเยอทะยานที่สูงกว่า ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือผู้หญิงหลายคนไม่พอใจการรับภาระงานสองแห่งทั้งที่บ้านและที่ทำงาน และอาจรู้สึกผิดที่ไม่ค่อยได้ใส่ใจครอบครัว ซึ่งความรู้สึกนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานยากขึ้น

สำหรับอุปสรรคด้านการประกอบอาชีพที่เกิดขึ้นสำหรับคนวัยนี้ คือ การไม่พอใจในงานที่ทำ ซึ่งอาจแสดงออกได้หลายทาง ที่พบโดยทั่วไป ได้แก่ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยลง ทำงานสะเพร่า ขาดงานเป็นประจำ เปลี่ยนงานบ่อย วิจารณ์การทำงานอยู่เสมอ พยายามสร้างความไม่พอใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน (ประณต คำจิม. 658)

3.5 วัยผู้ใหญ่ตอนกลางกับการประกอบอาชีพ

ผู้ใหญ่วัยนี้จะมีภารกิจที่เด่นชัดในเรื่องการประกอบอาชีพ จนเรียกว่าเป็น “วัยแห่งการทำงาน” โดยทั่วไปบุคคลในวัยนี้มักจะประกอบอาชีพมาได้สักระยะหนึ่งและมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ การปรับตัวในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมักจะเสถียร จึงเป็นช่วงวัยที่มีโอกาสจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในระดับสูง มีความมั่นคงในอาชีพและการเงิน มีอิทธิพลและบทบาทที่สำคัญในสังคม มีชื่อเสียง ได้รับเกียรติ และเป็นที่น่าับหน้าถือตาของคนในสังคม ทำให้บุคคลที่อยู่ในช่วงวัยนี้มีโอกาสโดดเด่นมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงวัยอื่นๆ จึงมีคำเรียกว่า “ยุคทองของชีวิต” (The prime of life)

การประกอบอาชีพของคนในวัยผู้ใหญ่ตอนกลางอาจจะมีทั้งบุคคลที่ประสบความสำเร็จมาก ประสบความสำเร็จน้อย และไม่ประสบความสำเร็จ จึงเป็นช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงในการประกอบอาชีพอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การเปลี่ยนงาน การย้ายงาน การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ ฯลฯ สภาพต่างๆ เหล่านี้ต้องมีการปรับตัวในการทำงานทั้งกับผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน ระดับสูงกว่า และระดับต่ำกว่า อาจเป็นทั้งในด้านของวัย ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ ปัญหาที่ผู้ใหญ่ตอนกลางต้องเผชิญไม่ว่าอาชีพใดๆ มักได้แก่ ข้อขัดแย้งในสัมพันธภาพแบบใดแบบหนึ่งกับ ผู้เสมอกัน ผู้สูงกว่า และผู้ต่ำกว่า ข้อขัดแย้งต่างๆ เหล่านี้มักจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2540: 469) นอกจากนี้ทัศนคติของคนในสังคม จากเดิมที่เคยให้ความเคารพคนทำงานที่อายุมากกว่า ประสบการณ์สูงกว่า ก็เปลี่ยนไปโดยมองว่าคนวัยนี้แก่เกินกว่าที่จะเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใหญ่ตอนกลางเช่นกัน

นอกจากนี้การปรับตัวที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรสก็ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การปรับตัวต่อการเป็นโสด เพศหญิงเมื่ออายุ 40 ปี ไปแล้ว และยังเป็นโสด มักจะยอมรับว่าโอกาสในการมีชีวิตคู่ลดน้อยลง และจะมุ่งความสนใจไปที่การทำงาน ในขณะที่เพศชายหากยังเป็นโสด มักจะเป็นเหตุผลเพราะต้องการเช่นนั้น หรืออาจเป็นเพราะมีความทะเยอทะยานในการทำงานสูง จึงอุทิศตนให้กับงานเพื่อความก้าวหน้าในชีวิต (ประณต คำฉิม. 2549: 704) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจและคุณภาพของการทำงาน

สำหรับอุปสรรคด้านการประกอบอาชีพที่เกิพบบ่อยสำหรับคนวัยนี้ คือ ความเบื่อหน่ายต่อชีวิตการทำงาน ซึ่งคนวัยนี้จะมีมากกว่าวัยผู้ใหญ่ตอนต้น เพราะโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน

ไม่มี การไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งมีผลต่อจิตใจของคนวัยนี้มาก เนื่องจากเป็นวัยที่ควรประสบความสำเร็จในเป้าหมาย เมื่อไม่เป็นดังที่ตั้งไว้ เจตคติที่มีต่อการปรับตัวจึงเปลี่ยนแปลงไป ความกระตือรือร้น ค่านิยม ความหวัง ก็ถูกแปรเปลี่ยนตามไปด้วย รวมทั้งอาจมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานมาก เพราะคนที่ไม่มีความพอใจกับงานจะเป็นคนที่ไม่ประสบความสำเร็จกับงานนั้น (จรรยา ทองถาวร. 2530: 329)

จากการทบทวนเอกสารและแนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่ ดึงข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาทั้งหมด สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นกับวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง ซึ่งเป็นผลมาจากลักษณะทางชีวภาพ อันเนื่องมาจากพัฒนาการทางด้านต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงวัย และเป็นผลมาจากสังคม ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวบุคคลและประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในแต่ละช่วงวัยของชีวิตที่ไม่เหมือนกันและมีลักษณะเป็นพลวัต ปัจจัยทั้งสองส่วนนี้ ก่อให้เกิด “ลักษณะทางชีวสังคม” ของบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลแต่ละคนมีค่านิยม ทักษะ บุคลิกภาพ ความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อจิตใจและอารมณ์ของคนเป็นอันมาก ทำให้การรับรู้และตีความต่อสิ่งเร้าแตกต่างกัน พฤติกรรมที่แสดงออกจึงแตกต่างกัน ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกันในการประกอบอาชีพของบุคคลด้วยเช่นกัน ดังเช่นที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:81-83) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานอย่างหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น นอกจากนี้ วิลเลียม (ผอบเธียร์ วงศ์ภักดี. 2537: 3; อ้างอิงจาก Williams. 1993: 3637) พบว่า ลูกจ้างที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกันจะทำให้มีการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมในการทำงานด้านการบริการ และเนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานโรงแรม มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าย่อมนำมาซึ่งคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบข้อมูล ตามหัวข้อ 3.6 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.6 ปัจจัยชีวิตสังคมกับคุณภาพการบริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีแนวคิดและงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยชีวิตสังคมกับคุณภาพการบริการ และมีการศึกษาในลักษณะใกล้เคียง ดังนี้

3.6.1 เพศกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาในบริบทเดียวกันพบงานวิจัยของ ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543: 95) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง จำนวน 252 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อนิรุทธ์ ชูตินันท์ (2543; อ้างอิงจาก ฉัตรฤดี สุภปลั่ง. 2543) ที่กล่าวไว้ว่า “ลักษณะพื้นฐานของคนไทยทุกคนไม่ว่าผู้หญิงหรือผู้ชายคือ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี และใจดี มีน้ำใจต่อผู้มาเยือน” และสอดคล้องกับ ธาณินทร์ สุวงศ์วาร (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,960 คน พบว่า ตัวแปรเพศส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาในบริบทใกล้เคียงของ พลินี อัครวราจนวนนท์ (2549: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537: 82) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพศหญิงทำงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพศชาย และไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นจากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารในแผนกให้บริการส่วนหน้าและฝ่ายบุคคลบางท่าน ที่มีความคิดเห็นว่า ความสุภาพอ่อนน้อมของเพศหญิงจะให้เกิดความประทับใจในการให้บริการได้มากกว่า (ปาริชาติ สุขสงเคราะห์. 2541; อ้างอิงจาก ธาณินทร์ สุวงศ์วาร. 2541) นอกจากนี้บางท่านมีความคิดเห็นเป็นกลางๆ ว่าคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำว่ามีความเหมาะสมกับเพศหญิงหรือเพศชาย และขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ (พรเทพ หาญตระ การพงษ์; และพงษ์นภา นาคภักดี. 2541; อ้างอิงจาก ธาณินทร์ สุวงศ์วาร. 2541) ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับข้อคิดเห็นดังกล่าวว่าความแตกต่างระหว่างเพศน่าจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และคุณลักษณะของความอ่อนน้อมที่มีเป็นพื้นฐานอยู่ในเฉพาะเพศหญิงน่าจะมีผลต่อคุณภาพการบริการ จึงตั้งสมมติฐานว่าพนักงานโรงแรมเพศหญิงมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมเพศชาย

3.6.2 อายุกับคุณภาพการบริการ

โดยทั่วไปบุคคลจะมีระดับวุฒิภาวะสูงขึ้นตามวัย ผู้ที่มีอายุมากขึ้นประสบการณ์ก็จะเพิ่มมากขึ้น ความคิดความอ่านจะสุขุมรอบคอบ ความรู้สึกและการกระทำจะปรับเปลี่ยนไปตามวัย การมองปัญหาจะชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น รวมทั้งมีความรับผิดชอบและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี อายุเป็นตัวตัดสินการตอบสนองหรือการเผชิญความเครียด การกระทำจึงเป็นไปอย่างมีเหตุผล และค่อยเป็นค่อยไปตามวัย (ทัศนา บุญทอง. 2529; และลออ หุตางกูร. 2534) นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Luckman; & Sorensen. 1987) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พยาบาลที่มีอายุมากกว่ามีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการศึกษาของ รัชนิกร ประสาร (2547: 54) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของครู ประถมศึกษา และยังสอดคล้องกับ พลินี อัครวราจันนท์ (2549: 69-70) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า (26-31 ปี) มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า (20-25 ปี) และเมื่อศึกษารายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า (26-31 ปี) มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า (20-25 ปี) ยังพบอีกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า (26-31ปี) มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาสาย และขาดงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า (32 ปีขึ้นไป) แต่ไม่สอดคล้องกับของ ฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543: 95) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง จำนวน 252 คน พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับ เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริการทั้งจากการประเมินตนเองและกลุ่มเพื่อนประเมินไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้วันเพ็ญ ตั้งสะสม (2532: 122) กล่าวว่า ลักษณะการทำงานของผู้ที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่กลุ่มคนเหล่านี้จะมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง คล่องแคล่วในการทำงาน ต้องการเห็นผลงานเร็วและต้องการความก้าวหน้าในการทำงานสูง จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่ายังไม่สามารถสรุปในทิศทางเดียวกันได้ ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าหากบุคคลมีอายุมากขึ้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะทำให้มีประสบการณ์ในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากขึ้น จนเป็นผลทำให้เกิดความชำนาญต่อสิ่งนั้นมากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า

และเมื่ออายุต่างกันจะส่งผลทำให้ลักษณะทางชีวภาพในด้านต่างๆ แตกต่างกันไป จึงมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก ประกอบกับเหตุผลที่เชื่อว่าความสามารถบางอย่างของมนุษย์เชื่อมโยงกับลักษณะทางชีวภาพและประสบการณ์ในการเรียนรู้ จึงตั้งสมมติฐานว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า

3.6.3 สถานภาพสมรสกับคุณภาพการบริการ

จากผลการศึกษาในบริบทเดียวกันพบงานของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: 96) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง จำนวน 252 คน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาในบริบทใกล้เคียงของ พลินี อัครวุจานนท์ (2549: บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะติดต่ออาชีพและปัจจัยชีวิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 126 คน พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการทั้งจากการประเมินตนเองและกลุ่มเพื่อนประเมินไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ อัมพร พิณขเจริญพร (2545: 72) ที่พบว่า พนักงานศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสสอดคล้องกับผู้ที่มีสถานภาพสมรสคู่หรือมีคู่ครอง มีระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ (2541: 102) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพทั้งที่มีสถานภาพสมรส โสด สมรส หย่าและแยกกันอยู่ มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ เมลาเมน (นวลฉวี ประเสริฐกุล. 2542: 26; อ้างอิงจาก Melamen. 1995) ที่ทำการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐและเอกชน พบว่า การไม่มีครอบครัว มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานสตรี และยังไม่สอดคล้องกับ อัญชญา วงศ์ภักดี (2536: 52) พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน คือ อาสาสมัครสาธารณสุขที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีความสามารถมากกว่าอาสาสมัครสาธารณสุขที่เป็นโสด ถึงแม้ว่าผลการศึกษาโดยส่วนใหญ่จะพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตาม การสมรสทำให้บุคคลรู้สึก

เป็นปึกแผ่น ซึ่งนับเป็นแรงสนับสนุนทางจิตใจที่ช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤตของชีวิต (Peri. 1995) และการสมรสยังทำให้มีคู่มือที่ช่วยในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ทำให้เพิ่มความสามารถในการจัดการ นอกจากนี้การแต่งงานมีครอบครัวยังทำให้บุคคลมีความเข้าใจสัมพันธ์ภาพระหว่างบิดามารดาและบุตร ส่งผลให้มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น (ลลอบ หุตางกูร. 2534) ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับข้อคิดเห็นดังกล่าว และเชื่อว่าตัวแปรสถานภาพสมรสน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยความเข้าใจเข้าใจผู้อื่น (Empathy) จึงตั้งสมมติฐานว่าพนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสมีคู่หรือเคยมีคู่มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด

3.6.4 ระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ

จากผลการศึกษาในบริบทเดียวกันพบงานของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: 96) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง จำนวน 252 คน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธาณินทร์ สุวงศ์วาร (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,960 คน พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงแรม ซึ่งมีความคิดเห็นว่า ความแตกต่างทางด้านพื้นฐานการศึกษาจะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน (พงษ์นภา นาคภักดี; และ ปาริชาติ สุขสงเคราะห์. 2541; อ้างอิงจาก ธาณินทร์ สุวงศ์วาร. 2541) และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาในบริบทใกล้เคียงของ พลินี อัครวราจันนท์ (2549: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ รัชนิกร ประสาร (2547: 54) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษา แต่ไม่สอดคล้องกับ พรทิพย์ อุ่นโกลม (2532:75) ซึ่งพบว่า วุฒิการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายสุขาภิบาลป้องกันโรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านบริหาร และไม่สอดคล้องกับ สมุณทา สิทธิพงษ์สกุล (2527: 88) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้าน พบว่า วุฒิต่างการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับกลาง ถึงแม้ว่าผลการศึกษาโดยส่วนใหญ่จะพบว่า ระดับการศึกษา

ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจน และไม่
เป็นไปในแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ข้อคิดเห็นว่าการศึกษามากหรือน้อยย่อมทำให้มนุษย์
เปลี่ยนแปลงหรือมีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดต่างกัน (กาญจนา คุณารักษ์. 2527: 21) และผู้
ที่มีพื้นฐานการศึกษาสูงกว่าจะมีศักยภาพและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่า (พงษ์ภา
นาภักดี; และปาริชาติ สุขสงเคราะห์. 2541; อ้างอิงจาก ธาณินทร์ สุวงค์วาร. 2541) ซึ่งผู้วิจัยเห็น
ด้วยกับข้อคิดเห็นนี้ และเชื่อว่าระดับการศึกษาน่าจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ จึงตั้งสมมติฐาน
ว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการ
ศึกษาน้อยกว่า

3.6.5 ประสพการณ์การทำงานกับคุณภาพการบริการ

ประสพการณ์การทำงาน บางงานวิจัยอาจใช้คำว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ
การทำงาน หรือ อายุราชการ จากการศึกษาข้อมูลและเอกสารต่างๆ พบว่าระยะเวลาในการทำงานจะ
ส่งผลต่อการทำงาน เนื่องจากระยะเวลาจะทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหา
ชัดเจนถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเคิร์ก
(นิตยา แพรววานิชย์. 2534: 4; อ้างอิงจาก Kirk. 1981) กล่าวว่า ประสพการณ์ในอดีตเป็นสิ่งที่ทำให้
บุคคลนั้นรู้ว่าภาวะอะไรบ้างที่เสี่ยงและไม่เสี่ยง มีความกล้าที่จะเผชิญปัญหาต่างๆ ได้ดี ประสพการณ์
มักจะช่วยพัฒนาความคิด มีจินตนาการ สามารถคิดหาทางเลือกสำหรับการตัดสินใจได้มาก เพราะการ
ตัดสินใจนั้นต้องอาศัยข้อมูลหรือข่าวสารจากแหล่งหรือผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ทำให้สามารถเลือกทางเลือก
ได้ดีและเหมาะสมมากกว่า นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นและมีเหตุผลมากขึ้นด้วย ฉะนั้น
ผู้ที่มีประสพการณ์ในการทำงานมากย่อมมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีความสามารถในการ
ปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบในงานได้ดี

บุคคลที่ดำรงอยู่ในวิชาชีพนานจะเกิดการเรียนรู้ระบบงานของวิชาชีพมากขึ้น จะรู้ว่า
สิ่งใดดีหรือไม่ดี สิ่งใดควรเสี่ยงหรือไม่ควรเสี่ยง รวมทั้งสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญได้
ดี จึงเกิดความเชื่อมั่นผูกพันต่อวิชาชีพและทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อวิชาชีพ ประสพการณ์ในการ
ปฏิบัติงานที่มากขึ้น สมรรถนะในการปฏิบัติงานจึงสูงขึ้นด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535) ผู้ที่เริ่ม
ปฏิบัติงานใหม่มีประสพการณ์ในการทำงานน้อย จึงมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งทางด้านความมั่นใจ

การตัดสินใจ และยังไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน (ประภา เชื้อภักดี. 2526: 47) ดังนั้นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากย่อมเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน (วันเพ็ญ ตั้งสะสม. 2532: 122) จากข้อมูลจะเห็นได้ว่ามีข้อสรุปเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาพบว่ามีงานวิจัยต่างๆ ที่สอดคล้องกับข้อมูลข้างต้น คือ ผลการศึกษาของ สายบัว วงศ์ไพโรจน์ (2539) พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาของการปฏิบัติงานในสาขาการพยาบาลในหน่วยงานปัจจุบันที่มากขึ้นทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย และสอดคล้องกับ แรดดี (อุบล ภัศระ. 2535: 19; อ้างอิงจาก Rady. 1986) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับความพึงพอใจในพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมในรัฐมิชิแกน วิสคอนซินและอินเดียนา ตามทฤษฎีของเฮอริเบอร์ก พบว่า ครูที่มีอายุราชการมากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าครูที่มีอายุน้อย และสอดคล้องกับ รัชนิกร ประสาร (2547: 53) ซึ่งพบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษา และสอดคล้องกับ มุขณีย์ ยมาภัย (2537) ซึ่งพบว่า พนักงานขายที่อายุงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณงานสูง และสอดคล้องกับ ผอบเหียร วงศ์ภักดี (2537: 82) ที่ได้ทำการศึกษากิจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงกว่าจะทำงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า และสอดคล้องกับ ปริญา ณ วันจันทร์ (2536: 73) ซึ่ง พบว่า ครูที่มีอายุราชการมากและครูที่มีอายุราชการปานกลาง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีอายุราชการน้อย และยังสอดคล้องกับ โมเชล (Cook. 1988; citing Mosel. 1952) ที่พบว่า พนักงานขายพิเศษหญิงที่ดีจะต้องมีอายุงานการขายมากกว่า 5 ปี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: บทคัดย่อ) บางส่วนที่พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 21-40 ปี มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาบางส่วน ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันระหว่างพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี กับ 12-40 ปี และระหว่างพยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-10 ปี กับ 11-20 ปี และยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในบริบทเดียวกัน คือ ผลการวิจัยของ ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543: 96) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง จำนวน 252 คน พบว่า ประสบการณ์ในการให้บริการส่วนหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการ

ให้บริการ และไม่สอดคล้องกับ ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541: บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,960 คน โดยแบ่งกลุ่มอายุการทำงานออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุนานต่ำกว่า 3 ปี กลุ่มอายุนาน 3-5 ปี กลุ่มอายุนาน 6-10 ปี และกลุ่มอายุนาน 10 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในบริบทใกล้เคียง อย่างเช่นของ เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะติดต่ออาชีพและปัจจัย ชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 126 คน พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมบริการทั้งจากการ ประเมินตนเองและกลุ่มเพื่อนประเมินไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นบางอย่างที่ไม่สามารถ สรุปชัดเจนได้ เช่น เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2521: 225-227) กล่าวว่า สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติ งานนั้นเป็นที่น่าสังเกตว่าการมีประสบการณ์ในงานใดก็ตาม ย่อมเป็นผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงาน ได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มาก กว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่ายัง ไม่สามารถสรุปผลไปในทิศทางเดียวกันได้ ในขณะที่ผู้วิจัยเชื่อว่าศักยภาพของมนุษย์ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ในการเรียนรู้และการฝึกฝนเป็นสิ่งสำคัญ หากบุคคลมีประสบการณ์ในการกระทำสิ่งหนึ่ง สิ่งใดมาก ย่อมทำให้เกิดความชำนาญต่อสิ่งนั้นมากกว่าคนที่มีความชำนาญน้อยกว่า จึงตั้งสมมติฐาน ว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มี ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

4.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

สำหรับความหมายของบุคลิกภาพได้มีนักจิตวิทยาหลายท่านให้ความหมายไว้หลาย ทศณะดังนี้

ฮอลพอร์ต (สูนีย์ ศรีสง่าตระกูลเลิศ. 2546: 6; อ้างอิงจาก Allport. 1967) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะส่วนรวมที่เปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละบุคคล ซึ่งมีระบบทางกาย และจิตกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากผู้อื่น

อนาสตาซี (วิมลพร พันธมนตรี. 2534: 8; อ้างอิงจาก Anastasi. 1968: 111) กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมเดียวกันแต่ อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกันอาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกัน หรือแม้แต่ในสภาพแวดล้อมและ พันธุกรรมเดียวกันก็อาจทำให้เกิดบุคลิกภาพต่างกัน

แมคแคนเนล (McCannell. 1974: 610) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัยที่บุคคล คิดและแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นแบบแผน เพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะนิสัยที่ กล่าวนี้หมายถึง ค่านิยม แรงจูงใจ เจตคติ อารมณ์ ความสามารถด้านต่าง ๆ มโนภาพแห่งตนรวมทั้ง สติปัญญา

นวลละออง สุภาผล (2527: 206) กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพตามทฤษฎี บุคลิกภาพของแคทเทล (Cattell) ว่า คือ สิ่งที่จะช่วยให้สามารถพยากรณ์ได้ว่าบุคคลจะทำอย่างไรใน สถานการณ์ที่กำหนดให้ จุดมุ่งหมายในการวิจัยเชิงจิตวิทยาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างกฎว่าบุคคลที่มีความ แตกต่างกันนั้นจะทำพฤติกรรมใดเมื่ออยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมปกติ บุคลิกภาพเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมที่เปิดเผยและซ่อนอยู่ภายใน

สำหรับนักวิชาการไทยหลายท่านก็ได้สรุปสาระสำคัญของความหมาย “บุคลิกภาพ” ซึ่งสอดคล้องกับนักจิตวิทยาที่ได้ให้ความหมายไว้ข้างต้นดังนี้

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520: 3) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือ ลักษณะ นิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เห็นความแตกต่าง ระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543: 216) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะ โดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่ประจำกับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเกิดเป็น นิสัยถาวร

ในขณะเดียวกัน ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539: 5-6) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและภายในโดยส่วนภายนอก คือ ส่วนที่ มองเห็น เช่น รูปร่างหน้าตา กริยามารยาท การแต่งตัว วิธีการพูดจา ส่วนภายในคือ ส่วนที่มองเห็นได้ ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา อารมณ์ ความถนัด ลักษณะต่าง ๆ ของ บุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ ออกจากกันและกันได้โดยเด็ดขาด ทุก ๆ ส่วนของบุคลิกภาพ

ต่างมีความสัมพันธ์กันและกันมีผลกระทบต่อกัน บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมด้วยพันธุกรรม และวัฒนธรรม การเรียนรู้วิธีการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุ บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นพื้นผิวและส่วนที่เป็นนิสัยแท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้นหรือถูกปิดบังโดยจงใจและไม่จงใจ บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลและส่วนที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้น อันได้แก่ ลักษณะท่าที การแสดงออก สีหน้า ท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ และพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกนั้นจะต้องมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อการกำหนดแบบแผนวิธีการคิดและพฤติกรรมของบุคคล และบุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นเช่นใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสังคม วัฒนธรรม และการรับรู้ตนเอง ดังนั้นแต่ละบุคคลจึงมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีบุคลิกภาพมี 4 กลุ่มทฤษฎี ได้แก่ กลุ่มทฤษฎีจิตวิเคราะห์แนวฟรอยด์ (Freudian psychoanalysis) กลุ่มทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral theory) กลุ่มทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic theory) และกลุ่มทฤษฎีเทรท (Trait theory) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของกลุ่มทฤษฎีเทรท เพราะเป็นกลุ่มทฤษฎีที่อธิบายลักษณะเทรทพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะคงที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคลแต่ละคน ทฤษฎีที่จัดว่าเป็นทฤษฎีเทรท ได้แก่ ทฤษฎีของ กอร์ดอน อัลพอร์ท (Gordon Allport) ทฤษฎีบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ (16 PF) ของ เรย์มอนด์ บี. แคทเทล (Raymond B. Cattell) ทฤษฎีเก็บตัว-แสดงตัว ของ ไอแซก (Eysenck) และทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The big five) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ จึงขอกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดตามหัวข้อ 4.2

4.2 ความเป็นมาของแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ดิแกน (Digman, 1990) ได้เรียบเรียงความเป็นมาของแนวคิดที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไว้ดังนี้ เริ่มจากอัลพอร์ทและออดเบิร์ต (Allport; & Odbert, 1936) ได้พยายามจัดระบบของภาษาที่ใช้อธิบายบุคลิกภาพของมนุษย์ โดยรวบรวมคำคุณศัพท์ที่อธิบายถึงบุคลิกภาพจากพจนานุกรมในภาษาอังกฤษ ซึ่งงานของเขามีผลโดยตรงต่อการศึกษานบุคลิกภาพของแคทเทล (Cattell) ในเวลาต่อมา แคทเทล (Cattell, 1943; 1946-1948) ได้นำลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพที่สามารถอธิบายบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปได้เท่าที่ปรากฏในภาษาอังกฤษมาแยกแยะด้วยวิธีการทางสถิติที่

เรียกว่า “การวิเคราะห์องค์ประกอบ” (Factor analysis) จนเหลือลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน 16 ลักษณะ ซึ่งแคทเทล (Cattell) ได้นำลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐานทั้ง 16 ลักษณะนี้มาสร้างเป็นแบบวัดบุคลิกภาพเรียกว่า “16 PF” (Cattell. 1970) ซึ่งในช่วงต้นๆ ของการศึกษาของแคทเทล (Cattell) นั้น ฟิกส์ (Fiske. 1949) ผลงานของ แคทเทล (Cattell) มาศึกษาซ้ำด้วยมาตรวัดของแคทเทล (Cattell) ที่เรียกว่า “21 Bipolar Scales” แต่ไม่พบองค์ประกอบใดที่ซับซ้อนไปกว่าองค์ประกอบห้าด้าน (Five factors solution) ต่อมาทิงและคริสตัล (Tupes and Christal. 1961) ได้รายงานผลการศึกษาของพวกเขาที่ใช้มาตรวัด 30 Bipolar Scales ของแคทเทล (Cattell) โดยได้ผลเช่นเดียวกับการศึกษาของฟิกส์ (Fiske) คือ ไม่พบองค์ประกอบใดที่มีความซับซ้อนมากไปกว่าองค์ประกอบห้าด้าน (Five factors) ดังนั้นพวกเขาจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของงานก่อนหน้าของแคทเทล (Cattell) และงานของฟิกส์ (Fiske) พบองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าด้าน ได้แก่ การแสดงออก (Surgency) การประนีประนอม (Agreeableness) การพึ่งพาได้ (Dependability) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) วัฒนธรรม (Culture)

ในเวลาต่อมา นอร์แมน (Norman. 1963; 1967) ได้ศึกษาโครงสร้างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบซ้ำ และได้เสนอว่า โครงสร้างห้าองค์ประกอบมีความเพียงพอที่จะใช้เป็นอนุกรมวิธานของบุคลิกภาพ องค์ประกอบทั้งห้าที่นอร์แมน (Norman) พบ ได้แก่ การแสดงออก (Surgency) การประนีประนอม (Agreeableness) การมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ความแปรปรวนทางอารมณ์ (Emotional instability) และวัฒนธรรม (Culture)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาอื่นๆ ที่สอดคล้องกับงานของฟิกส์ (Fiske. 1949) เช่น การศึกษาของบอร์เกตตา (Borgatta. 1964) สมิท (Smith. 1967) โฮแกน (Hogan. 1986) และ ดิกแมน (Digman. 1988) ต่างก็พบบุคลิกภาพห้าด้าน

ในปี 1981 โกลด์เบิร์ก (John. 1990; citing Goldberg. 1981) เรียกองค์ประกอบทั้งห้าที่ค้นพบโดยทิงและคริสตัล (Tupes; & Christal. 1961) ว่า “The big five” และโกลด์เบิร์ก (Goldberg) ยังได้นำคำคุณศัพท์ที่อธิบายบุคลิกภาพจากงานของอลพอร์ตและออดเบิร์ต (Allport; & Odbert. 1936) มาปรับให้ทันสมัยด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ Lexical approach (John. 1990; citing Goldberg. 1989) ซึ่งองค์ประกอบห้าด้านที่ได้จากการศึกษานี้ ได้แก่ การแสดงออก (Surgency)

การประนีประนอม (Agreeableness) การมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) และเชาวน์ปัญญา (Intelligence)

คอस्ताและแมคแคร (Lin; Chiu; & Hsieh. 2001; citing Costa; & McCrae. 1985; 1989; 1990.) ได้ร่วมกันศึกษาแนวคิดทฤษฎีของไอแซงค์ (Eysenck. 1970) ซึ่งแบ่งกลุ่มลักษณะนิสัยออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ เก็บตัว (Introverted) - แสดงตัว (Extroverted) และ หวั่นไหว (Neuroticism) - ความมั่นคงทางจิตใจ (Stability) ต่อมาไอแซงค์ (Eysenck. 1975) ได้เสนอลักษณะของบุคลิกภาพอีกลักษณะหนึ่งเรียกว่า "Psychoticism" โดยบุคคลที่มีลักษณะอยู่ในกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะเห็นแก่ตัว ก้าวร้าว เย็นชา และไม่ค่อยคิดถึงคนอื่น คอस्ताและแมคแคร (Costa & McCrae) ได้พิจารณาทฤษฎีของไอแซงค์ (Eysenck) ร่วมกับแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของนอร์แมน (Norman. 1963) และพัฒนาขึ้นเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยในช่วงแรกบุคลิกภาพที่อธิบายลักษณะของมนุษย์ตามแนวคิดของแมคแครและคอस्ता (Costa & McCrae) มีเพียงสามองค์ประกอบ ได้แก่ ความหวั่นไหว (Neuroticism) การเปิดเผย (Extraversion) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) ต่อมาพวกเขาพบว่าองค์ประกอบที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความคล้ายคลึงกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมาก จึงได้เพิ่มองค์ประกอบอีกสองด้าน ได้แก่ การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) จนกลายเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในที่สุด

จากประวัติการศึกษาพัฒนาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพที่สำคัญของบุคคลพบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ซึ่งมีนักจิตวิทยาหลายท่านที่ได้ศึกษาในเรื่องนี้ ต่างก็ตั้งชื่อแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน ดิกแมน (Digman. 1990) จึงได้ทำการรวบรวมไว้ ดังแสดงให้เห็นตามตาราง 2

ตาราง 2 องค์ประกอบ 5 ประการของบุคลิกภาพ

| ผู้ศึกษา | องค์ประกอบ | | | | |
|------------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fiske | การปรับตัวเข้าสังคม | การยินยอม | มโนธรรม | ควบคุมอารมณ์ | แสวงหาปัญญา |
| Eysenck | การแสดงออก | จิตไม่ปกติ | | อาการประสาท | เชาวน์ปัญญา |
| Tupes & Cristal | การแสดงออก | ความเป็นมิตร | มโนธรรม | ความมั่นคงทางอารมณ์ | วัฒนธรรม |
| Norman & Golberg | กล้าแสดงออก | ความเป็นมิตร | มโนธรรม | อารมณ์มั่นคง | วัฒนธรรม |
| Gough | อำนาจ | เข้าสังคม | สัมฤทธิ์ผล | - | สนใจปัญหา |
| Hogan | เข้าสังคม ใฝ่สูง | ใจดี | สุขุม | ปรับตัวเก่ง | มีปัญหา |
| Cattell | ตามกลุ่ม ใจดี ความยินดี | ใจอ่อน เชื่อฟัง อายุ | มโนธรรม ควบคุม มีสติ | ตื่นเต็นง่าย เครียด แสดงความรู้สึก | เชาวน์ปัญญา |
| Guilford | เข้าสังคม แสดงอำนาจ ฉับไว | เป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ | อดกลั้น มีจุดมุ่งหมาย | อารมณ์มั่นคง มีจุดหมาย | เชาวน์ปัญญา |
| Digman | การแสดงออก | ยอมเป็นมิตร | ใจมุ่งสำเร็จ | อารมณ์มั่นคง | เชาวน์ปัญญา |
| Lorr | ความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล | การเข้าสังคม | ควบคุมตน | อารมณ์มั่นคง | ความอิสระ |
| Comrey | การแสดงออก | เชื่อใจ ยอมเข้าสังคม | ความเป็น ระเบียบ | อารมณ์มั่นคง | - |
| Costa & McCrae | การแสดงออก | ความเป็นมิตร | มโนธรรม | อาการประสาท | ความคิด |

ที่มา: ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2543: 241; อ้างอิงจาก Costa; & McCrae.

1992.; citing Digman. 1990.

จากการจัดโครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพของบุคคลทั้ง 5 องค์ประกอบข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การแสดงออกหรือการแสดงตัว (Extraversion) เป็นบุคลิกชอบการผจญภัย เข้าสังคม เปิดเผย ช่างพูด ตรงไปตรงมา ชอบเด่น ออกหน้าออกตา อีกด้านหนึ่งบุคลิกจะตรงกันข้าม
2. มโนธรรมหรือการกลัวบาป (Conscientiousness) บุคลิกความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ยุติธรรม ใ้วางใจได้ พึ่งพาได้ กลัวต่อการทำบาป อีกด้านหนึ่งบุคลิกจะตรงกันข้าม
3. ความสุภาพอ่อนโยน (Agreeableness) บุคลิกของความเป็นมิตร ให้ความร่วมมือ สุภาพเรียบร้อย ให้ความอบอุ่น มีความอ่อนโยน อีกด้านหนึ่งบุคลิกจะตรงกันข้าม
4. อารมณ์แปรปรวน (Neuroticism) บุคลิกคล้ายโรคประสาท โมโหใจร้าย ไม่มั่นคง จิตใจวุ่นวาย อีกด้านหนึ่งบุคลิกจะตรงกันข้าม
5. ปัญญาหรือความคิด (Intellect or Openness) บุคลิกเป็นคนฉลาด คิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มองการณ์ไกล มีเหตุมีผล อีกด้านหนึ่งบุคลิกจะตรงกันข้าม

และจากผลการศึกษาหลายครั้งของนักจิตวิทยาหลายท่านที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อวิเคราะห์หาองค์ประกอบบุคลิกภาพที่ใช้แบ่งหมวดหมู่ของลักษณะที่อธิบายบุคลิกภาพของมนุษย์ ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา อาจกล่าวได้ว่า มีการยอมรับในหมู่นักวิจัยอย่างกว้างขวางว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The big five) สามารถใช้เป็นอนุกรมวิธานที่มีความหมายสำหรับแบ่งหมวดหมู่ของบุคลิกภาพ (Digman, 1990) ซึ่งอนุกรมวิธานนี้มีความโดดเด่นอย่างคงที่ในการศึกษาระยะยาวจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน ได้แก่ การประเมินด้วยตนเอง การประเมินโดยผู้สมรส การประเมินด้วยบุคคลที่คุ้นเคยและเพื่อน ด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพและแนวคิดทฤษฎีที่หลากหลายภายในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันในปัจจุบันด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ และภาษา (Barrick, Mount, & Strauss, 1994) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านภาษา แม้ว่าต้นกำเนิดของแนวคิดนี้จะถูกวิเคราะห์โดยใช้คำคุณศัพท์ด้านบุคลิกภาพในภาษาอังกฤษ แต่ได้มีการนำไปศึกษาในภาษาอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ภาษาเยอรมัน (Ostendorf, 1990) ภาษาดัตช์ (Hofstee, & De Raad, 1991) ภาษาอิตาลี (Caprara, & Perugini, 1994) ภาษาฮังการี (De Raad, & Szirmak, 1994) ภาษาเชค (Hrebickova, Ostendorf, & Angleiner, 1995) ภาษาฟิลิปปินส์ (Church, et al. 1997.;

Saucier; & Goldberg. 1998) ซึ่งรวมถึงการศึกษาของคอสตาและแมคแคร์ (Engler. 1999; citing Costa; & McCrae. 1997) ในภาษาโปรตุเกส ภาษาฮิบรู ภาษาจีน ภาษาเกาหลี และภาษาญี่ปุ่น

เนื่องจากนักจิตวิทยาได้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีของตนอย่างหลากหลาย ทำให้มีการตั้งชื่อองค์ประกอบแต่ละด้านแตกต่างกันไปบ้าง ตามที่เสนอให้เห็นข้างต้นแล้ว แต่เป็นที่ปรากฏในงานวิจัยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาว่า การเรียกชื่อองค์ประกอบแต่ละด้านตามแนวคิดบุคลิกภาพของคอสตาและแมคแคร์ (Costa; & McCrae. 1992) ได้ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย โดยองค์ประกอบบุคลิกภาพห้าด้านตามแนวคิดของคอสตาและแมคแคร์ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพหวั่นไหว (Neuroticism) 2. บุคลิกภาพแสดงตัว (Extraversion) 3. บุคลิกภาพเปิดกว้าง (Openness) 4. บุคลิกภาพอ่อนโยน (Agreeableness) และ 5. บุคลิกภาพมีสติ (Conscientiousness)

ในที่นี้ผู้วิจัยขอล่าถึงแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคแคร์ (Costa; & McCrae. 1992.) เป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคแคร์

แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The big five) ของคอสตาและแมคแคร์ (Costa; & McCrae. 1992.) ได้ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีวิเคราะห์องค์ประกอบของแคทเทล (Cattell) เช่นเดียวกับนักวิจัยทางบุคลิกภาพหลายท่านที่ใช้ทฤษฎีของแคทเทล (Cattell) เป็นพื้นฐาน แต่จุดมุ่งหมายในการพัฒนาทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคแคร์ (Costa & McCrae) คือการบรรยายลักษณะของบุคลิกภาพ ไม่ใช่มุ่งหมายที่สาเหตุในการเกิด ซึ่งคอสตาและแมคแคร์ (วัลภาสบายยิ่ง. 2542. อ้างอิงจาก Licbert; & Spiegle. 1995.; citing Costa; & McCrae. 1992.) ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็นห้าองค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. บุคลิกภาพหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self consciousness) การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

- 1.1 มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว้าวุ่น หวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2 ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น หงุดหงิดและความขุ่นเคือง

1.3 ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า ลึกลับ และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม วิตถารการแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอาย หรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

1.5 การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

1.6 มีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นเป็นคนลึกลับตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

2. บุคลิกภาพแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive emotions)

2.1. การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

2.4 การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดลอมที่มีสีสันสดใส

2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

3. บุคลิกภาพเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Idea) การยอมรับค่านิยม (Values)

3.1 การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยจินตนาการ และความฝัน เห็นความสำคัญของอนาคต

3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับงานและความงดงามในงานศิลปะ บทกวี

3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

3.4 การปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมจะลงทำกิจกรรมใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

3.5 การมีความคิด (Idea) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องราวใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3.6 การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ ทั้งค่านิยมทางสังคม การเมือง และศาสนา

4. บุคลิกภาพอ่อนโยน (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) การถ่อมตน (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender mindedness)

4.1 การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และเจตนาดี

4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน ตอบสนอง การกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.5 การถ่อมตน (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ชมว่าตนเองเหนือผู้อื่น

4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อ ความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

5.บุคลิกภาพมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) การมีความต้องการใฝ่ สัมฤทธิ์ (Achievement striving) การมีวินัยต่อตนเอง (Self discipline) และความคิดที่สามารถปฏิบัติ ได้ (Deliberation)

5.1 การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเอง ได้มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.3 การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทาง จริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

5.4 การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement striving) หมายถึงการทำงานหนัก เพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5 การมีวินัยต่อตนเอง (Self discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและ ปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคก็ตาม

5.6 ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (Deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถ ปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

จากแนวคิดและผลการวิเคราะห์องค์ประกอบดังกล่าว จะเห็นว่าบุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ (The big five) เป็นโครงสร้างบุคลิกภาพพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ จึงมีความน่าสนใจที่จะนำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาวิจัย และเหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ ลักษณะของแนวคิดมีความ เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ วัยผู้ใหญ่ ทั้งหมดนี้เป็นเหตุผลให้ผู้วิจัย นำแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคคราย (Costa & McCrae) มาใช้ในการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการ

บริการของพนักงานโรงแรม และศึกษาลักษณะของบุคลิกภาพที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

4.4 การวัดบุคลิกภาพ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดบุคลิกภาพ พบว่าสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกต (Observation) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) วิธีการฉายภาพ (Projective techniques) และวัดโดยใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพ (Personality inventory) การวัดบุคลิกภาพสามารถทำได้โดยใช้วิธีแบบใดแบบหนึ่งหรืออาจใช้หลายวิธีร่วมกัน ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายในการวัด สำหรับการวัดบุคลิกภาพเพื่อศึกษาลักษณะเด่นของปัจเจกชน พบว่า การวัดโดยการใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพ (Personality inventory) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ให้ผู้ถูกวัดประเมินตนเองและรายงานโดยใช้แบบสำรวจที่เรียกว่า “แบบรายงานตนเอง” (Self report inventories) ลักษณะของแบบวัดประกอบด้วยข้อความ มีการกำหนดค่าที่แสดงถึงความเข้มข้นหรือระดับของพฤติกรรม และให้ผู้ถูกวัดพิจารณาตนเองว่ามีลักษณะตามข้อความนั้นมากน้อยเพียงใด เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับและนิยมนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งมีปรากฏให้เห็นอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น คอสตาและแมคแคร์ (Costa; & McCrae. 1992: 53; อ้างอิงจาก จันทริจิรา มั่นตะพงษ์. 2546:92)) สร้างแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ชื่อว่า “NEO-FFI” (NEO Five-Factor Inventory) เพื่อใช้วัดบุคลิกภาพของบุคคล ลักษณะของแบบวัดประกอบด้วยข้อความ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วัดบุคลิกภาพ 5 ด้าน คือ ด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) ด้านการแสดงตัว (Extraversion) ด้านการเปิดกว้าง (Openness) ด้านความอ่อนโยน (Agreeableness) และด้านมีสติ (Conscientiousness) แต่ละด้านมีจำนวน 12 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90, .78, .76, .86 และ 90 ตามลำดับ จันทริจิรา มั่นตะพงษ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ใช้แบบวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI (NEO Five-Factor Inventory) ของคอสตาและแมคแคร์ (Costa; & McCrae. 1992) ซึ่งแปลโดย นิยะดา จิตต์จรัสและคณะ (2544) เมื่อนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83, .68, .37, .51 และ .75 ตามลำดับ ต่อมา เบญจมา พูนสิทธิศักดิ์ (2548) ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับแรงจูงใจใฝ่อำนาจของผู้บริหารระดับต้น ใช้แบบวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI (NEO Five-Factor

Inventory) ของคอสตาและแมคแคร (Costa; & McCrae. 1992) ซึ่งแปลโดย วัลภา สบายยิ่ง (2542: 134-136) วัตถุประสงค์ภาพ 5 แบบ คือ แบบหวั่นไหว (Neuroticism) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเปิดกว้าง (Openness) แบบอ่อนโยน (Agreeableness) และแบบมีสติ (Conscientiousness) เมื่อนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .67 อโนมา หอวิเชียร (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การ และจิตสำนึกในการให้บริการ ได้นำแบบวัดบุคลิกภาพของอิกเดซ สถาปนศิริ และ พรรณระพี สุทธิวรรณ (2550) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคแคร (Costa & McCrae. 1992) แบบวัดประกอบด้วยข้อความทั้งสิ้น 60 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วัตถุประสงค์ภาพห้าแบบ คือ แบบหวั่นไหว (Neuroticism) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเปิดกว้าง (Openness) แบบประนีประนอม (Agreeableness) และแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83, .76, .54, .73 และ .78 ตามลำดับ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .68

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI (NEO Five-Factor Inventory) ของคอสตาและแมคแคร (Costa; & McCrae. 1992) ซึ่งแปลโดย วัลภา สบายยิ่ง (2542: 134-136) โดยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1)

4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการบริการ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการบริการ และมีการศึกษาในลักษณะที่ใกล้เคียง ดังต่อไปนี้

คาร์ราเฮอ (Carragher. 2002. อ้างอิงจาก กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ และ อานนท์ คักดีวรวิชญ์. 2548) ศึกษาวิจัยพบว่า จิตสำนึกในการให้บริการ (Service orientation) มีความสัมพันธ์กับลักษณะบุคลิกภาพถึงสามด้าน จากทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extraversion) บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) และบุคลิกภาพแบบเป็นมิตร (Agreeableness) ซึ่งสอดคล้องกับ ลิน; ชิว และ เซียะ (Lin; Chiu; & Hsieh. 2001. อ้างอิงจาก อโนมา หอวิเชียร. 2551) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ Mimi-Markets ของเซาซีเออร์ (Saucier. 1994) ซึ่งพัฒนามาจากแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ Unipolar

Adjective Markets ของ โกลด์เบิร์ก (Goldberg. 1992) ให้ผู้ให้บริการตอบแบบทดสอบบุคลิกภาพ และผู้รับบริการตอบแบบทดสอบเพื่อวัดคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ด้วยแบบสอบถามคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ บุคลิกภาพด้านเปิดเผย (Extraversion) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ บุคลิกภาพด้านประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทั้งในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และบุคลิกภาพด้านมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นตัวทำนายคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับ ฮูร์ทซ์ และโดโนแวน (Hurtz; & Donovan. 2000. อ้างอิงจาก อโนมา หอวชิเยร. 2551) ซึ่งทำการศึกษางานวิจัยที่ได้มีนักวิจัยศึกษาไว้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบด้านความมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนองค์ประกอบด้านการประนีประนอม (Agreeableness) ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) และด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) และองค์ประกอบด้านการเปิดเผย (Extraversion) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการขายและการจัดการ และยังสอดคล้องกับ เฟิร์นแฮม และโคเวนนี่ (Furnham; & Coveney. 1996) ซึ่งทำการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของผู้ให้บริการแบบรายงานตนเองและการบริการลูกค้า เพื่อหาเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการลูกค้าและลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ แบบทดสอบบุคลิกภาพที่ใช้คือ แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-PI-R ของคอสตาและแมคแคร (Costa & McCrae) จำนวน 240 ข้อ และแบบสอบถามการบริการลูกค้า (Customer Service Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 11 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการเปิดเผย (Extraversion) และองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการลูกค้า ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการบริการลูกค้า สำหรับในประเทศไทยพบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อโนมา หอวชิเยร (2551: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ และจิตสำนึกในการบริการ พบว่า บุคลิกภาพสามด้าน คือ ด้านมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ด้านแสดงตัว (Extraversion) ด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) สามารถทำนายจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 44.5 และสอดคล้องกับ จันทรจิรา มั่นตะพงษ์ (2546: 94) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพด้านความอ่อนโยน (Agreeableness) และบุคลิกภาพด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 35 และยังสอดคล้องกับ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ของแคทเทล (Cattell) และแบบประเมินคุณภาพการบริการ ตามเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL's Dimensions) ตามแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman; et al. 1990) พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ องค์ประกอบบุคลิกภาพทางอารมณ์ และความฉลาดมาก ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ พึ่งตนเอง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและการปฏิบัติงานในลักษณะอื่นๆ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม และสามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

5.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

สำหรับความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน ดังนี้

ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey; & Mayer. 1990: 189) เป็นผู้ริเริ่มใช้คำว่า “Emotional intelligence” ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และใช้ความรู้เหล่านั้น เป็นแนวทางในการคิดและกระทำสิ่งต่างๆ”

บาร์ออน (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544: 30; อ้างอิงจาก BarOn. 1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ว่า เป็นชุดของขีดความสามารถ สมรรถนะและทักษะทางจิตพิสัย (Affective domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่างๆ ที่มาจากภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดี และการประสบความสำเร็จในชีวิต

คูเปอร์ และ ซาวาฟ (Cooper; & Sawaf. 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

โกลแมน (Goleman. 1998: 375) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้

สำหรับนักวิชาการไทยหลายท่านได้สรุปสาระสำคัญของความหมาย “ความฉลาดทางอารมณ์” ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการต่างประเทศที่ได้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ดังนี้

วิลาสลักษณ์ ชิววลดี (รายงานการประชุมวิชาการสุขภาพจิต. 2543) ได้กล่าวถึงความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้และควบคุมอารมณ์ตนเอง การมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุสำเร็จ รู้จักสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542: 15) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจเห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น อดทนรอคอยเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านบวก รู้จักจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งทางอารมณ์ของตนเองได้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2545:12) ได้สรุปไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (Study success) ประสบความสำเร็จในอาชีพ (Career success) และประสบความสำเร็จในชีวิต (Life success)

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ของตนเอง มีความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งสามารถรับรู้เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม มีทักษะทางสังคมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ทำให้ประสบความสำเร็จในการกระทำภารกิจต่างๆ และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

5.2 ความเป็นมาของแนวคิดทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์

ในปี 1983 การ์ดเนอร์ (มันส์ บุญประกอบ. 2542; อ้างอิงจาก Gardner. 1983) ได้แจกแจงสติปัญญาพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็นสองประเภท ได้แก่

1. สติปัญญาในตัวบุคคล (Intrapersonal intelligence) จัดเป็นความสามารถเชิงสหสัมพันธ์ภายในของตัวบุคคลที่จะรับรู้แยกแยะ และจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม
2. สติปัญญาระหว่างบุคคล (Interpersonal intelligence) จัดเป็นความสามารถที่จะเข้าใจคนอื่นๆ ในแง่ที่ว่า อะไรเป็นสิ่งที่จูงใจคนอื่น คนอื่นๆ ทำงานกันอย่างไร และจะทำงานร่วมมือกับคนอื่นได้อย่างไร แบ่งย่อยออกได้ดังนี้

2.1 ภาวะผู้นำ

2.2 ความสามารถที่จะคงความสัมพันธ์และความเป็นเพื่อน

2.3 ความสามารถที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2.4 ทักษะการวิเคราะห์ทางสังคม

ต่อมาในปี 1990 ซาโลเวย์และเมเยอร์ (Salovey; & Mayer. 1990: 189) ริเริ่มใช้คำว่า “Emotional intelligence” และได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น และใช้ความรู้เหล่านั้น เป็นแนวทางในการคิดและกระทำสิ่งต่างๆ โดยเน้นทางด้านอารมณ์ใน 3 องค์ประกอบได้แก่

1. การประเมินค่าและแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and expression of emotion) ประกอบด้วย การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง (ทั้งในด้านการใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ) การประเมินอารมณ์ผู้อื่น (ทั้งด้านการรับรู้ที่ไม่ใช้ถ้อยคำและความเข้าใจผู้อื่น)
2. การจัดระเบียบอารมณ์ (Regulation of emotion) ประกอบด้วยการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น
3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of emotion) ประกอบด้วย การวางแผนที่ยืดหยุ่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ และการจูงใจ

ในปี 1992 บาร์ออน (ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 21; อ้างอิงจาก BarOn. 1992) เสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์แบ่งได้เป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถภายในตน ประกอบด้วย ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน กล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของคน และความมีสติ
2. ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ประกอบด้วย ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความห่วงใยผู้อื่น
3. ด้านความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตนเอง สามารถเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ มีความยืดหยุ่นด้านความคิด และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
4. ด้านความสามารถในการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย การบริหารความเครียดและการควบคุมอารมณ์

5. ด้านการจูงใจตนเองและสภาวะทางอารมณ์ ประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดี การแสดงออกถึงความรู้สึกเป็นสุข และการสร้างความรู้สึกสนุกสนานให้แก่ตนเองและผู้อื่น

ในปี 1995 โกลแมน (Goleman. 1995) ได้เขียนหนังสือชื่อ “Emotional Intelligence” ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และติดอันดับหนังสือขายดีที่สุด (อรพินทร์ ชูชม. 2542) โดยเขาได้กล่าวสรุปแนวคิดของการ์ตเนอร์และของสโลเวย์ไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Knowing one's emotions) เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา

2. การบริหารอารมณ์ของตนเอง (Managing emotions) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3. การจูงใจตนเอง (Motivating oneself) เป็นความสามารถที่จะจูงใจตนเอง สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์

4. การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น (Recognizing emotions in others) หมายถึงความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

5. การดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling relationships) เป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์ของผู้อื่น ประกอบด้วยความเป็นผู้นำ และมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

และในปี 1997 ซาโลเวย์และคณะ (Salovey; et al. 1997) ได้พัฒนางานของตน คือปรับปรุงรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น (Perception, appraisal, and expression of emotion)

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด (Emotional facilitation of thinking)

3. ความสามารถในการวิเคราะห์และเข้าใจอารมณ์ รวมถึงการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ (Understanding and analyzing emotions, using emotional knowledge)

4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (Adaptive regulation of emotion)

แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของซาโลเวย์และคณะ ที่ปรับปรุงใหม่นี้ เน้นขั้นตอนพัฒนาการของความฉลาดทางอารมณ์ ศักยภาพ ความงอกงาม และอารมณ์มีส่วนเสริมสร้างสติปัญญา และอธิบายว่าบุคคลจะมีความสามารถเป็นลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4

ในปีเดียวกันนี้ คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper; & Sawaf. 1997) ได้เสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotion literacy) ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional honesty) การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional energy) การตระหนักรู้อารมณ์ (Awareness) การรับผลของอารมณ์ (Feedback) การหยั่งรู้ความเป็นจริง (Intuition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และการสร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง (Connection)

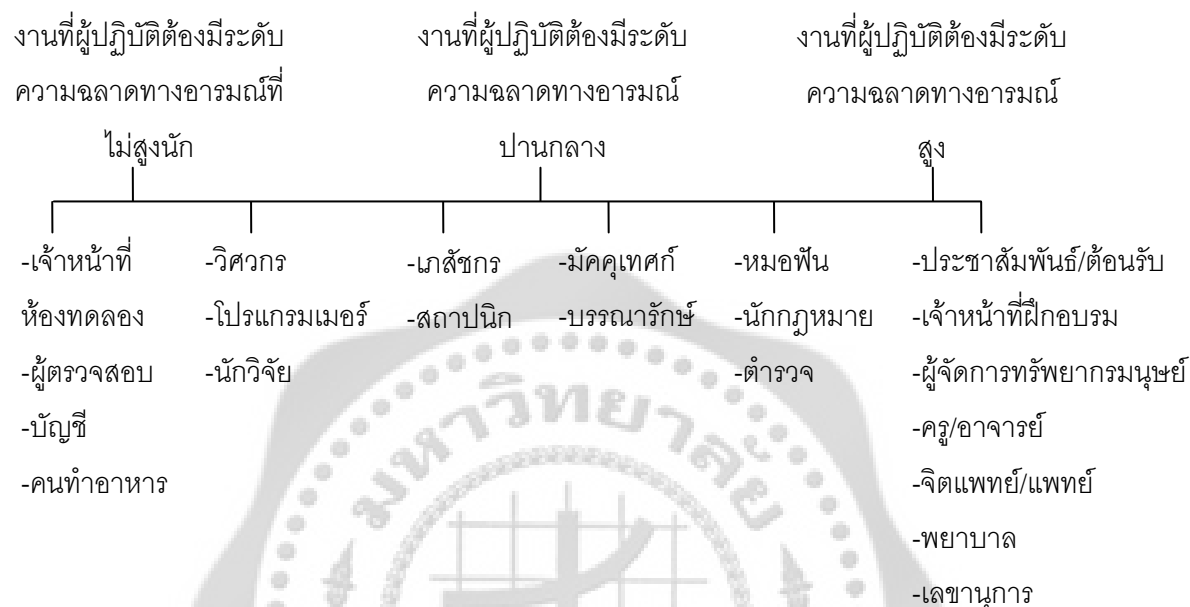
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional fitness) ประกอบด้วย การมีอยู่อย่างแท้จริง (Authentic presence) การแผ่ความไว้วางใจ (Trust radius) การไม่พึงพอใจในเชิงสร้างสรรค์ (Constructive discontent) และการกลับคืนสู่สภาพปกติและดินหน้า (Resilience and renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional depth) เป็นการสำรวจแนวทางในการปรับชีวิตและงานให้เข้ากับเป้าหมายในชีวิตของตน ประกอบด้วย ความผูกพันในงาน (Commitment) การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น (Unique potential and purpose) ความซื่อตรงมีคุณธรรม (Applied integrity) และความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่นโดยไม่ต้องใช้อำนาจ (Influence without authority)

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสามารถที่จะเผชิญความกดดัน ประกอบด้วย การแสดงการหยั่งรู้ได้ (Intuition flow) ความสามารถในการคิดใคร่ครวญ (Reflective time-shifting) การเล็งเห็นโอกาส (Opportunity sensing) และการสร้างอนาคต (Creating the future)

สำหรับแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ในประเทศไทย วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542: 131) กล่าวว่า งานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้

ได้อย่างมีความสุข แต่ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะทำงานนั้นอย่างคับข้องใจ เกิดความหงุดหงิด ไม่เป็นสุข ส่วนงานที่อาศัยความฉลาดทางอารมณ์ไม่มากนัก ได้แก่ งานที่ทำให้สำเร็จได้โดยลำพัง งานที่มีขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน งานที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก ดังแสดงให้เห็นตามภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 อาชีพกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ที่พึงมี

ที่มา: วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. *ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. 2542: 132.

5.3 ทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน

ในเดือนตุลาคม ปี 1998 โกลแมนได้ออกหนังสือเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ชื่อ "Working with Emotional Intelligence" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์สำหรับบุคลากรและเน้นบริบทการทำงาน โกลแมน (Goleman, 1998: 375) เสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็นความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) 3 ด้าน และเป็นความสามารถทางสังคม (Social competence) 2 ด้าน แต่ละด้านเกิดจากปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional competence) แ่งต่างๆ 25 ปัจจัย ดังแสดงให้เห็นตามตาราง 3 และตาราง 4

ตาราง 3 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคลและปัจจัยย่อย

| องค์ประกอบด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) | ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional competence) |
|--|---|
| <p>1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบ และความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้</p> <p>2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้นและความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม</p> | <p>1. การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเอง และผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>2. การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate self assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง</p> <p>3. ความมั่นใจในตนเอง (self confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง</p> <p>4. การควบคุมตนเอง (Self control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้</p> <p>5. ความเป็นที่วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี</p> <p>6. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน</p> <p>7. การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับสถานการณ์</p> <p>8. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ</p> |

ตาราง 3 (ต่อ)

| องค์ประกอบด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) | ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional competence) |
|--|--|
| 3. การจูงใจตนเอง (Self motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย | 9. การจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงตนเอง เพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด 10. ภาวะผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์กร 11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส 12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา |

ที่มา: Goleman Daniel. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. pp. 32-33

ตาราง 4 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถทางสังคมและปัจจัยย่อย

| องค์ประกอบด้านความสามารถทางสังคม (social competence) | ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (emotional competence) |
|--|---|
| <p>4. การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการ และข้อห่วงใยของผู้อื่น</p> | <p>13. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น</p> <p>14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น การส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น</p> <p>15. การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล</p> <p>17. การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่ม และทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม</p> |
| <p>5. ทักษะทางสังคม (Social skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้</p> | <p>18. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล</p> <p>19. การสื่อสาร (communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ</p> <p>20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน</p> |

ตาราง 4 (ต่อ)

| องค์ประกอบด้านความสามารถทางสังคม (social competence) | ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (emotional competence) |
|---|---|
| | 21. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม 22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี 23. การสร้างพันธะผูกพัน (Building bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ 24. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี และการให้ความร่วมมือ 25. การสร้างทีมงาน (Team capabilities) หมายถึง การสร้างพลังของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย |

ที่มา : Goleman.Danial. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. pp. 33-34

โกลแมน (Goleman) มีความเชื่อว่า ความสามารถเชิงอารมณ์ของบุคคลสามารถจัดได้เป็นหมวดหมู่ตามลักษณะร่วมกัน และเชื่อว่าไม่มีผู้ใดมีความสามารถเชิงอารมณ์ครบถ้วนในทุกปัจจัย แต่แต่ละคนมีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกันออกไป แต่คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถเชิงอารมณ์ที่โดดเด่น 5-6 ปัจจัย ที่ครอบคลุมอยู่ในทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ

1. เป็นเอกเทศต่อกัน (Independent) แต่ละด้านต่างมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน (Interdependent) เช่น หากขาดทักษะทางสังคมก็จะส่งผลให้หน้าที่ไม่ได้

3. เป็นลำดับขั้นตอน (Hierarchical) หากคนเราไม่รู้จักตัวเองก็จะควบคุมตัวเองและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก

4. สำคัญแต่ยังไม่เพียงพอ (Necessary but not sufficient) บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรต้องเกื้อหนุนด้วย

5. เป็นแบบฉบับได้ (Generic) ทุกด้านและทุกองค์ประกอบสามารถประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

และความสามารถเชิงอารมณ์หนึ่งๆ อาจจะมีผลต่องานได้หลายประเภท ตัวอย่าง เช่น ในแผนกประกันสุขภาพของ บริษัท บลูครอส ตัวแทนขายประกันที่ประสบความสำเร็จนั้น มีความสามารถเชิงอารมณ์ในการควบคุมตนเอง ความรับผิดชอบ และการร่วมรู้สึก ในขณะที่ผู้จัดการร้านค้าปลีกที่ประสบความสำเร็จ มีความสามารถเชิงอารมณ์ในการควบคุมตนเอง ความรับผิดชอบ การร่วมรู้สึก และการมีจิตใจไปบริการ ในงานประเภทเดียวกัน แต่ตำแหน่งแตกต่างกันก็ต้องการความสามารถเชิงอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป ในองค์กรใหญ่ๆ นักบริหารระดับสูงอาจจะต้องใช้ความสามารถเชิงอารมณ์ด้านการตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่มมากกว่านักบริหารระดับกลาง เป็นต้น

โกลแมน (Goleman, 1998.) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถที่แตกต่างจากเชาวน์ปัญญา (IQ) แต่เป็นส่วนที่เสริมกัน เชาวน์ปัญญาเป็นการทำงานของเปลือกสมอง (Neocortex) ซึ่งเป็นส่วนชั้นบนของสมอง แต่อารมณ์เป็นการทำงานของส่วนที่ต่ำลงมาจากเปลือกสมอง (Subcortex) ความฉลาดทางอารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม และไม่ได้มีการพัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือนเชาวน์ปัญญา แต่หากเกิดจากการเรียนรู้ และสามารถดำเนินต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่พัฒนาได้แม้เข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม ความฉลาดทางอารมณ์นั้นไม่เพียงแต่เป็นส่วนที่พยากรณ์ความสำเร็จในการทำงาน แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรมี หรือพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อความสุขในชีวิต

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ทำการศึกษารื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. โกลแมนได้พัฒนาแนวคิดมาจากผู้รู้เดิมคือ การ์ดเนอร์และสไลเวย์และคณะ
2. แนวคิดได้มีการปรับให้เกี่ยวข้องกับบริบทของการทำงาน

3. มีความเหมาะสมกับบริบทที่ทำการศึกษาวิจัย เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการ ให้ความสำคัญกับทักษะทางสังคมที่แสดงออกเมื่อต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน ที่เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางสังคมถึง 2 ด้าน

4. มีวรรณกรรมที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายทั้งต่างประเทศและในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง

5.4 คุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ

โกลแมน (กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 13; อ้างอิงจาก Goleman. 1980) กล่าวว่า คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. มีการตัดสินใจที่ดี
3. ควบคุมอารมณ์ตนเองได้
4. มีความอดทนอดกลั้น
5. ไม่หุนหันพลันแล่น
6. ไม่ปล่อยให้ความเครียดท่วมท้นจนทำอะไรไม่ถูก
7. เข้าใจจิตใจผู้อื่น
8. เข้าใจสถานการณ์ทางสังคม
9. ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย
10. สามารถสู้ปัญหาในชีวิตได้
11. ทนความผิดหวังได้

สติฟ เฮน (กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 12; อ้างอิงจาก Steve Hein. 1999: 143) ได้สรุปลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงและต่ำ ดังต่อไปนี้

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีลักษณะดังนี้

1. แสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา
2. ไม่ถูกครอบงำด้วยความรู้สึกในทางลบต่างๆ
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี

ได้คุณ

4. ชีวิตผจญจากเหตุผล ความเห็นจริง ตรรกะ ความรู้สึก และสามัญสำนึกอย่างไร

5. พึ่งพาตนเองได้ ความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม

6. สร้างแรงจูงใจที่เกิดภายในใจตนเองได้

7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาวะปกติได้

8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา

9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น

10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล

11. สามารถระบุความรู้สึก ภาวะอารมณ์ทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองใน

ขณะนั้นได้

12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดถึงความรู้สึกนึกคิดต่างๆ

13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียงหรือ

การได้รับการยอมรับ

14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา

15. ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง

16. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ทางลบหรือในสถานการณ์อันเลวร้าย

17. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ จะมีลักษณะดังนี้

1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน ชอบวิพากษ์ตำหนิผู้อื่น

2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนจึงรู้สึกเช่นนั้น

3. กล่าวหา โจมตี ตำหนิ ตัดสินทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น

4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าใจ

5. บุ่มบ่ามทึบทัก มักคิดแทนผู้อื่น เช่น “ฉันคิด (เชื่อ หรือ เดา) ว่าคุณ.....” แสดง

ความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องความรู้สึกนึกคิดของตน

6. พุดสะทอนความรู้สึกนึกคิดของตนเองสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง

7. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ อย่างเกินเหตุ

8. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่เราพบกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
9. ผูกใจเจ็บ อาฆาตแค้น ให้อภัยคนไม่เป็น
10. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่ามีผิด
11. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ให้ผู้อื่น เผยความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับ

ตัวเองไม่ได้

12. ไม่ใส่ใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
13. พูดออกมาโดยไม่คิดถึงความรู้สึกของผู้อื่น
14. ยึดมั่นใจความคิดความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
15. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พูดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญและกำลังใจคู่สนทนา เน้น

ข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก

16. ใช้ภูมิปัญญาของตนวิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น
17. ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนว่าอย่างไร

ทศพร ประเสริฐสุข (2542: 24) ได้สรุปไว้ว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักเป็น คนที่มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จุดเด่น-จุดด้อยของตนเอง มีความสามารถในการควบคุมจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี ขจัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ดี

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมี ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น-จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติ สามารถรับรู้และตระหนักรู้ได้ว่าขณะนี้กำลัง

ทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self awareness)

2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self motivation)

3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (Stress tolerance)

4. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่นจนทำให้ปรับตัวไม่ได้

5. มีความสามารถที่จะควบคุมความอยากของตนเอง (Impulse control)

6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (To have empathy for others)

7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting relationships)

8. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative)

9. มองโลกในแง่ดี (Optimism)

ดุชะฎี สรวงพันธ์ (2542: 30-31) ได้เสนอ สัญลักษณ์ของบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ไว้ดังนี้

1. ไม่มีความรับผิดชอบแต่ชอบตำหนิคนอื่น ๆ

2. ไม่สามารถนำคำสามคำนี้ขึ้นต้นประโยคได้ คือ “ฉันรู้สึกว่.....”

3. ชอบโจมตี วิจารณ์ สอดแทรก ตำหนิ ไม่มีความมั่นคงชอบชี้หน้า และตัดสินคนอื่น

4. บ่อยครั้งที่ขึ้นต้นประโยคด้วย “ฉันคิดว่า”

5. ไม่สามารถจับความรู้สึกของบุคคลรอบข้างได้

6. ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ บ่อยครั้งที่อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย

7. มักจะแสดงความรู้สึกออกมามากกว่าจะพูดถึงความรู้สึก

8. หลีกเลี่ยงการเข้ากลุ่มทำกิจกรรมหรือติดต่อกับคนมาก ๆ

9. สามารถพูดถึงรายละเอียดของเหตุการณ์ แต่ไม่พูดถึงความรู้สึกต่อเหตุการณ์

10. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี ชอบแทรก ขาดการใช้อารมณ์ความรู้สึกในการสื่อสารมองแต่

ความเป็นจริงมากกว่าความรู้สึกของคนรอบข้าง

11. ไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจภาษากายได้

5.5 การวัดความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวัดความฉลาดทางอารมณ์พบว่า สามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (The critical incident approach) การใช้สถานการณ์จำลอง (The stimulation approach) การรายงานตนเอง (Self report) การประเมินด้านแรงจูงใจภายใน (The motivational approach) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และพบว่าการวัดโดยให้ผู้ถูกวัดรายงานตนเอง (Self report) ซึ่งเป็นการวัดโดยใช้แบบสอบถามเป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด โดยได้มีผู้สร้างแบบวัดซึ่งมีชื่อเรียก และองค์ประกอบที่วัดแตกต่างกันไปตามข้อสันนิษฐานพื้นฐาน (Basic assumption) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สโลเวย์และคณะ (วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย. 2542; 94-97 และอรพินทร์ ชูชม. 2542; 72-73; อ้างอิงจาก Salovey; et al. 1995) วัดความฉลาดทางอารมณ์โดยการใช้มาตราการวัด Trait Meta-Mood Scale (TMMS) มีจำนวนทั้งหมด 48 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ การใส่ใจในความรู้สึก (Attention to feeling) จำนวน 21 ข้อ ความชัดเจนของอารมณ์ (Clarity of feeling) จำนวน 15 ข้อ และการปรับปรุงภาวะอารมณ์ (Mood repair) จำนวน 12 ข้อ ต่อมา มีการปรับปรุงให้เหลือ 30 ข้อ (แบ่งเป็น 13, 6 และ 10 ข้อตามลำดับองค์ประกอบ) โดยให้ผู้ทดสอบรายงานตนเองว่าเห็นด้วยกับข้อความในระดับใด คำตอบมี 5 ระดับจากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) จนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)

บาร์ออน (วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย. 2542: 100-102 และ อรพินทร์ ชูชม. 2542: 74-75; อ้างอิงจาก BarOn. 1992) ได้สร้างเครื่องมือวัดชื่อ “BarOn Emotional Quotient Inventory : EQ-I” มีข้อความ 133 ข้อ โดยให้ผู้ตอบพิจารณาแต่ละข้อว่าใช่ตนเองในระดับใด คำตอบไม่ใช่ตนเอง (1) ถึงเป็นจริงเกี่ยวกับตนเอง (5) ข้อความประกอบด้วย 5 หมวด 15 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบภายในบุคคล 40 ข้อ แบ่งเป็น การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเอง 8 ข้อ ความกล้าแสดงสิทธิแห่งตน 7 ข้อ การคำนึงถึงตนเอง 9 ข้อ การตระหนักรู้แห่งตน 9 ข้อ และความเป็นอิสระเอกเทศ 7 ข้อ

2. องค์ประกอบด้านระหว่างบุคคล 29 ข้อ แบ่งเป็น ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น 8 ข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 11 ข้อ และความรับผิดชอบต่อสังคม 10 ข้อ

3. องค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว 26 ข้อ แบ่งเป็น การแก้ไขปัญหา 8 ข้อ การทดสอบความจริง 10 ข้อ และความยืดหยุ่น 8 ข้อ

4. องค์ประกอบด้านการบริหารความเครียด 18 ข้อ แบ่งเป็น การอดทนต่อความเครียด 9 ข้อ และการควบคุมความวุ่นวาย 9 ข้อ

5. องค์ประกอบด้านภาวะอารมณ์โดยทั่วไป 17 ข้อ แบ่งเป็น ความเป็นสุข 9 ข้อ และการมองโลกในแง่ดี 8 ข้อ

คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper; & Sawaf. 1997) สร้างแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร ชื่อ "EQ Map" มีข้อความจำนวน 259 ข้อ โดยให้ผู้ตอบคิดทบทวนเหตุการณ์ในรอบระยะเวลาที่ผ่านมาว่าคิด รู้สึกอย่างไร แล้วตอบว่าเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับใดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 4 ระดับ แบบวัดนี้มีองค์ประกอบดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน 49 ข้อ แบ่งเป็นเหตุการณ์ในชีวิต 18 ข้อ ความกดดันจากการทำงาน 17 ข้อ และความกดดันส่วนบุคคล 14 ข้อ
2. ความรอบรู้ด้านสภาวะอารมณ์ 33 ข้อ แบ่งเป็น ความตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง 11 ข้อ การแสดงออกซึ่งอารมณ์ 9 ข้อ และการตระหนักรู้ภาวะอารมณ์ผู้อื่น 13 ข้อ
3. สมรรถนะของความฉลาดทางอารมณ์ 57 ข้อ แบ่งเป็นความตั้งมั่น 11 ข้อ ความคิดสร้างสรรค์ 10 ข้อ การกลับคืนสู่สภาวะปกติ 13 ข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 10 ข้อ และการสร้างสรรค์ในสภาวะที่ไม่พึงพอใจ 13 ข้อ
4. ความเชื่อและค่านิยมด้านความฉลาดทางอารมณ์ 63 ข้อ แบ่งเป็น ความเมตตา สงสาร 12 ข้อ ทักษะมุมมอง 8 ข้อ ญาณหยั่งรู้ 11 ข้อ การสร้างความไวใจ 10 ข้อ พลังส่วนบุคคล 13 ข้อ และคำพูดตรงกับการกระทำ 9 ข้อ
5. ผลของความฉลาดทางอารมณ์ 57 ข้อ แบ่งเป็น สุขภาพทางกายและพฤติกรรม 32 ข้อ คุณภาพชีวิต 11 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ 7 ข้อ และการปฏิบัติที่เหมาะสม 7 ข้อ

โกลแมน (Goleman, 1995) ได้สร้างแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์เชิงสถานการณ์ What's your EQ? ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ให้ผู้ตอบรายงานตนเองว่าจะแสดงออกอย่างไร โดยคำตอบมี 4 ตัวเลือกต่างๆ กันไป

ในประเทศไทย วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และ อูสา สุทธิสาคร. (2542) ได้สร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ เรียกว่า "EQ99" มีจำนวนทั้งสิ้น 99 ข้อ (รวมข้อตรวจสอบความเที่ยงตรงของการตอบ 9 ข้อ) โดยให้ผู้ตอบรายงานว่าข้อความนั้นๆ เกิดขึ้นกับตนทั้งในแง่ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และการแสดงออกในระดับใด ตั้งแต่ ระดับ 1 คือ ไม่เคยเลยหรือปฏิบัติน้อยที่สุด ไปจนถึง

ระดับ 5 คือ บ่อยครั้งที่สุดหรือเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง โดยข้อความครอบคลุมองค์ประกอบของอารมณ์ 7 ด้าน คือ การรู้จักอารมณ์ของตน 15 ข้อ การตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของผู้อื่น 10 ข้อ ความเชื่อ อาหาร 12 ข้อ วุฒิภาวะทางอารมณ์ 12 ข้อ การควบคุมอารมณ์ของตน 15 ข้อ การมีแรงจูงใจที่ดี 13 ข้อ และทักษะทางสังคม 13 ข้อ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ได้สร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) ซึ่งวัดความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self awareness) การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self regulation) การจูงใจตนเอง (Self motivation) การร่วมรู้สึกร่วม (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social skills) แต่ละด้านมีข้อคำถาม 15 ข้อ รวมทั้งสิ้น 75 ข้อ แบบวัดมีลักษณะเป็นข้อความแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ จากมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) โดยให้ผู้ตอบประเมินและรายงานตนเอง พบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ .77, .84, .89, .90, .93 ตามลำดับ และมีความน่าเชื่อถือทั้งฉบับเท่ากับ .97 เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547) ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการบริการของพยาบาล ได้สร้างแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ อุมพร ตรังคสมบัติ แบบวัดมีลักษณะเป็นข้อความแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ มีจำนวน 50 ข้อ มีความน่าเชื่อถือเท่ากับ .81

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดเขาวนอารมณ์ของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานโรงแรม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีเดียวกันกับทฤษฎีที่ผู้วิจัยใช้ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ในครั้งนี้ คือ ทฤษฎีของโกลแมน
2. บริบทที่ทำการศึกษเป็นบริบทเดียวกัน
3. แบบวัดมีความน่าเชื่อถือสูง ทั้งในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น คือ ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญถึง 13 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

ผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1)

5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการ และมีการศึกษาในลักษณะที่ใกล้เคียง ดังต่อไปนี้

ในต่างประเทศพบ รายงานผลการวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติงาน จากสไตน์ (Stein: CD-ROM; อ้างอิงจาก เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์. 2547:37-38) ซึ่งเป็นประธานบริษัท Multi- Health Systems (MHS) ในโตรอนโต (Toronto) เขาได้กล่าวถึง

งานวิจัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยมนิลาในประเทศฟิลิปปินส์ของโจเซฟ (Joseph Hee-Woo Ja) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติงาน และสติปัญญากับการปฏิบัติงาน ศึกษา กับกลุ่มตัวอย่าง 100 คน เป็นชาย 56 คน หญิง 44 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญกับการปฏิบัติงาน ($r=.52$) และอธิบายความสำเร็จในงานได้ 27 % ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยชิ้นที่ 2 ที่สแตน (Stein: CD-ROM) กล่าวถึง ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ศึกษาองค์ประกอบ (Factor) ที่เป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ จากการศึกษาที่นั่น สแตน (Stein: CD-ROM) สรุปว่า มีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ ได้แก่ ความยืนยันหยัดหนักแน่น (Assertiveness) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) การแก้ปัญหา (Problem solving) และการ มองโลกในแง่ดี (Optimism) และสอดคล้องกับ งานวิจัยชิ้นที่ 3 ที่ทำการศึกษากับวิศวกร ซึ่งเป็นกลุ่ม ตัวอย่างด้วยแบบทดสอบของบาร์ออน (BarOn EQ-i) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนาย การเป็นพนักงานดีเด่นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ สแตน (Stein) ซึ่งเป็นผู้รายงาน ผลการวิจัยทั้ง 3 เรื่องข้างต้น ได้สรุปจากงานวิจัยทั้ง 3 เรื่องว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนาย ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ คริสโตเฟอร์ (Christopher. 1997; อ้างอิงจาก เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์. 2547:38) ซึ่งทำการศึกษาการควบคุมตนเองที่มีผลต่อการบริหารงาน โดยที่ ผู้ฝึกเป็นลูกจ้างของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 5 คน จากการศึกษา คริสโตเฟอร์ กล่าวว่า การควบคุม ตนเองจะทำให้พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างฉลาด ในการปฏิบัติงานซึ่งบรอเซอร์ และมอร์แกน (Brauchle; & Morgan: CD-ROM) ทำการศึกษาวิจัยถึงทักษะการทำงานที่ไม่ใช่เทคนิค การทำงานและเป็นทักษะที่สำคัญกับการทำงาน พบว่ามี 5 อย่าง คือ ความทะเยอทะยาน (Ambition) การควบคุมตนเอง (Self control) องค์การ (Organization) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) และ ความซื่อสัตย์ (Conscientiousness) งานวิจัยทั้ง 2 งานข้างต้นนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการ ควบคุมตนเองว่าเป็นทักษะที่สำคัญในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยในประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาของ เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะติดต่ออาชีพและปัจจัยทางชีวิตร่วมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และด้านควบคุมตนเอง สามารถทำนายพฤติกรรมบริการ (ประเมินตนเอง) ของพยาบาลวิชาชีพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 7 แต่ผลบางส่วนไม่สอดคล้องคือ ไม่สามารถทำนาย พฤติกรรมบริการ (กลุ่มเพื่อนประเมิน) ของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลของเขาวนอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการ รับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบประเมิน คุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ของพาราสุรามานและคณะ พบว่า องค์ประกอบ

ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้พบว่าพนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง มีทักษะทางสังคมสูง จะมีโอกาสเป็นพนักงานให้บริการที่มีคุณภาพสูงมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป และยังสอดคล้องกับ สุภาวดี ศรพรหม (2541: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาวเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร ประจำธนาคารนครหลวงไทยจำนวน 934 คน พบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ และด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะของนักบริการที่ดี

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ไม่ว่าจะเป็นโดยรวมหรือเป็นรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม และสามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

6.1 ความหมายของทัศนคติ

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude) พบว่ามีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ออลพอร์ต (Allport. 1935: 145) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นภาวะทางจิตใจซึ่งบุคคลพร้อมที่จะตอบโต้สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดทิศทางที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งของและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

โบวี; ฮุสตัน; และทิลล์ (Bovee; Houston; & Thill. 1995: 121) กล่าวว่า ทัศนคติคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อสิ่งของ บุคคล ความคิด หรือผลิตภัณฑ์

เอ็ดเซลล์; วอล์คเกอร์; และสแตนตัน (Etzel; Walker; & Stanton. 1997: 125) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นในทิศทางที่สม่ำเสมอทั้งด้านบวกและด้านลบ

กู๊ด (Good. 1973: 48-49) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มและท่าทีที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ซึ่งทัศนคติสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งวาจาและท่าทาง

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ความเชื่อ ท่าที ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์

อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ตลอดจนมีแนวโน้มที่สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมในอนาคต

6.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติ มี 3 ประการ (อนูชิต มุรธาทิพย์. 2542: 22-26) ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive component) คือ ส่วนที่ประกอบเป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทัวไป ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดีมักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะของคน เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละคน

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดแตกต่างกัน ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิด ความรู้ ความเข้าใจจึงนับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจแตกต่างกันทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้การเกิดของทัศนคติ

วิธีติ ปานศิลา (2542: 7) ได้สรุปองค์ประกอบของทัศนคติจากแนวคิดของแมคกีวรี (McGuire. 1969:155-156) และแนวคิดของชาเวอร์ (Shaver. 1977:168-170) ว่า ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งนั้นว่ามีประโยชน์หรือเลวมีโทษมากน้อยเพียงใด

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ด้วย

3. การมุ่งกระทำ (Behavioral intention component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543: 125-127; 2544: 38) ได้สรุปไว้ว่า ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มี 3 ส่วน คือ

1. ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าดีมีประโยชน์ หรือเลวมากน้อยเพียงใด จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นต้นกำเนิดของทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ เดิมทีมีผู้ใช้อธิบายองค์ประกอบแรกของทัศนคติในความหมายของการรู้คิด ความเชื่อตลอดจนข้อสันนิษฐานทั่วไปเกี่ยวกับวัตถุทางทัศนคตินั้น แต่องค์ประกอบนี้จะต้องมีลักษณะที่มีทิศทางประกอบด้วยคือ ทางด้านดีหรือเลว ประโยชน์หรือโทษ จึงไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) ตามปกติเท่านั้น ดังนั้นหากบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งต่างๆ ไม่สมบูรณ์หรืออาจมีความรู้ที่ผิดพลาดจะทำให้เกิดอคติหรือความลำเอียง และอาจทำให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ยึดถือหรือส่วนรวมได้

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนใหญ่แล้วจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่า กล่าวคือ ถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งใดดีมีประโยชน์บุคคลก็จะชอบและพอใจสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งนั้นเลวหรือมีโทษก็จะไม่ชอบ ไม่พอใจสิ่งนั้น จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ

3. ความพร้อมกระทำ (Action tendency component) หมายถึง การที่บุคคลมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริม ทะนุบำรุง สิ่งที่เขาชอบ พอใจ และพร้อมที่จะทำลายหรือทำเพิกเฉยต่อสิ่งที่เขาไม่ชอบหรือไม่พอใจ องค์ประกอบนี้ยังคงอยู่ภายในจิตใจของบุคคลและยังไม่ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม จะปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ลักษณะทางจิตใจนี้เดิมคือ ความโน้มเอียงที่จะกระทำ (Action tendency) ต่อมาผู้ใช้คำว่า เจตนาที่จะกระทำ (Behavioral intention) หรือความมุ่งกระทำ

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ที่กล่าวมาข้างต้น ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524: 5-9) กล่าวว่า ทัศนคดียังมีลักษณะสำคัญอีก 2 ประการ คือ

1. มีทิศทาง (Direction) หมายถึง ทัศนคติจะมีทิศทางไปในทางบวกหรือทางลบ ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ

2. มีปริมาณ (Magnitude) หมายถึง มีความเข้มข้นหรือความรุนแรง เช่น อาจมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดรุนแรงมากและสิ่งหนึ่งบางเบา ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้นหรือความพัวพันของบุคคลต่อเรื่องนั้น

6.3 รูปแบบของทัศนคติ

ทัศนคติประกอบด้วย 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้ (สมชาย กิจยรรยง. 2543)

1. ทัศนคติติดลบ คือ การมองโลกและบุคคลทั่วไปในแง่ร้าย
2. ทัศนคติที่ถูกต้อง คือ มองโลกอย่างเป็นกลาง ยุติธรรม มีคุณธรรม
3. ทัศนคติบวก คือ การมองโลกในแง่ดี สร้างสรรค์

6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

สุชาดา วรระมานี (2542: 60-61) กล่าวถึงแนวคิดของ แฮรี่ ซี. เตรีียนดิส ซึ่งกล่าวไว้ว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติ (Attitude) บรรทัดฐานของสังคม (Norms) นิสัย (Habits) และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังการจากทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้ว (Expectancies about reinforcement) ดังนั้นทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกที่สังเกตได้กับทัศนคติต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่าทัศนคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล และขณะเดียวกันการแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลนั้นๆ ด้วย

เพรสคอต (Prescott) พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติหนึ่งๆ เป็นผลมาจากทัศนคติหลายอย่าง ทัศนคติอย่างหนึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติหลายอย่าง และทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อสิ่งอื่นๆ ด้วย

พีชเบน และเอจเซน (วิริติ ปานาศิลลา, 2542: 70; อ้างอิงจาก Fishbein; & Ajzen, 1975: 336-339) มีความเห็นว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก และความเข้าใจ

6.5 การวัดทัศนคติต่อการทำงานบริการ

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัดทัศนคติต่อการทำงาน พบว่า การวัดทัศนคติที่มีต่อการทำงาน จะต้องวัดทั้งสามองค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกพอใจ (Affective component) และองค์ประกอบด้านความพร้อมกระทำ (Behavioral intention component) ซึ่งอาจวัดได้หลายวิธี เช่น ใช้วิธีการสังเกต (Observation) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) วิธีการทางอ้อม (Indirect-techniques) วิธีการโปรเจกทีฟเทคนิค (Projective technique) และวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

สำหรับการวัดทัศนคติต่อการทำงานบริการ พบว่า การวัดโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับและนิยมนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งมีปรากฏให้เห็นอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น ในงานของ อุทุมพร สุราษฎร์ (2547) สร้างแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ใช้วัดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ แบบวัดครอบคลุมทั้งสามองค์ประกอบ คือ ความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจ และการมุ่งกระทำ แบบวัดมีลักษณะเป็นประโยคข้อความทางบวกทั้งหมด ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 แบบวัดของ ญัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546) ใช้วัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร มีจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 แบบวัดของ ญัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ใช้วัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานพยาบาล โดย

นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล แบบวัดมีลักษณะเป็นประโยคคำถามเกี่ยวกับความถี่เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ความพร้อมที่จะกระทำ ใช้มาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีค่าความเชื่อมั่น .87 ในงานของ พนิดา ธนวัฒนากุล (2547) ได้สร้างแบบวัดเพื่อวัดเจตคติต่อการทำงานบริการ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งสามองค์ประกอบลักษณะแบบวัดเป็นประโยคคำถาม 10 ข้อ ใช้วิธีวัดแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น .827 แบบวัดของ ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541) ที่ใช้วัดค่านิยมการให้บริการของพนักงานโรงแรม ซึ่งมีด้านที่เกี่ยวข้องกับการวัดทัศนคติคือ ด้านความภาคภูมิใจในการทำงานบริการและด้านค่านิยมต่ออาชีพงานบริการ แบบวัดเป็นประโยคข้อความ ใช้มาตราวัดแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ มีความน่าเชื่อถือเท่ากับ .859

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดเจตคติของ อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) ในการวัดทัศนคติต่องานบริการของพนักงานโรงแรม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นตามแนวคิดในการวัดทัศนคติที่สมบูรณ์ คือ การวัดทัศนคตินั้น หากจะให้ครบถ้วนสมบูรณ์ควรวัดทั้งสามองค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกพอใจ (Affective component) และ องค์ประกอบด้านความพร้อมกระทำ (Behavioral intention component)

2. บริบทที่วัดเป็นบริบทเดียวกัน คือ วัดทัศนคติต่องานบริการ

3. แบบวัดมีความน่าเชื่อถือ ทั้งในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น คือ ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ และมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .51-.88 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .88

6.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติกับคุณภาพการบริการ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติกับคุณภาพการบริการ และมีการศึกษาในลักษณะที่ใกล้เคียงดังต่อไปนี้

อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547: บทคัดย่อ; 62-63) ศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความสุขใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ร้อยละ 56.9 โดยมีตัวแปรทำนายที่มีอิทธิพลตัวแรก คือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐยา ลือชากิตติกุล (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อการทำงานด้าน

บริการสูงหรือมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงาน
 ธนาคารในกลุ่มตรงข้าม และพบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และลักษณะมุ่งอนาคตควบคุม
 ตน เป็นตัวแปรที่สำคัญเข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ และสอดคล้องกับ อัญญา
 พันธุ์อรุณ (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ กลุ่ม
 ตัวอย่างจำนวน 372 คน พบว่า เจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ อิศรียา สดมณี (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษา
 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 301 คน
 พบว่า เจตคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: บทคัดย่อ) พบว่า
 พยาบาลที่มีทัศนคติดีต่อการทำงานมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการ
 ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544:
 บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสิน
 ลักษณะงานเป็นงานให้บริการ ณ โต๊ะให้บริการ (Counter) ต้องติดต่อพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 และเสนอแนะจุดเด่นของแต่ละประเภทของบริการกับผู้มาใช้บริการโดยตรง พบว่า ความพึงพอใจใน
 การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 และสอดคล้องกับ วุฒิสักดิ์ รongเมือง (2544: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่
 สายตรวจ พบว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจที่มีเจตคติแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้
 ที่มีระดับเจตคติดีมากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง และสอดคล้องกับ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล
 (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็น
 พยาบาลวิชาชีพหญิงที่สมรสแล้ว จำนวน 299 คน พบว่า พยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมกร
 พยาบาลมากกว่ามีพฤติกรรมกรพยาบาลอย่างเหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมกร
 พยาบาลน้อยกว่า และสอดคล้องกับ ธาณินทร์ สุวงศ์วาร (2541: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีความ
 สัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน พบว่า ค่านิยมในงานบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความภาคภูมิใจ ความ
 สนใจในงานบริการ ค่านิยมต่อการมุ่งอนาคต ค่านิยมต่ออาชีพ และค่านิยมต่อองค์กร มีความสัมพันธ์
 ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และสอดคล้องกับ นุชนาถ ธาตุทอง (2539: บทคัดย่อ)

ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการ พบว่า เจตคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการได้ และสอดคล้องกับ ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษา พบว่า บุคคลที่มีเจตคติต่องานสูงมีการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีเจตคติต่องานต่ำ และสอดคล้องกับ ศักดิ์ชัย หิรัญทวี (2532: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 425 คน พบว่า ตัวแปรเจตคติต่อสภาพการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนได้ร้อยละ 30 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วูม (Vroom, 1964) ซึ่งได้ศึกษาเจตคติของคณงานต่องานที่ทำ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานกับเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก คือ ผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงด้วย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติหรือเจตคติต่อการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ หรือการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ในบริบทที่ใกล้เคียง ปรากฏผลไปในทิศทางเดียวกัน โดยสรุปได้ว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และการปฏิบัติงานในอาชีพอื่นๆ รวมทั้งเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้ จากข้อสรุปดังกล่าว เป็นผลทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่าทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ และสามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

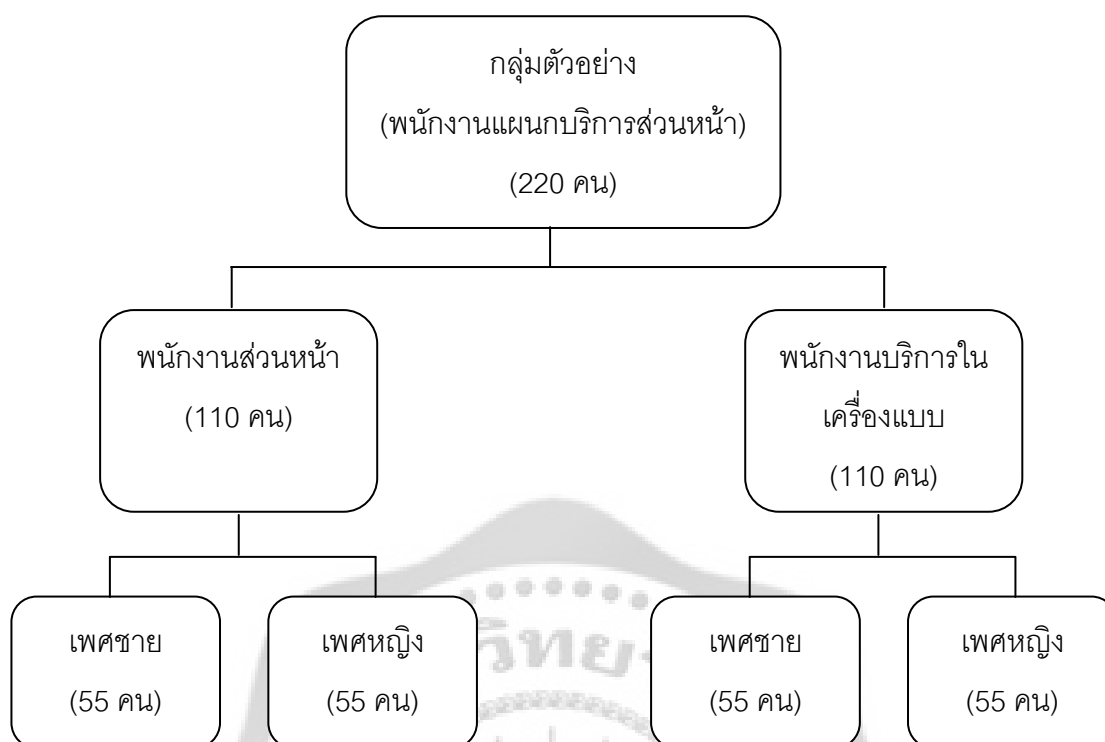
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย และได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมระดับห้าดาว ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 18 โรงแรม (จำนวนประชากรไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากเป็นความลับทางธุรกิจ)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย และได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมระดับห้าดาว ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 220 คน ได้มาจากการกำหนดตามจำนวนตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ 20 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร (สุวิมล ว่องวาณิช; และ นางลักษณวีร์ วิชาชัย. 2546) สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปร 11 ตัวแปร จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 220 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าทั้งหมดของโรงแรมที่อาสาสมัครเข้าร่วมในการวิจัย วิธีการสุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็น ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 5 ฉบับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยชีวิตสังคม
- ฉบับที่ 2 เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ
- ฉบับที่ 3 เป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์
- ฉบับที่ 4 เป็นแบบวัดทัศนคติต่องานบริการ
- ฉบับที่ 5 เป็นแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

รายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยชีวิตสังคม

เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แบบสอบถามมีลักษณะให้ เลือกตอบ หรือเติมคำตอบในช่องว่าง

ตัวอย่าง แบบสอบถามปัจจัยชีวิตสังคม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างให้ครบถ้วนตามความเป็นจริงของท่าน

1. ชื่อ-นามสกุล _____
 ปฏิบัติงานในสำนักงาน () ส่วนหน้า (Front desk)
 () ส่วนบริการในเครื่องแบบ (Uniform service)
 ตำแหน่ง _____
2. เพศ () ชาย () หญิง
3. อายุ _____ ปี _____ เดือน
4. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส/มีคู่ครอง () หย่าร้าง/หม้าย
5. ระดับการศึกษาสูงสุด () มัธยมศึกษา/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.
 ()ปริญญาตรี/เทียบเท่า () สูงกว่าปริญญาตรี (ระบุ) _____
6. ระยะเวลาที่ทำงานเป็นพนักงานบริการในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม _____ ปี _____ เดือน

ฉบับที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพ

เป็นแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตราและแมคแคร (Costa & McCrae, 1992) ฉบับ NEO-FFI ซึ่งแปลโดย วัลภา สบายยิ่ง (2542: 134-136) ลักษณะของแบบวัดประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ มาตรฐานเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ แบบวัดฉบับนี้มีจำนวน 60 ข้อ ประกอบด้วยบุคลิกภาพห้าด้าน คือ ด้านหวั่นไหว (Neuroticism) ด้านแสดงตัว (Extraversion) ด้านเปิดกว้าง (Openness) ด้านอ่อนโยน (Agreeableness) และด้านมีสติ (Conscientiousness) แต่ละด้านมีจำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน เท่ากับ .73, .69, .58, .68 และ .74 ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึงน้อยที่สุด (1) เพราะเป็นจำนวนมาตราคำตอบที่มีค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดสูงสุด (วนิดา โอภาสพิณิจ, 2543: 31; อ้างอิงจาก ธารทิพย์ ประเสริฐสม, 2522: 38-42)

ตัวอย่าง แบบวัดบุคลิกภาพ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

ตรงกับตัวท่าน หรือ ความรู้สึกของท่าน

น้อยที่สุด

มากที่สุด

| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|------------|--|---|---|---|---|---|---|
| | บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) | | | | | | |
| 0 | ข้าพเจ้าเป็นคนไม่วิตกกังวล (-) | | | | | | |
| 00 | ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณค่าตนเองต่ำต่อยกกว่าผู้อื่น | | | | | | |
| | บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) | | | | | | |
| 000 | ข้าพเจ้าชอบที่จะมีคนอยู่รอบข้าง | | | | | | |
| 0000 | ข้าพเจ้าไม่ได้เป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี (-) | | | | | | |
| | บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) | | | | | | |
| 00000 | ข้าพเจ้าไม่ชอบเสียเวลาที่จะฝัน (-) | | | | | | |
| 000000 | ข้าพเจ้ามีความซาบซึ้งในงานศิลปะและธรรมชาติ | | | | | | |
| | บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (Agreeableness) | | | | | | |
| 0000000 | บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเห็นแก่ตัวและถือตัวเองเป็นใหญ่ | | | | | | |
| 00000000 | ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะเยาะเย้ยและสงสัยในเจตนาของผู้อื่น (-) | | | | | | |
| | บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) | | | | | | |
| 000000000 | ข้าพเจ้าเก็บของส่วนตัวให้สะอาดเรียบร้อย | | | | | | |
| 0000000000 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าได้แย้งกับคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน (-) | | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

กรณีข้อความทางบวก

เห็นด้วยมากที่สุด ให้ 6 คะแนน

เห็นด้วยมาก ให้ 5 คะแนน

เห็นด้วยค่อนข้างมาก ให้ 4 คะแนน

เห็นด้วยค่อนข้างน้อย ให้ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย ให้ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

กรณีที่เป็นข้อความทางลบเกณฑ์การให้คะแนนจะกลับกัน

การแปลความหมาย

ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในแต่ละด้านหมายความว่า เป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพด้านนั้นสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

เนื่องจากผู้วิจัยได้ปรับวิธีวัดใหม่ ดังนั้นจึงนำแบบวัดฉบับนี้ไปทดสอบกับพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้ ด้านหวั่นไหว เท่ากับ .67 ด้านแสดงตัว เท่ากับ .69 ด้านเปิดกว้าง เท่ากับ .64 ด้านอ่อนโยน เท่ากับ .66 และด้านมีสติ เท่ากับ .72 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .85

ฉบับที่ 3 เป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

เป็นแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ซึ่งใช้ในการวัดเชาวน์อารมณ์ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบวัดประกอบด้วยประโยคข้อความทางบวกและข้อความทางลบ มาตราวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ แบบวัดนี้มีจำนวน 75 ข้อครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การร่วมรู้สึก และทักษะทางสังคม ทั้ง 5 ด้านนี้ ประกอบด้วย 25 ปัจจัยย่อย แต่ละปัจจัยย่อยมี 3 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .26 - .81 มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน เท่ากับ .77, .84, .89, .90 และ .93 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .97 ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1) เพราะเป็นจำนวนมาตราคำตอบที่มีค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดสูงสุด (วนิดา โภภาสพินิจ. 2543: 31; อ้างอิงจาก ธารทิพย์ ประเสริฐสม. 2522: 38-42)

ตัวอย่าง แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

| ข้อ | ข้อความ | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความรู้สึกของท่าน | | | | | |
|-----|--|--------------------------------------|--|--|--|--|-----------|
| | | น้อยที่สุด | | | | | มากที่สุด |
| | การตระหนักรู้ในตนเอง (Self awareness) | | | | | | |
| 0 | เมื่อข้าพเจ้าอารมณ์ไม่ดีข้าพเจ้าไม่รู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไร | | | | | | |
| 00 | ข้าพเจ้ารู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตัวเอง | | | | | | |

ตัวอย่าง แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (ต่อ)

| ข้อ | ข้อความ | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความรู้สึกของท่าน | | | | | | | | |
|------------|--|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|-----------|--|
| | | น้อยที่สุด | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | มากที่สุด | |
| | การจั้งระเบียบอารมณ์ของตน (Self regulation) | | | | | | | | | |
| 000 | เมื่อมีความเครียดข้าพเจ้าสามารถทำให้ตัวเองผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว | | | | | | | | | |
| 0000 | ข้าพเจ้าปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ช้า (-) | | | | | | | | | |
| | การจั้งใจตนเอง (Self-motivation) | | | | | | | | | |
| 00000 | ข้าพเจ้ามีจุดหมายที่ท้าทายในชีวิต | | | | | | | | | |
| 000000 | ข้าพเจ้าคิดว่าโลกนี้น่าอยู่ | | | | | | | | | |
| | การร่วมรู้สึก (Empathy) | | | | | | | | | |
| 0000000 | ข้าพเจ้าไม่สนใจเรื่องความรู้สึกของคนอื่น (-) | | | | | | | | | |
| 00000000 | ข้าพเจ้าสามารถช่วยเหลือผู้ที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ | | | | | | | | | |
| | ทักษะทางสังคม (Social skills) | | | | | | | | | |
| 000000000 | ข้าพเจ้าสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้คล้อยตาม | | | | | | | | | |
| 0000000000 | ข้าพเจ้าสามารถพูดให้คนสนใจฟังได้ | | | | | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

กรณีข้อความทางบวก

| | |
|----------------------|-------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้ 6 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้ 5 คะแนน |
| เห็นด้วยค่อนข้างมาก | ให้ 4 คะแนน |
| เห็นด้วยค่อนข้างน้อย | ให้ 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | ให้ 2 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

กรณีที่เป็นข้อความทางลบเกณฑ์การให้คะแนนจะกลับกัน

การแปลความหมาย

ผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยต่ำกว่า และผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนั้นดีกว่าผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

เนื่องจากผู้วิจัยได้ปรับวิธีวัดใหม่ ดังนั้นจึงนำแบบวัดฉบับนี้ไปทดสอบกับพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง เท่ากับ .65 ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน เท่ากับ .84 ด้านการจูงใจตนเอง เท่ากับ .92 ด้านการร่วมรู้สึก เท่ากับ .78 และด้านทักษะทางสังคม เท่ากับ .94 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .96

ฉบับที่ 4 แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ

เป็นแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการของอุทุมพร สุราษฎร์ (2547) ซึ่งใช้วัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ลักษณะของแบบวัดเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด มาตรฐานเป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1) แบบวัดนี้มีจำนวน 10 ข้อ โดยครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจ และความพร้อมกระทำ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .51 - .88 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .88

ตัวอย่าง แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

| ข้อ | ข้อความ | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความรู้สึกของท่าน | | | | | |
|-----|--|--------------------------------------|--|--|--|--|-----------|
| | | น้อยที่สุด | | | | | มากที่สุด |
| | ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) | | | | | | |
| 0 | ข้าพเจ้าเชื่อว่างานบริการลูกค้าช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรได้มาก | | | | | | |
| 00 | ข้าพเจ้าคิดว่าความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการ | | | | | | |

ตัวอย่าง แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ (ต่อ)

| ข้อ | ข้อความ | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความรู้สึกของท่าน | | | | | |
|--------|---|--------------------------------------|--|--|--|--|-----------|
| | | น้อยที่สุด | | | | | มากที่สุด |
| | ความรู้สึกพอใจ (Affective component) | | | | | | |
| 000 | ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้ เพราะสามารถเป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | | | | | | |
| 0000 | ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้นที่ได้บริการลูกค้า | | | | | | |
| | ความพร้อมกระทำ (Behavioral intention component) | | | | | | |
| 00000 | ข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการ | | | | | | |
| 000000 | ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า | | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

| | |
|----------------------|-------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้ 6 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้ 5 คะแนน |
| เห็นด้วยค่อนข้างมาก | ให้ 4 คะแนน |
| เห็นด้วยค่อนข้างน้อย | ให้ 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | ให้ 2 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

การแปลความหมาย

ผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีทัศนคติต่องานบริการดีกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยต่ำกว่า

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

เนื่องจากผู้วิจัยได้นำแบบวัดไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ดังนั้นจึงนำแบบวัดฉบับนี้ไปทดสอบกับพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .84

ฉบับที่ 5 แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ปรับมาจากแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของ อัครฤดี สุขปลั่ง (2543) ซึ่งใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มาตราวัดเป็นแบบมาตรประเมินค่า 7 ระดับ ลักษณะของแบบวัดเป็น ข้อความทางบวกทั้งหมด สร้างขึ้นตามแนวคิดของพาราสุรามาน โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แบบวัดทั้งหมดมีจำนวน 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง .59 - .90 มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน เท่ากับ .89, .88, .91, .89 และ .82 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด เท่ากับ .98 ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด (6) ถึง น้อยที่สุด (1) เพราะเป็นจำนวนมาตราคำตอบที่มีค่าความเชื่อมั่นของมาตราวัดสูงสุด (วินิดา โอบาส พินิจ. 2543: 31; อ้างอิงจาก ธาทรทิพย์ ประเสริฐสม. 2522: 38-42)

ตัวอย่าง แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาว่าพนักงานของท่าน (ตามชื่อที่ระบุ) มีพฤติกรรมตาม ข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด และเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตาม ความเป็นจริง

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
|------|--|----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| | ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibles) | | | | | | |
| 0 | เมื่อพื้นที่ที่ให้บริการเกิดความสกปรก เช่น มีน้ำหก หรือมีของหล่น เลอะเทอะ พนักงานจัดการให้กลับคืนสู่สภาพเดิมอย่างรวดเร็วที่สุด | | | | | | |
| 00 | รักษาเครื่องแต่งกายและผมให้สะอาดอยู่เสมอ | | | | | | |
| | ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) | | | | | | |
| 000 | ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ | | | | | | |
| 0000 | ใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามทำงานสำเร็จ ลุล่วงไป | | | | | | |

ตัวอย่าง แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
|------------|---|----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | | | | | | |
| 00000 | พร้อมที่จะให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาปรากฏ | | | | | | |
| 000000 | ไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอ | | | | | | |
| | การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) | | | | | | |
| 0000000 | แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | | | | | | |
| 00000000 | สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอก | | | | | | |
| | การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) | | | | | | |
| 000000000 | ยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไป | | | | | | |
| 0000000000 | ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน | | | | | | |

เกณฑ์การให้คะแนน

| | |
|----------------------|-------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้ 6 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้ 5 คะแนน |
| เห็นด้วยค่อนข้างมาก | ให้ 4 คะแนน |
| เห็นด้วยค่อนข้างน้อย | ให้ 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | ให้ 2 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

การแปลความหมาย

ผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีคุณภาพการบริการดีกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมเฉลี่ยต่ำกว่า

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

เนื่องจากผู้วิจัยได้ปรับวิธีวัดใหม่ ดังนั้นจึงนำแบบวัดฉบับนี้ไปทดสอบกับพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ เท่ากับ .88

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ เท่ากับ .93 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เท่ากับ .94 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เท่ากับ .91 และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เท่ากับ .78 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัยและเก็บข้อมูลจากโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 18 แห่ง
2. จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ พร้อมกับโครงร่างงานวิจัยเสนอต่อโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 18 แห่ง ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
3. หลังจัดส่งเอกสารประมาณ 1 สัปดาห์ จึงโทรไปติดตามผลการพิจารณา พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ
4. ทำการนัดหมายผู้ประสานงานของโรงแรมที่พิจารณาเข้าร่วมการวิจัย เพื่อนำแบบสอบถามไปมอบให้ พร้อมทั้งอธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ผู้ประสานงานของโรงแรมเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้ง 5 ฉบับให้กับหัวหน้าผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่หัวหน้าจะแจกแบบสอบถาม ฉบับที่ 1-4 ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ส่วนฉบับที่ 5 หัวหน้างานเป็นผู้ทำแบบสอบถาม
6. แต่ละโรงแรมใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประมาณ 3- 5 สัปดาห์ หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการนัดหมายผู้ประสานงานของโรงแรมเพื่อไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 5 ฉบับ มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์การวิเคราะห์ทางสถิติ การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ยอมรับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เก็บมาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มรวม และจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม ดังนี้

1. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรต่างๆ เพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม จำแนกตามปัจจัยชีวสังคมของพนักงานโรงแรม ด้วยการทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติที (Independent sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบผลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบสมมติฐาน 1-5
3. ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐาน 6-8
4. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จากตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ ทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อยที่จำแนกตามปัจจัยชีวสังคม เพื่อทดสอบสมมติฐาน 9

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับห้าดาว จำนวน 220 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยชีวสังคัม แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ และแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยชีวสังคัม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ ทัศนคติต่องานบริการ และคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมโดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ตามตัวแปรชีวสังคัม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ ทัศนคติต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ตอนที่ 5 การพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม โดยใช้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ เป็นตัวพยากรณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลผลความหมาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย และเพื่อสะดวกต่อการนำเสนอ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

| | | |
|----------------|-----|--|
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{x} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง |
| SD | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| SS | แทน | ผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
| MS | แทน | ค่าความแปรปรวน |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที |
| df | แทน | ระดับขั้นความเป็นอิสระ |
| *, ** | แทน | ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และที่ระดับ .01 ตามลำดับ |
| r | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน |
| R | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ |
| R ² | แทน | สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ |
| β | แทน | สัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน |
| a | แทน | ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ |
| b | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ |
| SEest | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ |
| p | แทน | ค่าความน่าจะเป็น |
| X1 | แทน | เพศ |
| X2 | แทน | อายุ |
| X3 | แทน | สถานภาพการสมรส |
| X4 | แทน | ระดับการศึกษา |
| X5 | แทน | ประสบการณ์การทำงาน |
| P1 | แทน | บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว |
| P2 | แทน | บุคลิกภาพแบบแสดงตัว |
| P3 | แทน | บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง |
| P4 | แทน | บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน |

- P5 แทน บุคลิกภาพแบบมีสติ
- E1 แทน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง
- E2 แทน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน
- E3 แทน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง
- E4 แทน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้ดี
- E5 แทน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม
- ET แทน ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม
- A แทน ทักษะคติต่องานบริการ
- S แทน คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยชีวิตสังคม และคุณภาพการบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลปัจจัยชีวิตสังคม (n = 220)

| ปัจจัยชีวิตสังคม | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 110 | 50.00 |
| หญิง | 110 | 50.00 |
| อายุ | | |
| 18-35 ปี | 169 | 76.80 |
| มากกว่า 35-60 ปี | 51 | 23.20 |
| สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 154 | 70.00 |
| สมรส/ มีคู่ครอง | 61 | 27.70 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 5 | 2.30 |
| ระดับการศึกษา | | |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 34 | 15.50 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 25 | 11.40 |
| ปริญญาตรี | 154 | 70.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 7 | 3.20 |
| ประสบการณ์การทำงาน | | |
| ไม่เกิน 3 ปี | 118 | 53.60 |
| เกิน 3-5 ปี | 28 | 12.70 |
| เกิน 5-10 ปี | 35 | 15.90 |
| เกิน 10 ปี ขึ้นไป | 39 | 17.70 |

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานโรงแรม จำนวน 220 คน เป็นเพศหญิงและเพศชายสัดส่วนเท่ากัน จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 18-35 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 อายุมากกว่า 35-60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 สถานภาพสมรสของพนักงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ สมรส/มีคู่ครอง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ระดับการศึกษาของพนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ถัดมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ ส่วนประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาคือ เกิน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 เกิน 5-10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 และเกิน 3-5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ตามลำดับ



ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลปัจจัยชีวิตสังคม (n = 220)

| ปัจจัยชีวิตสังคม | \bar{x} | SD |
|--------------------|-----------|-----|
| เพศ | | |
| ชาย | 4.91 | .72 |
| หญิง | 4.95 | .63 |
| อายุ | | |
| 18-35 ปี | 4.89 | .69 |
| มากกว่า 35-60 ปี | 5.08 | .61 |
| สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 4.92 | .67 |
| สมรส/ มีคู่ครอง | 4.94 | .70 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 5.21 | .59 |
| ระดับการศึกษา | | |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 4.89 | .76 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 5.31 | .58 |
| ปริญญาตรี | 4.91 | .65 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.35 | .74 |
| ประสบการณ์การทำงาน | | |
| ไม่เกิน 3 ปี | 4.86 | .68 |
| เกิน 3-5 ปี | 4.82 | .73 |
| เกิน 5-10 ปี | 5.19 | .63 |
| เกิน 10 ปี ขึ้นไป | 5.01 | .61 |

จากตาราง 6 เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม ด้านตัวแปรเพศ พบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงกว่าเพศชาย คือ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 4.95 ในขณะที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 4.91 ตัวแปรอายุของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35-60 ปีมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 18-35 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 5.08 และ 4.89 ตามลำดับ

ตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 5.21 รองลงมาคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/มีคู่ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 4.92 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 4.92 ตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 5.31 รองลงมา คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 4.91 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 4.89 และ 4.35 ตามลำดับ ตัวแปรประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเกิน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 5.19 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเกิน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 5.01 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเกิน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการเท่ากับ 4.86 และ 4.82 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเท่ากับ .58 ถึง .76 ซึ่งหมายความว่าข้อมูลโดยรวมมีลักษณะการกระจายน้อย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะคติต่องานบริการ และคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม โดยรวมและรายด้าน

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะคติต่องานบริการ (n = 220)

| ตัวแปร | \bar{x} | SD |
|--------------------------|-----------|------|
| บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ | | |
| บุคลิกภาพแบบห้วนไหว | 3.76 | 1.08 |
| บุคลิกภาพแบบแสดงตัว | 4.23 | .53 |
| บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง | 3.73 | .49 |
| บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน | 4.26 | .63 |
| บุคลิกภาพแบบมีสติ | 4.28 | .50 |
| ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม | 4.54 | .58 |
| ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน | | |
| การตระหนักรู้ในตนเอง | 4.35 | .59 |
| การจัดระเบียบอารมณ์ของตน | 4.58 | .71 |
| การจูงใจตนเอง | 4.80 | .71 |
| การร่วมรู้สึก | 4.56 | .64 |
| ทักษะทางสังคม | 4.40 | .67 |
| ทักษะคติต่องานบริการ | 5.43 | .74 |

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานโรงแรมมีบุคลิกภาพแบบมีสติสูงที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และบุคลิกภาพแบบห้วนไหวต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม พบว่า พนักงานโรงแรมมีค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบว่า พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และมีความฉลาด

ทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนตัวแปรทัศนคติต่อ
งานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.43

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วมีค่าเท่ากับ .49 ถึง .74 มีตัวแปร
เพียงตัวเดียวที่มีค่า 1.08 โดยภาพรวมสรุปได้ว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายน้อย

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
โดยรวมและรายด้าน (n = 220)

| ตัวแปร | \bar{x} | SD |
|--|-----------|-----|
| คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมโดยรวม | 4.93 | .68 |
| คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมรายด้าน | | |
| ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ | 4.92 | .73 |
| ความเชื่อมั่นวางใจได้ | 4.93 | .73 |
| การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 5.02 | .72 |
| การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | 4.92 | .74 |
| การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ | 4.86 | .71 |

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูง
ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.02 รองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.93 อันดับถัดมาคือ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏและคุณภาพการ
บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.92 ส่วนคุณภาพการบริการด้าน
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พนักงานโรงแรมมีคุณภาพการบริการต่ำที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.86

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเท่ากับ .68 ถึง .74 ซึ่งหมายความว่าข้อมูล
โดยรวมมีลักษณะการกระจายน้อย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ตามปัจจัยชีวิตสังคม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-5

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงแรมเพศหญิงมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมเพศชาย ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ (n = 220)

| เพศ | n | \bar{x} | SD | t | p-value (1-tailed) |
|------|-----|-----------|-----|------|-----------------------|
| ชาย | 110 | 4.91 | .72 | .460 | .323 |
| หญิง | 110 | 4.95 | .63 | | |

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานโรงแรมเพศหญิงมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกับพนักงานโรงแรมเพศชาย จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ (n = 220)

| อายุ | n | \bar{x} | SD | t | p-value (1-tailed) |
|--------------------|-----|-----------|-----|---------|-----------------------|
| 18 - 35 ปี | 169 | 4.89 | .69 | | |
| มากกว่า 35 - 60 ปี | 51 | 5.08 | .61 | -1.742* | .041 |

* p < .05

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสมีคู่หรือเคยมีคู่มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 220)

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | P |
|------------------|-----|---------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2 | .420 | .210 | .455 | .635 |
| ภายในกลุ่ม | 217 | 100.125 | .461 | | |
| ผลรวม | 219 | 100.545 | | | |

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12-13

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา
(n = 220)

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | P |
|------------------|-----|---------|-------|---------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 3 | 6.041 | 2.014 | 4.603** | .004 |
| ภายในกลุ่ม | 216 | 94.504 | .438 | | |
| ผลรวม | 219 | 100.545 | | | |

** p < .01

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อดูว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาทั้ง 4 กลุ่ม มีคู่ใดบ้างที่มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน แสดงผลในตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 220)

| ระดับการศึกษา | สูงกว่า | | มัธยมศึกษา / | ปริญญาตรี | อนุปริญญา / |
|------------------|-----------|-----------|--------------|-----------|-------------|
| | \bar{x} | ปริญญาตรี | ปวช. | | ปวส. |
| | 4.35 | 4.35 | 4.89 | 4.91 | 5.31 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.35 | - | - | - | - |
| มัธยมศึกษา /ปวช. | 4.89 | .54 | - | - | - |
| ปริญญาตรี | 4.91 | .55* | .02 | - | - |
| อนุปริญญา/ ปวส. | 5.31 | .96* | .42* | .40* | - |

* p < .05

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ ทุกกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 เพียงบางส่วน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน (n = 220)

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | P |
|------------------|-----|---------|-------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 3 | 3.537 | 1.179 | 2.625 | .051 |
| ภายในกลุ่ม | 216 | 97.008 | .449 | | |
| ผลรวม | 219 | 100.545 | | | |

จากตาราง 14 พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะคิดต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6-8 ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15

สมมติฐานข้อที่ 6 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

สมมติฐานข้อที่ 7 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

สมมติฐานข้อที่ 8 ทักษะคิดต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ตาราง 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน ทักษะคิดต่องานบริการกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

| ตัวแปร | คุณภาพการบริการ |
|--------------------------|-----------------|
| บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ | |
| บุคลิกภาพแบบห้วนไหว | -.191** |
| บุคลิกภาพแบบแสดงตัว | .133* |
| บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง | -.208** |
| บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน | .134* |
| บุคลิกภาพแบบมีสติ | .362** |
| ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม | .266** |
| ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน | |
| การตระหนักรู้ในตนเอง | .157* |
| การจัดระเบียบอารมณ์ของตน | .179** |
| การจูงใจตนเอง | .235** |
| การร่วมรู้สึก | .240** |
| ทักษะทางสังคม | .292** |
| ทักษะคิดต่องานบริการ | .299** |

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตาราง 15 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบแสดงตัว แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับ .01 และระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบหัวน้าว และแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6

ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ด้านการตระหนักรู้ในตนเองที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ที่ระดับ .05 ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7

ทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8



ตอนที่ 5 การพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม โดยใช้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ เป็นตัวพยากรณ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9

สมมติฐานข้อที่ 9 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อยเมื่อจำแนกตามตัวแปรชีวสังคม ปราบกฎผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16-19



ตาราง 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน ทักษะจิตต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

| ตัวแปร | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | ET | A | S |
|--------|----|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| P1 | 1 | -.248** | -.142* | -.325** | -.264** | -.168** | -.373** | -.347** | -.325** | -.355** | -.357** | -.501** | -.191** |
| P2 | | 1 | .156* | .242** | .138* | .278** | .365** | .510** | .418** | .529** | .475** | .319** | .133* |
| P3 | | | 1 | .261** | .077 | .142* | .256** | .274** | .229** | .174** | .247** | .144* | -.208** |
| P4 | | | | 1 | .317** | -.031 | .360** | .214** | .190** | .142* | .211** | .204** | .134* |
| P5 | | | | | 1 | .124 | .212** | .208** | .235** | .218** | .237** | .232** | .362** |
| E1 | | | | | | 1 | .536** | .686** | .690** | .660** | .797** | .494** | .157* |
| E2 | | | | | | | 1 | .724** | .634** | .642** | .814** | .548** | .179** |
| E3 | | | | | | | | 1 | .785** | .788** | .908** | .579** | .235** |
| E4 | | | | | | | | | 1 | .784** | .877** | .623** | .240** |
| E5 | | | | | | | | | | 1 | .885** | .547** | .292** |
| ET | | | | | | | | | | | 1 | .631** | .266** |
| A | | | | | | | | | | | | 1 | .299** |
| S | | | | | | | | | | | | | 1 |

* p<.05, ** p<.01

จากตาราง 16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัว ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (P2) บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (P4) และการตระหนักรู้ในตนเอง (E1) ส่วนตัวแปรอิสระอีก 9 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว (P1) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (E2) การจูงใจตนเอง (E3) การร่วมรู้สึก (E4) ทักษะทางสังคม (E5) ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม (ET) และทัศนคติต่องานบริการ (A)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 12 ตัว พบว่ามีระดับความสัมพันธ์กันในระดับที่ค่อนข้างต่ำ ($r < 0.8$) ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity รุนแรง ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (มนตรี พิริยะกุล, 2539: 402) ยกเว้น ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน คือ E1, E2, E3, E4, และ E5 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม (ET) ในระดับสูง เพราะเป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม



ตาราง 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และทัศนคติต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

| ลำดับที่ | ตัวแปรพยากรณ์ | b | R ² | β | R ² change | t | p |
|----------|----------------------------------|-------|----------------|---------|-----------------------|---------|------|
| 1 | บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) | .413 | .131 | .307 | .131 | 5.078** | .000 |
| 2 | บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) | -.408 | .187 | -.295 | .056 | -4.889* | .000 |
| 3 | ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม (ET) | .154 | .251 | .169 | .064 | 2.236* | .026 |
| 4 | ทัศนคติต่องานบริการ (A) | .187 | .265 | .159 | .014 | 2.052* | .041 |

* p<.05, ** p<.01

R = .515
SEest = .58
F = 19.413**
a = 3.002

จากตาราง 17 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม มี 4 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม (ET) และทัศนคติต่องานบริการ (A) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรบุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) เข้าพยากรณ์เป็นตัวแรก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .307 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01และมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 13.1 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) เข้าพยากรณ์เป็นตัวที่สอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .295 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.6 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม (ET) เข้าพยากรณ์เป็นตัวที่สาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .169 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 และทัศนคติต่องานบริการ (A) เข้าพยากรณ์เป็นตัวสุดท้าย มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .159 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.4 และตัวแปรทั้งสี่
ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 26.5 โดยมีความ
คลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .58 ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 9

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 17 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพ
การบริการของพนักงานโรงแรม (S) ของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้
คะแนนดิบ

$$Y = 3.002 + .413P5 - .408P3 + .154ET + .187A$$

คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .307P5 - .295P3 + .169ET + .159A$$



ตาราง 18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน และทัศนคติต่องานบริการกับคุณภาพการบริการของพนักงาน โรงแรม

| ลำดับที่ | ตัวแปรพยากรณ์ | b | R ² | β | R ² change | t | p |
|----------|---|-------|----------------|---------|-----------------------|----------|------|
| 1 | บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) | .409 | .131 | .305 | .131 | 5.066** | .000 |
| 2 | บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) | -.397 | .187 | -.287 | .056 | -4.858** | .000 |
| 3 | ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน ทักษะทางสังคม (E5) | .185 | .254 | .183 | .068 | 2.607* | .010 |
| 4 | ทัศนคติต่องานบริการ (A) | .154 | .274 | .169 | .020 | 2.410* | .017 |

* p<.05, ** p<.01

R = .523
SEest = .58
F = 20.275**
a = 3.014

จากตาราง 18 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม มี 4 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (E5) และทัศนคติต่องานบริการ (A) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยตัวแปรบุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) เข้าพยากรณ์เป็นตัวแรก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .305 สามารถทำนายคุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 13.1 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) เข้าพยากรณ์เป็นตัวที่สอง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .287 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.6 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (E5) เข้าพยากรณ์เป็นตัวที่สาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .183 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.8 และทัศนคติต่องานบริการ (A) เข้าพยากรณ์

เป็นตัวสุดท้าย มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .169 สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.0 และตัวแปรทั้งสี่ตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 27.4 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .58 ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 9

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 18 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม (S) ของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คะแนนดิบ

$$Y = 3.014 + .409P5 - .397P3 + .185E5 + .154A$$

คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .305P5 - .287P3 + .183E5 + .169A$$



ตาราง 19 การวิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม ซึ่งจะสรุปเฉพาะค่าที่สำคัญ คือ ค่า β และ R^2
(n = 220)

| ตัวแปร พยากรณ์ | เพศ | | อายุ | | สถานภาพสมรส | | |
|-------------------|---------|---------|------------|--------------------|-------------|----------------|----------------|
| | ชาย | หญิง | 18 - 35 ปี | มากกว่า 35 - 60 ปี | โสด | สมรส/มีคู่ครอง | หย่าร้าง/หม้าย |
| P1 | - | - | - | - | - | - | - |
| P2 | - | - | - | - | - | - | - |
| P3 | -.222** | -.325** | -.314** | - | -.359** | - | - |
| P4 | - | - | - | - | - | - | - |
| P5 | .322** | .278** | .370** | - | .291** | .332** | - |
| E1 | - | - | .231** | .382** | - | - | - |
| E2 | - | - | - | - | - | - | - |
| E3 | - | - | - | - | - | - | -.614* |
| E4 | - | - | - | - | - | - | - |
| E5 | .229** | - | .306** | - | .258** | - | - |
| A | .212** | - | .245** | - | - | .341** | 1.479** |
| R | .601 | .413 | .682 | .382 | .515 | .540 | .995 |
| R ² | .361 | .170 | .600 | .146 | .265 | .291 | .990 |

ตาราง 19 (ต่อ)

| ตัวแปร | ระดับการศึกษา | | | | ประสบการณ์การทำงาน | | | |
|----------------|---------------------|--------------------|-----------|----------------------|--------------------|---------------|----------------|------------------|
| | มัธยมศึกษา/ ปวช. | อนุปริญญา/ ปวส. | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญา ตรี | ไม่เกิน 3 ปี | เกิน 3 - 5 ปี | เกิน 5 - 10 ปี | เกิน 10 ปีขึ้นไป |
| P1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| P2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| P3 | - | - | -.261** | - | -.362** | - | - | - |
| P4 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| P5 | .419** | - | .278** | - | .359** | - | - | - |
| E1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| E2 | - | .408* | - | - | - | - | - | - |
| E3 | .380* | - | - | - | - | -.570* | - | - |
| E4 | - | - | - | - | - | - | .641** | - |
| E5 | - | - | .285** | - | .286** | 1.146** | - | - |
| A | - | - | - | - | - | - | - | - |
| R | .600 | .408 | .471 | - | .577 | .746 | .641 | - |
| R ² | .361 | .167 | .222 | - | .333 | .557 | .410 | - |

* p<.05, ** p<.01

จากตาราง 19 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม เป็นดังนี้

1. เมื่อจำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า

- ในกลุ่มพนักงานเพศชาย (n = 110) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม มี 4 ตัวแปรคือ บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .322 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (E5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .229 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .222 และทัศนคติต่องานบริการ (A) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .212 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 36.1

- ในกลุ่มพนักงานเพศหญิง (n = 110) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 2 ตัวแปรคือ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .325 และ บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .278 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 17.1

2. เมื่อจำแนกตามตัวแปรอายุ พบว่า

- ในกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 18 - 35 ปี (n = 169) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ คุณภาพการบริการ มี 5 ตัวแปรคือ บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .370 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) มีค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยเท่ากับ .314 ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน ทักษะทางสังคม (E5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .306 ทัศนคติต่องานบริการ (A) มีค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .245 และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (E1) มีค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .231 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.0

- ในกลุ่มพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 - 60 ปี (n = 51) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ คุณภาพการบริการ มี 1 ตัวแปร คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง (E1) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .382 ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.6

3. เมื่อจำแนกตามตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า

- ในกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด (n = 154) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ คุณภาพการบริการ มี 3 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .359 บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .291 ความฉลาดทางอารมณ์ด้าน ทักษะทางสังคม (E5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .258 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 26.5

- ในกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/มีคู่ครอง (n = 61) ตัวแปรที่สามารถร่วมกัน พยากรณ์ คุณภาพการบริการ มี 2 ตัวแปร คือ ทัศนคติต่องานบริการ (A) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

เท่ากับ .341 และบุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .332 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 29.1

- ในกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย (n =5) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 2 ตัวแปร คือ ทศนคติต่องานบริการ (A) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 1.479 และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (E3) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .614 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 99.0

4. เมื่อจำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า

- ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. (n =34) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 2 ตัวแปร คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (E3) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .380 และบุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .419 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 36.1

- ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. (n =25) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 1 ตัวแปร คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน (E2) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .408 ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 16.7

- ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (n =154) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 3 ตัวแปร คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (E5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .285 บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .338 และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .261 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 22.2

- ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (n =7) ไม่มีตัวแปรใดที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้

5. เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า

- ในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี (n =118) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 3 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบมีสติ (P5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .359 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (P3) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .362 และความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (E5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .286 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.3

- ในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเกิน 3 - 5 ปี (n =28) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 2 ตัวแปรคือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (E3)

มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .465 และความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (E5) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 1.146 ตามลำดับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.7

-ในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเกิน 5 - 10 ปี ($n = 35$) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการ มี 1 ตัวแปร คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึก (E4) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .641 ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 41.0

- ในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเกิน 10 ปี ขึ้นไป ($n = 39$) ไม่มีตัวแปรใดที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้

สรุปโดยภาพรวม พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพแบบมีสติ เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่โดดเด่นที่สุด รองลงมา มี 2 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง และความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม อันดับถัดมา คือ ทัศนคติต่องานบริการ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” ในครั้งนี้ สรุปขั้นตอนและผลการศึกษา ได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมตามปัจจัยชีวสังคม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
3. เพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมเพศหญิงมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมเพศชาย
2. พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า
3. พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสมีคู่หรือเคยมีคู่มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสด
4. พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
5. พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า
6. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
7. องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม
8. ทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

9. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย เมื่อจำแนกตามตัวแปรชีวสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมระดับห้าดาว ปี พ.ศ. 2552 เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 18 โรงแรม (จำนวนประชากรไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากเป็นความลับทางธุรกิจ)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นโรงแรมระดับห้าดาว ปี พ.ศ. 2552 เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 220 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากอาสาสมัครที่เข้าร่วมการวิจัย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 110 คน และพนักงานเพศชาย จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามจำนวน 5 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ฉบับที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพ เป็นแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตราและแมคแคร (Costa & McCrae, 1992) ฉบับ NEO-FFI แปลโดย วัลภา สบายยิ่ง (2542: 134-136) ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว ประกอบด้วยบุคลิกภาพห้าด้าน คือ ด้านหวั่นไหว (Neuroticism) ด้านแสดงตัว (Extraversion) ด้านเปิดกว้าง (Openness) ด้านอ่อนโยน (Agreeableness) และด้านมีสติ (Conscientiousness) แต่ละด้านมีจำนวน 12 ข้อ รวมทั้งฉบับมีจำนวน 60 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน เท่ากับ .67, .69, .64, .66 และ .72 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .85

ฉบับที่ 3 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ เป็นแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) มีจำนวนทั้งสิ้น 75 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการร่วมรู้สึก และด้านทักษะทางสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน เท่ากับ .65, .84, .92, .78 และ .94 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .96

ฉบับที่ 4 แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ เป็นแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการของอุทุมพร สุราษฎร์ (2547) ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว แบบวัดทั้งฉบับมีจำนวน 10 ข้อ ครอบคลุม 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจ และความพร้อมกระทำ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นใหม่ ปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .84

ฉบับที่ 5 แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ซึ่งผู้วิจัยปรับวิธีวัดให้เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว แบบวัดทั้งฉบับมีจำนวน 30 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน เท่ากับ .88, .93, .94, .91 และ .78 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย พร้อมกับโครงร่างงานวิจัย (Proposal) ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้น ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนไปยังโรงแรมระดับห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 18 แห่ง เพื่อเรียนเชิญเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากส่งเอกสารประมาณ 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยโทรศัพท์ไปสอบถาม เพื่อติดตามผลการพิจารณา พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ หากโรงแรมใดพิจารณาเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะทำการนัดหมายกับผู้ประสานงานของทางโรงแรม เพื่อนำแบบสอบถามไปให้ และอธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกครั้ง พร้อมทั้งทำการนัดหมายเพื่อไปรับแบบสอบถามคืน และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับอย่างละเอียดด้วยตนเอง จากนั้นนำมาเขียนเลขที่กำกับฉบับและบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์การวิเคราะห์ทางสถิติ ดำเนินการวิเคราะห์เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยชีวสังคม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรบุคลิกภาพห้ำ องค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะคิดต่องานบริการ และคุณภาพการบริการของพนักงาน โรงแรม โดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของพนักงาน โรงแรม ตามตัวแปรชีวสังคม

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ ความฉลาดทาง อารมณ์ ทักษะคิดต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ตอนที่ 5 การพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม โดยใช้บุคลิกภาพห้ำ องค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะคิดต่องานบริการ เป็นตัวพยากรณ์

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยชีวสังคมของพนักงานโรงแรม ซึ่งมีจำนวนเพศหญิงและเพศชาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ เพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.80 ของ พนักงานทั้งหมด สถานภาพสมรสของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ สมรส/มีคู่ คิดเป็นร้อยละ 27.70 การศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.00 พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานเกิน 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.70

2. พนักงานโรงแรมเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35-60 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 18-35 ปี พนักงานที่มี สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีสถานภาพ สมรส/มีคู่ พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานเกิน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานเกิน 10 ปี ขึ้นไป

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรบุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และ ทักษะคิดต่องานบริการ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีสติมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบ อ่อนโยน และมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวน้อยที่สุด ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานมี ค่าเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม เท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมี ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด รองลงมาคือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัด

ระเบียนอารมณ์ของตน และมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองต่ำที่สุด ส่วนตัวแปรทัศนคติต่องานบริการ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่องานบริการ เท่ากับ 5.43

4. ผลการศึกษาตัวแปรคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ เท่ากับ 4.93 เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า พนักงานมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูงสุด รองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ และมีคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการต่ำที่สุด

5. ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม พบผลการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรเพศ พบว่า พนักงานโรงแรมเพศหญิงมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างจากพนักงานโรงแรมเพศชาย จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปรอายุ พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานเพียงบางส่วน

ตัวแปรประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

6. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม พบผลการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม โดยบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบอ่อนโยน และแบบมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบหวั่นไหว และแบบเปิดกว้าง มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6

ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 ยกเว้น ด้านการตระหนักรู้ในตนเองที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7

ตัวแปรทัศนคติต่องานบริการ พบว่า ทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8

7. ผลการศึกษาการพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม พบว่า บุคลิกภาพห้ำหองค์ประกอบแบบมีสติ แบบเปิดกว้าง ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และทัศนคติต่องานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 26.5 เมื่อวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน พบว่า บุคลิกภาพห้ำหองค์ประกอบแบบมีสติ แบบเปิดกว้าง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม และทัศนคติต่องานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 27.4 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอรายละเอียดการสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการ (ดูภาคผนวก ค) และเมื่อจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ (เรียงลำดับจากตัวแปรที่สามารถเข้าพยากรณ์ได้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด) เป็นดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบมีสติ สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ทั้งพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิง มีอายุ 18-35 ปี มีสถานภาพโสด และมีสถานภาพสมรส/มีคู่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี

2. บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ทั้งพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิง มีอายุ 18-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี

3. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ในกลุ่มพนักงานเพศชาย มีอายุ 18-35 ปี มีสถานภาพสมรสโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี และมีประสบการณ์การทำงานเกิน 3-5 ปี

4. ทัศนคติต่องานบริการ สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ในกลุ่มพนักงานเพศชาย มีอายุ 18-35 ปี มีสถานภาพสมรส/มีคู่ และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย

5. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ในกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีประสบการณ์การทำงานเกิน 3-5 ปี

6. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ในทุกกลุ่มอายุ (18-35 ปี, มากกว่า 35-60 ปี)

7. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.

8. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึก สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้ในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเกิน 5-10 ปี

ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 9

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 อภิปรายผลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จำแนกตามปัจจัยชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 อภิปรายผลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ตอนที่ 3 อภิปรายผลเกี่ยวกับการพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย เมื่อจำแนกตามปัจจัยชีวสังคม จากตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ

ตอนที่ 1 อภิปรายผลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จำแนกตามปัจจัยชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

จากผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม จำแนกตามปัจจัยชีวสังคม สามารถอภิปรายผล แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. เพศกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมเพศหญิงและเพศชายมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะพื้นฐานของคนไทยทุกคนไม่ว่าผู้หญิงหรือผู้ชายคือ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารีและใจดี มีน้ำใจต่อผู้มาเยือน (อนิรุทธ์ ชูตินันท์, 2543; อ้างอิงจาก ฉัตรฤดี สุกปลั่ง, 2543) ถึงแม้ว่าสภาพอ่อนน้อมของเพศหญิงจะทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการได้มากกว่า (ปาริชาติ สุขสงเคราะห์, 2541; อ้างอิงจาก ธานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541) ซึ่งน่าจะเหมาะกับงานต้อนรับ แต่งานในแผนกบริการส่วนหน้ามีหลายตำแหน่งที่ต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติ ทักษะและความสามารถด้านอื่นๆ เช่น พนักงานขนกระเป๋า ซึ่งจำเป็นต้องใช้พนักงานชาย (ธานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541) ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำว่ามีความเหมาะสมกับเพศหญิงหรือเพศชาย (พรเทพ หาญตระ การพงษ์; และ

พงษ์นภา นาคภักดิ์. 2541; อ้างอิงจาก ธานินทร์ สุวงศ์วาร. 2541) ซึ่งเพศหญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 81-83) ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543: 95) และ ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ พลินี อัครวรุจานนท์ (2549: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน หรืออาจอธิบายอีกแง่หนึ่งได้ว่า ผู้ชายที่สนใจงานให้บริการนั้นเป็นผู้ชายที่มีลักษณะบางประการที่เป็นคุณลักษณะของเพศหญิง เช่น อ่อนโยน อุดม สุภาพ มีความเห็นอกเห็นใจ ออบอุน เป็นต้น (Owens. 2002: 583; citing William; & Best. 1994) จึงทำให้คุณภาพการบริการระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการของเพศหญิงและเพศชายเป็นเพราะธุรกิจโรงแรมมีระบบการฝึกอบรมภายในให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หลายหลักสูตร โดยเฉพาะพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งเป็นแผนกที่โรงแรมให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นทำให้พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายมีโอกาสเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนในการทำงานบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างเท่าเทียมกัน จึงเป็นผลทำให้พนักงานโรงแรมเพศหญิงและเพศชายมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2. อายุกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีความสุขรอบคอบและมีระดับวุฒิภาวะสูง มีความรับผิดชอบและสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี สามารถมองปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง การกระทำจึงเป็นไปอย่างมีเหตุมีผล (ทัศนา บุญทอง. 2529; และลออ หุตางกูร. 2534) นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (Luckman; & Sorensen. 1987) ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมที่ดี คือ มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจ สามารถควบคุมและสงบใจได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน (Kasavana; & Brooks. 1991: 65) เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (พิสมัย ปโชติการ. 2538: 43-45) มีความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่างๆ และรู้จักควบคุมอารมณ์ของตน (สุดาวัฒน์ ปธานราชภูริ. 2537: 137-141; พิสมัย ปโชติการ. 2538: 43-45) ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พยาบาลที่มีอายุมากกว่ามีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชนิกร ประसार (2547: 54) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษา และยังสอดคล้องกับ พลินี

อัครวุจันนท์ (2549: 69-70) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ผู้วิจัยมีความเห็นว่าวุฒิภาวะของบุคคลจะมีพัฒนาการเป็นไปตามวัย โดยเฉพาะวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ การรู้จักและเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ตามความเป็นจริง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีในระดับสูงขึ้นอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการสะสมประสบการณ์ ดังนั้นโดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากกว่าจึงมีคุณลักษณะเหล่านี้มากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบอาชีพบริการ นอกจากนี้บุคคลที่มีอายุมากกว่ามักจะประกอบอาชีพมาได้สักระยะหนึ่งและมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ การปรับตัวในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ จึงเป็นปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานโรงแรมที่มีอายุมากกว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุน้อยกว่า

3. สถานภาพสมรสกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพการบริการที่ดีนั้น นอกจากจะวัดจากเกณฑ์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งพนักงานที่มีคู่ครองหรือเคยมีคู่ครองมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งนี้มากกว่าพนักงานที่เป็นโสด เนื่องจากการสมรสช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการปรับตัว (Peri, 1995) และส่งผลให้มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น (ลอบ หุตางกูร, 2534) แต่อย่างไรก็ตามยังมีเกณฑ์ที่ใช้วัดคุณภาพการบริการอีก 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวของพนักงานทุกคนและสามารถเรียนรู้ได้ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการมีคู่ครองหรือเคยมีคู่ครอง ผลการวิจัยนี้ยืนยันผลการศึกษาของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: 96) ที่พบว่า พนักงานโรงแรมที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พลินี อัครวุจันนท์ (2549: บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมบริการทั้งจากการประเมินตนเองและกลุ่มเพื่อนประเมินไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ อัมพร พิณขเจริญพร (2545: 72) ซึ่งพบว่า พนักงานศูนย์บริการรถยนต์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ (2541: 102) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพทั้งที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม จึงไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ และพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 เพียงบางส่วน ในส่วนที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย คือ ผลการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ผลที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกัน (กาญจนา คุณารักษ์. 2527: 21) และผู้ที่มีพื้นฐานการศึกษาสูงกว่าจะมีศักยภาพและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่า (พงษ์นภา นาคภักดี; และปาริชาติ สุขสงเคราะห์. 2541; อ้างอิงจาก ธานินทร์ สุวงศ์วาร. 2541) ซึ่งพนักงานบริการจะปฏิบัติงานได้สมบูรณ์แบบ และประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการศึกษาที่พอเพียง ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน และพนักงานบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความรู้ (Kasavana; & Brooks. 1991) ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ อุณโกลม (2532:75) ซึ่งพบว่า วุฒิการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายสุขภาพป้องกันโรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ด้านบริหาร และสอดคล้องกับ สุมณฑา สิทธิพงศ์สกุล (2527: 88) ที่พบว่า วุฒิทางการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับกลาง และในส่วนที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย คือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบริการในโรงแรมเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะตัว เป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องมีปริญญาบัตรรับรองทางการศึกษาที่สูงมากนัก ยกเว้นบางส่วน เช่น แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศมาก (สุภารัตน์ ปธานราชภูรี. 2537: 137-141) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ในปัจจุบันบุคคลที่มีความสนใจ มีค่านิยม และ

มีความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศมากกว่าในอดีต ดังนั้นอาจมีทักษะด้านนี้โดยไม่จำเป็นต้องรอให้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้คุณภาพการบริการที่ดียังขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้ให้บริการอีกหลายประการ ยกตัวอย่างเช่น เป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนโยน แสดงออกถึงความเคารพ และให้เกียรติลูกค้า (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2542: 7) มีลักษณะเป็นมิตรไมตรี มีทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น (Kasavana; & Brooks. 1991) มีสุขภาพจิตที่ดี มีบุคลิกและหน้าตาดี รักในอาชีพการงาน (สุดารัตน์ ปธานราชฎี. 2537: 137-141) เป็นต้น ผลการวิจัยนี้ยืนยันผลการศึกษาของ ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543: 96) และ ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงแรมบางท่าน ซึ่งมีความคิดเห็นว่า ความแตกต่างทางด้านพื้นฐาน การศึกษาจะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน (พงษ์นภา นาคภักดี; และ ปาริชาติ สุขสงเคราะห์. 2541; อ้างอิงจาก ธานินทร์ สุวงศ์วาร. 2541) และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พลินี อัครจวนนท์ (2549: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ รัชนิกร ประसार (2547: 54) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษา

การที่ผลการวิจัยพบทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานนั้น อาจเป็นเพราะว่า ระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นโค้ง และเมื่อผู้วิจัยนำข้อมูลระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการมาเขียนกราฟ โดยให้ระดับการศึกษาอยู่ในแกนนอน (แกน X) และคุณภาพการบริการอยู่ในแกนตั้ง (แกน Y) พบว่า เส้นกราฟมีลักษณะใกล้เคียงรูปโค้งปกติ (Normal curve) สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปานกลางจะมีคุณภาพการบริการดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือสูงกว่า เพราะจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบประเด็นที่สำคัญ คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการดีกว่าพนักงานกลุ่มอื่นทุกกลุ่ม ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่มีคุณภาพการบริการที่น่าจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับกลางๆ เนื่องจากมีพื้นฐาน ความรู้ในระดับที่เอื้อต่อการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีและเร็วกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ ในขณะที่มีคุณลักษณะของความอ่อนน้อมถ่อมตนมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูง เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะมี อัตตา (Egocentric) สูงกว่า เนื่องจากมีการรับรู้คุณค่าในตนเองสูงตามค่านิยมของสังคม ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ขัดขวางการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ผลวิจัยจึงพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาทั้งระดับต่ำ

(มัธยมศึกษา/ปวช.) และระดับสูง (ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี) มีคุณภาพการบริการดีกว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับกลางๆ (อนุปริญญา/ปวส.)

5. ประสบการณ์การทำงานกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีความซับซ้อนของงาน (Complexity) น้อย เพราะอุปกรณ์ เอกสาร และข้อมูลต่างๆ ได้ถูกจัดเตรียมไว้เป็นอย่างดี ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้าก็เป็นลักษณะที่ง่าย สั้น และรวดเร็ว ประกอบกับเป็นแผนกที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นพิเศษ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าจึงได้รับการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานการทำงานอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่หรือเก่า (พรเทพ หาญตระการพงษ์; และมงคล คูหาเกษมสิน. 2541; อ้างอิงจาก ธานินทร์ สวงศ์วาร. 2541) สิ่งเหล่านี้เป็นผลให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ยืนยันผลการศึกษาของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: 96) และ ธานินทร์ สวงศ์วาร (2541: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เนาวรัตน์ ชาติประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมบริการทั้งจากการประเมินตนเองและกลุ่มเพื่อน ประเมินไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อพิจารณาลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งที่อยู่ในแผนกบริการส่วนหน้า พบว่า ลักษณะของการทำงานให้บริการโดยรวมของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้ามีขอบเขตที่พนักงานจะต้องเรียนรู้ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างค่อนข้างน้อย งานมีลักษณะเป็นกิจวัตร (Routine) คือ เริ่มต้นและสิ้นสุดภายในระยะเวลาสั้น หรือภายในวันเดียวกัน ดังนั้นเมื่อมีประสบการณ์กับการปฏิบัติงานไประยะหนึ่ง จะทำให้อายุการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นหลังจากนั้นไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 2 อภิปรายผลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

จากผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม การอภิปรายผลจะแบ่งตามตัวแปรและสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6 อธิบายได้ว่า คุณภาพการบริการจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เนื่องจากการบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยจะเห็นได้จากการกระทำ มีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้ให้บริการ (สมิต สัจฉกร. 2542: 13) ดังนั้นการให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมี บุคลิกภาพ อุนิสัย และอารมณ์แตกต่างกัน จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่แตกต่างกัน (สมิต สัจฉกร. 2542: 175) ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน และบุคลิกภาพแบบมีสติ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ซึ่งบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบอ่อนโยน และแบบมีสติ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทางบวก หมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะตามบุคลิกภาพทั้ง 3 แบบนี้มากจะทำให้มีคุณภาพการบริการดี ในขณะที่บุคลิกภาพแบบห้วนไหว และแบบเปิดกว้าง เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทางลบ นั่นหมายความว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะตามบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบนี้มากจะทำให้มีคุณภาพการบริการไม่ดี ผู้วิจัยจะอธิบายให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันระหว่างบุคลิกภาพแต่ละแบบกับคุณภาพการบริการ โดยเริ่มจากบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกไปหาความสัมพันธ์ทางลบ และเรียงลำดับจากความสัมพันธ์มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบมีสติกับคุณภาพการบริการ

จากผลวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ สูงที่สุด ($r = .362$) เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลิกภาพแบบอื่นๆ อธิบายได้ว่า ลักษณะทั้ง 6 ของบุคลิกภาพแบบมีสติ สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดีหลายคุณลักษณะ ดังนี้

1. การมีความสามารถ คือ เป็นผู้ที่มีความสามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง ดังนั้นบุคคลประเภทนี้จะเป็นคนที่ใส่ใจตัวเอง การแต่งกายจึงสะอาดเรียบร้อย ประณีต ดูดีและมีความเหมาะสม มีบุคลิกและหน้าตาดี พร้อมทั้งจะปฏิบัติงาน

ให้บริการ ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการด้านที่ 1 ของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990) การที่เป็นคนมีความเป็นเหตุเป็นผล สะท้อนให้เห็นว่าเป็นคนที่มีศักยภาพสมองที่ดี ซึ่งจะทำให้มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ได้ดี สามารถวิเคราะห์ปัญหาและคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นข้อๆ รวมทั้งรู้จักแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดีและลักษณะที่เป็นจุดด้อยของงาน มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการตัดสินใจต่อหน้าแขก มีความทรงจำดี สามารถจำชื่อลูกค้า ที่ทำงาน รสนิยม ความชอบไม่ชอบของลูกค้าได้มาก จึงเป็นเสน่ห์ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ จึงอาจส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990) เกือบทุกด้าน

2. ความเป็นระเบียบ คือ เป็นผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนั้นบุคคลประเภทนี้ จะมีการจัดพื้นที่ในการทำงานของตน จัดเอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในการทำงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการด้านที่ 1 ของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

3. การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ คือ เป็นผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรม และปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ ลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่อทั้งตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อผู้อื่น ไม่ใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่าย เป็นหนี้จนทำให้เกิดปัญหาทางการเงินและทำให้เสียความซื่อสัตย์ได้ง่าย เป็นคนตรงต่อเวลา (Kasavana; & Brooks. 1991; สุดารัตน์ ปธานราชภูรี. 2537: 137-141; พิสมัย ปโชติการ. 2538: 43-45) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (แสงทอง กำเนิดมี และคณะ. 2540: 333) ให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความเสมอภาค คุณลักษณะที่กล่าวมานี้ อาจส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการด้านที่ 2 ของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

4. การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ คือ เป็นผู้ที่พร้อมจะทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย ลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีความเต็มใจและพร้อมที่จะรับทำงานในกะต่างๆ ได้ในยามจำเป็น มีความกระตือรือร้นขณะบริการ เพราะจะให้บริการได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ มีกิริยาท่าทางที่กระฉับกระเฉง เอาการเอางาน ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความตั้งใจจริงในการทำงาน และสามารถทำให้อบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น จนเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือเมื่องานมีปัญหา ลักษณะต่างๆ เหล่านี้จะทำให้บุคคลรู้หน้าที่และมีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการ

ปฏิบัติงาน จึงน่าจะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (ด้านที่ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านที่ 3) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ด้านที่ 4) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

5. การมีวินัยต่อตนเอง คือ เป็นผู้ที่สามารถจะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคก็ตาม คุณลักษณะนี้จะทำให้บุคคลมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ เช่น อดทนต่อการตำหนิ การต่อว่า ร้องเรียนหรือคำบ่น เป็นต้น รวมทั้งอดทนต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถปรับความรู้สึกของตนให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานซ้ำๆ ได้ โดยไม่กระทบต่อมาตรฐานที่เคยปฏิบัติ ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน จึงมีความเป็นไปได้ว่าจะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990) เกือบทุกด้าน

6. ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ คือ เป็นบุคคลที่มีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ลักษณะนี้จะทำให้บุคคลมีความละเอียดรอบคอบ มีความคิดโดยยึดตามหลักความเป็นจริง ไม่เพ้อฝัน มีการรับรู้ความเป็นจริงได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมให้เกิดคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการเป็นพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดีและลักษณะที่เป็นจุดด้อยของงาน เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ เป็นอย่างดี ทำงานด้วยความเอาใจใส่ และมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน บริการอย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ คุณลักษณะที่กล่าวมานี้ น่าจะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการด้านที่ 2 ของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

เมื่อพิจารณาการอภิปรายผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าคุณลักษณะทั้ง 6 ของบุคลิกภาพแบบมีสติมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะการเป็นพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดีหลายคุณลักษณะ

2. บุคลิกภาพแบบอ่อนโยนกับคุณภาพการบริการ

จากผลวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ เป็นอันดับสอง ($r = .134$) อธิบายได้ว่า ลักษณะของบุคลิกภาพแบบอ่อนโยน สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น คือ การที่บุคคลเชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และเจตนาดี คุณลักษณะนี้จะทำให้พนักงานมองผู้รับบริการในแง่ดี และเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ จะนำมาซึ่งความเข้าใจในทรรศนะของผู้บริการและบุคคลอื่น

2. ความตรงไปตรงมา คือ การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา คุณลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ มี

ความจริงใจในการให้บริการ พยายามพูดให้ผู้รับบริการเห็นว่าเขาคือคนสำคัญ แต่มีใช้ยกยอจนเกินไป มีรอยยิ้มที่แสดงออกถึงความจริงใจอยู่เสมอ

3. ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ คือ การเป็นผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น คุณลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะเป็นมิตรไมตรี มีทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ

4. การยอมตามผู้อื่น คือ ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่น อย่างสุชุม คุณลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ การมี ปรียาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีความเต็มใจให้บริการ มีใช้ทำแบบเสียมิได้

5. การถ่อมตน คือ การเป็นผู้ที่ถ่อมตน ไม่ข่มขู่ตนเองเหนือผู้อื่น คุณลักษณะนี้ สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสำรวม และแสดงออกถึงความเคารพให้เกียรติผู้รับบริการ

6. การมีจิตใจอ่อนโยน คือ ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น คุณลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรม และผู้ให้บริการที่ดี คือ เป็นผู้ที่มีจิตใจดีงาม มีธรรมาศยอ่อนโยน ให้ความสำคัญต่อความทุกข์ร้อนใจ ของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาลักษณะทั้ง 6 ของบุคลิกภาพแบบอ่อนโยน จะเห็นว่าคุณลักษณะแต่ละ ด้านมีจุดร่วมจุดเดียวกัน คือ การใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้อื่น พยายามที่จะแสดงออกเพื่อให้ผู้อื่นรู้สึก และได้รับสิ่งที่ดี หากพิจารณาโดยรวมจะเห็นว่า คุณลักษณะเหล่านี้อาจส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการ บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ด้านที่ 4) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (ด้านที่ 5) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

3. บุคลิกภาพแบบแสดงตัวกับคุณภาพการบริการ

จากผลวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการ บริการ เป็นอันดับสาม แต่มีความใกล้เคียงกับบุคลิกภาพแบบอ่อนโยน ($r = .133$) อธิบายได้ว่า ลักษณะของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ ดี เมื่อพิจารณาลักษณะทั้ง 6 ด้าน ของบุคลิกภาพแบบนี้ พบว่า มีบางลักษณะที่สอดคล้องอย่างชัดเจน กับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง (ดังปรากฏในบทที่ 2) มาประกอบการอภิปราย ดังนี้

1. การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น คือ การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง คุณลักษณะนี้จะทำให้พนักงานมีความเป็นมิตรไมตรีต่อผู้รับบริการ คือ

พนักงานจะยิ้มง่าย และแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตร จะเป็นผู้ที่รักในอาชีพบริการ เนื่องจากมีจิตใจที่ดี อยากรับบริการมีความสุข จึงปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยกิริยาที่สุภาพ อ่อนโยน มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะให้บริการ การรักผู้อื่นนั้นจะทำให้เป็นคนที่มีน้ำใจงดงาม อยากรับบริการด้วยความจริงใจ ให้บริการที่ดีเพื่อสร้างรอยยิ้ม ความสุข และความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น คือ เป็นผู้ที่ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ คุณลักษณะนี้สอดคล้องโดยตรงกับการเป็นพนักงานโรงแรมน้อยมาก คือ การสามารถทำงานร่วมกับแขก และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของโรงแรมได้ดี แต่เมื่อพิจารณาให้ลึกอาจมีส่วนสนับสนุนทางอ้อมที่ทำให้มีคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี เพราะเมื่อพิจารณาคุณลักษณะการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า จะเห็นว่าลักษณะของงานจะต้องพบปะผู้คน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่พนักงานไม่คุ้นเคยจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเมื่อพนักงานมีลักษณะด้านนี้จึงอาจเป็นแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง และมีทักษะโดยรวมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น

3. การชอบมีกิจกรรม คือ การเป็นผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ คุณลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความคล่องตัวที่จะให้บริการ ดูแลและเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมง ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยมีทันต้องเอ่ยปากเรียกหา เป็นผู้ที่มีหูตาไวในการให้บริการ จะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการ

4. การมีอารมณ์ด้านบวก คือ ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวังและมองโลกในแง่ดี บุคคลที่มีลักษณะของการมองโลกในแง่ดีมักจะมีลักษณะเป็นมิตรกับสิ่งต่างๆ ดังนั้นพนักงานที่มีคุณลักษณะด้านนี้จึงมีลักษณะเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ความเป็นมิตรจะนำมาซึ่งการอยากมอบสิ่งดีๆ ให้แก่ผู้รับบริการ จึงมักแสดงออกด้วยกิริยาที่สุภาพ อ่อนโยน มองผู้รับบริการในทางที่ดี สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การเข้าใจผู้รับบริการได้ยิ่งขึ้น การมีความสุข ความสนุกสนาน จะทำให้เป็นผู้ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการด้วยบรรยากาศที่ดี มีอารมณ์ดี จึงทำให้มีรอยยิ้มอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ส่วนการมีความหวัง จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

จากการอภิปราย จะเห็นว่าคุณลักษณะของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ทั้ง 4 ด้านข้างต้น น่าจะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านที่ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ด้านที่ 4) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (ด้านที่ 5) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

4. บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างกับคุณภาพการบริการ

จากผลวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ ($r = -.208$) อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างจะมีคุณภาพการบริการไม่ดี เนื่องจากลักษณะด้านต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างโดยส่วนใหญ่ เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ดังปรากฏในบทที่ 2) มาประกอบการอธิบาย ดังนี้

1. การเป็นคนช่างฝัน คือ ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยการมีจินตนาการและความฝัน เห็นความสำคัญของอนาคต บุคคลที่มีลักษณะนี้จะมีโลกส่วนตัวและอยู่กับตัวเองค่อนข้างมาก จึงไม่สนใจบุคคลรอบข้าง ขาดการรับรู้ความเป็นจริง ไม่ให้ความสำคัญต่อเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คิดเพื่อฝันในเรื่องที่อยากจะทำให้เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี

2. ความสุนทรีย์ คือ เป็นผู้ที่ห่วงใยกับความงดงามในงานศิลปะ บทกวี บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้จะเป็นคนที่มีความสงบ จิตใจอ่อนโยน มีความซาบซึ้งกับงานศิลปะ ธรรมชาติ และสิ่งทีสะท้อนถึงเรื่องราวต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้จึงมักเป็นคนที่มีความจินตนาการ ชอบความสงบเรียบง่าย มักจะชอบอยู่คนเดียวตามลำพังมากกว่าที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จิตใจอ่อนไหวง่าย สิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี

3. การเปิดเผยความรู้สึก คือ เป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง บุคคลที่มีคุณลักษณะด้านนี้จะให้ความสำคัญการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนเองอย่างเปิดเผย ไม่เก็บอารมณ์ คือ ในขณะที่นั้นมีอารมณ์เช่นไรก็จะประพฤติปฏิบัติออกมาเช่นนั้น จึงไม่ค่อยคำนึงถึงความรู้สึกคนอื่น สิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี

4. การปฏิบัติ คือ เป็นผู้ที่พร้อมจะลองทำกิจกรรมใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่ หลากหลายนกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลที่มีลักษณะด้านนี้จะมีความสุข รู้สึกสนุก และชอบที่จะทำสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา เป็นผู้ที่ไม่สามารถทำสิ่งเดิมๆ ซ้ำๆ กันได้ ไม่สามารถอยู่ในภาวะเบียบได้ ไม่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะที่มีขั้นตอนชัดเจนและตายตัว คุณลักษณะนี้อาจมีความสอดคล้องกับการเป็นพนักงานโรงแรมที่ดี คือ เต็มใจที่ทำงานต่างๆ ในแนวใหม่ โดยไม่ยึดติดกับแนวปฏิบัติใดๆ โดยเฉพาะ แต่หากพิจารณาให้ลึกซึ้งจะเห็นว่า แนวปฏิบัติใหม่ๆ นี้ เป็นสิ่งที่องค์กรเป็นผู้คิด และถือว่าเป็นกรอบการปฏิบัติใหม่ที่มีขั้นตอนให้พนักงานปฏิบัติตาม ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะนี้อาจจะตื่นเต้นและสนุกกับแนวปฏิบัติใหม่สักระยะหนึ่งสั้นๆ ในที่สุดก็จะรู้สึกเบื่อหน่าย โดยสรุปแล้วบุคคลที่มีลักษณะ

ด้านนี้จึงไม่สามารถปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากลักษณะของงานมีขั้นตอนการปฏิบัติชัดเจน ในแต่ละวันจะมีลักษณะการปฏิบัติตามขั้นตอนเดิมซ้ำๆ ซึ่งจัดว่าเป็นงานที่เป็นกิจวัตร (Routine) ต้องประพฤติตนให้อยู่ในกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด

5. การมีความคิด คือ ผู้ที่มีความคิดจะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องราวใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คุณลักษณะนี้จะทำให้บุคคลรับฟังความคิดของผู้อื่น เปิดรับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น และพยายามค้นหาสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ มีส่วนส่งเสริมให้เกิดคุณลักษณะบางอย่างที่เหมาะสมจะเป็นพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี เช่น รับฟังความต้องการและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ ได้ดี จึงสามารถให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้รับบริการได้

6. การยอมรับค่านิยม คือ ผู้ที่พร้อมจะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ ทั้ง ด้านสังคม การเมือง และศาสนา บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้มักจะตั้งข้อสงสัยและมีคำถามกับวิถีความเชื่อ หลักการปฏิบัติต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคม เพื่อหาข้อสรุปให้กับการใช้ชีวิตในลักษณะที่เป็นแบบเฉพาะของตนเอง ดังนั้นไม่เสมอไปว่าบุคคลลักษณะนี้จะเชื่อในสิ่งที่คนส่วนใหญ่เชื่อและปฏิบัติตาม การมีลักษณะเช่นนี้พนักงานจะตั้งคำถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา อาจไม่ยินดีที่จะปฏิบัติตาม หากรู้สึกขัดแย้งกับความเชื่อของตน รวมทั้งไม่สามารถคล้อยตามความเชื่อและความต้องการของผู้รับบริการได้ หากรู้สึกว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องตามความเชื่อของตน

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ของบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง จะเห็นว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ เป็นคนที่ชอบอยู่ในโลกแห่งจินตนาการ ชอบอยู่กับตัวเอง ชอบทำสิ่งต่างๆ ที่แสดงออกถึงความอารมณ์และความรู้สึกของตน มีความคิดนอกกรอบ ต้องการทำในสิ่งที่แปลกใหม่ และท้าทาย ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ รู้สึกอย่างไรจะแสดงออกอย่างนั้น สังเกตเห็นได้ว่าคุณลักษณะร่วมที่สำคัญคือ การมีโลกส่วนตัวสูง บุคคลกลุ่มนี้จะทำงานดีในสิ่งแวดล้อมที่มีการกระตุ้นต่ำ (Furnham; 1992) ซึ่งตรงกันข้ามกับลักษณะงานในแผนกบริการส่วนหน้า ที่สภาพสิ่งแวดล้อมมีการกระตุ้นสูง ดังนั้นคุณลักษณะเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานที่ต้องให้บริการผู้อื่น โดยเฉพาะการเป็นพนักงานโรงแรม ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

5. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวกับคุณภาพการบริการ

จากผลวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบหัวน้ไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ ($r = -.191$) อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวน้ไหวจะมีคุณภาพการบริการไม่ดี เนื่องจากลักษณะด้านต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบหัวน้ไหว เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ดังปรากฏในบทที่ 2) มาประกอบการอภิปราย ดังนี้

1. มีความวิตกกังวล คือ บุคคลที่มีความว้าวุ่น หวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้มักกลัวความผิดพลาด จึงมีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะที่ดี นอกจากนี้มักจะเป็นคนที่มาทำงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดทั้งการแต่งกายและขั้นตอนการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด ซึ่งคุณลักษณะนี้สอดคล้องกับคุณลักษณะของการเป็นพนักงานโรงแรมที่ดี นอกจากนี้การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดจะทำให้เป็นพนักงานโรงแรมที่แต่งกายดูดี เพราะมีความเต็มใจที่จะสวมใส่ชุดเครื่องแบบของหน่วยงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบในการแต่งกายด้านต่างๆ อีกประการหนึ่งคือ ลักษณะการทำงานบริการในแผนกบริการส่วนหน้าจะถูกกำหนดขั้นตอนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน พนักงานจึงต้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ อย่างเคร่งครัด บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้จึงสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่มีลักษณะนี้จะมีบุคลิกภายนอกดูลึกลับ ลึกลับ ควบคุมหรือกำกับกิริยาท่าทางตนเองไม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย มีความกลัวและวิตกกังวลเมื่อเจอสิ่งใหม่ ไม่ว่าจะบุคคล สถานที่ หรือสถานการณ์ เมื่อพิจารณาในลักษณะหักล้าง (Compensate) คุณลักษณะด้านนี้น่าจะส่งผลเสียต่อการทำงานให้บริการมากกว่าผลดี โดยเฉพาะการเป็นพนักงานโรงแรม ซึ่งจะต้องมีบุคลิกที่ดีเป็นพื้นฐาน คือ สามารถควบคุมกำกับกิริยาท่าทาง การแสดงออกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเนื่องจากพนักงานโรงแรมจะต้องพบปะผู้คนแปลกหน้าหลายตาอยู่ตลอดเวลา สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานก็เป็นสิ่งที่ควบคุมกำกับได้ยาก ต้องอาศัยลักษณะของบุคคลที่สามารถควบคุม ระวังความตื่นกลัวที่มีอยู่ภายในตนเองได้เป็นอย่างดี จึงสามารถทำให้การบริการสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุป กล่าวได้ว่า ลักษณะบางอย่างของด้านนี้อาจจะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ (ด้านที่ 1) แต่ในขณะที่เดียวกันก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการเกิดคุณภาพการบริการอีก 4 ด้านที่เหลือ ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

2. ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง คือ บุคคลที่มีลักษณะบ่งชี้ว่ามีแนวโน้มของความโกรธ หรือมีภาวะอารมณ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิด ความขุ่นเคือง เนื่องจากคุณลักษณะของการเป็นพนักงานโรงแรมจะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร ไมตรี ยินดีและชอบช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้อาชีพ

บริการ อันจะนำมาซึ่งคุณลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีอีกมากมาย ดังนั้นการที่บุคคลมีความรู้สึกดังเช่นคุณลักษณะด้านนี้ จึงเป็นอุปสรรคสำคัญอันดับต้นๆในการทำงานด้านการให้บริการ

3. ความรู้สึกซึมเศร้า คือ บุคคลที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย เนื่องจากคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดีนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ เช่น อดทนต่อการถูกตำหนิ คำบ่น หรือคำร้องเรียนต่างๆ เพราะในแต่ละวันที่ต้องให้บริการนั้น จะต้องเจอกับสิ่งกดดันต่างๆ มากมายจากลูกค้าที่มีอุปนิสัยและความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งแจ่มใสในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ดังนั้นหากบุคคลมีคุณลักษณะด้านนี้ของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จะส่งผลให้เป็นคนที่มีพฤติกรรมเชิงซ้ำ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า ขาดพลังในชีวิต ไม่สนใจสิ่งรอบข้าง เหงา ท้อแท้และสิ้นหวัง ไม่กระตือรือร้น ขาดความอดทน หลีกเลี่ยงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งที่ยังไม่พยายามหาทางแก้ไข จึงเป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้บริการ

4. การคำนึงถึงแต่ตนเอง คือ บุคคลที่มีลักษณะอารมณ์ความรู้สึกมีความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นแวดล้อม ไวต่อการแสดงออกของผู้อื่นที่มีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอายหรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม การที่บุคคลมีคุณลักษณะเช่นนี้ จะทำให้เป็นผู้ที่พิจารณาเฉพาะตัวเองในลักษณะการรับรู้คุณค่าของตัวเองค่อนข้างต่ำ เป็นคนน้อยใจง่าย ทำให้ขาดภูมิคุ้มกันในตัวที่จะทำสิ่งต่างๆ ร่วมกับผู้อื่น จึงไม่สามารถให้การช่วยเหลือ ดูแล หรือให้บริการผู้อื่นได้ ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของพนักงานโรงแรม นอกจากนี้ พนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดีจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อจะสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกสบายใจ พึงพอใจ อบอุ่นใจ และปลอดภัยจากการให้บริการของพนักงาน ดังนั้นการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับการเข้าสังคมกับผู้อื่นตลอดเวลา ลักษณะพื้นที่การปฏิบัติงานก็จะแวดล้อมด้วยบุคคลอื่นที่พนักงานไม่รู้จัก ที่มีความหลากหลายทั้งด้านชนชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ดังนั้นความอ่อนแอที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีลักษณะด้านที่ 4 ของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จึงไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นพนักงานให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

5. การมีความอยาก คือ บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมความอยากและความต้องการของตนเอง มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง ไม่รู้จักพอเพียง บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ มักจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เอาแต่ใจตัวเอง ไม่สามารถอดทนรอคอยสิ่งต่างๆ ที่ตนต้องการ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมได้ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าต้องการหลักฐานการเช็คอินจากลูกค้า แต่ลูกค้ายังหาไม่เจอ ก็มักจะแสดงอาการรื้อรอน กระสับกระส่าย ถอนหายใจเล็กน้อย เนื่องจากรู้สึกอึดอัดใจที่ไม่ได้รับในสิ่งที่ตน

ต้องการทันทีทันใด หรือเมื่อรู้สึกต้องว่าตนเองแจ้งข้อมูลต่างๆ ให้ลูกค้าทราบไม่ครบถ้วน จะรู้สึกไม่สบายใจ จึงรีบร้อนแจ้งให้ทราบทันที โดยไม่พิจารณาว่าเวลานั้นเหมาะสมหรือไม่ หรือไม่พิจารณาว่าข้อมูลที่ไม่ได้แจ้งลูกค้าั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด รอคอยได้หรือไม่ เป็นต้น ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะด้านนี้จึงเป็นคนที่ยึดอารมณ์ความต้องการของตนเองเป็นใหญ่ ไม่รู้จักอดทนและรอคอย ไม่สนใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น ต้องการทำอะไรต่างๆ ให้สำเร็จเพื่อตอบสนองอารมณ์และความต้องการของตนเป็นหลัก จึงเป็นคุณลักษณะที่ขัดแย้งกับคุณลักษณะสำคัญของการเป็นพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี คือ จะต้องเป็นผู้ที่ใส่ใจต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ สามารถเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย มีความอดทนอดกลั้น รู้จักควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนให้แสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

6. มีอารมณ์แปรปรวน คือ บุคคลที่ไม่สามารถเผชิญและอดทนต่อความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวัง ตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน บุคคลที่มีคุณลักษณะต่างๆ เหล่านี้ มักจะมีบุคลิกภาพภายนอกที่ดูอ่อนโยน พร้อมทั้งจะทำตามความต้องการของผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมที่ดี แต่เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการให้บริการ บุคคลจะไม่สามารถจัดการให้ผ่านพ้นไปได้ เนื่องจากคุณลักษณะแก่นของด้านนี้ คือ การเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนแอ และต้องการการพึ่งพาผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี และอาจถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอันดับต้นๆ นั่นก็คือ การเป็นผู้ที่มีจิตใจเข้มแข็งมั่นคง มีความอดทนและสามารถเผชิญต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจทำให้เกิดความเครียดได้ มีความสามารถและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของ “ผู้ให้บริการพึ่งพา”

จากการอภิปราย จะเห็นว่าคุณลักษณะของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวโดยส่วนใหญ่ ขัดแย้งกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี และขัดแย้งกับเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการเกือบทุกด้าน ยกเว้น มีความสอดคล้องเพียงบางส่วนกับ ด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ (ด้านที่ 1) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

จากผลการวิจัยทั้งหมดที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพการบริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ คาร์ราเฮอ (Carragher. 2002. อ้างอิงจาก กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์. 2548) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extraversion) บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) และบุคลิกภาพแบบเป็นมิตร (Agreeableness) มีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกในการให้บริการ และสอดคล้องกับ ลิน; ชิว และ เซียะ (Lin; Chiu; & Hsieh. 2001. อ้างอิงจาก อโนมา หอวี่เซียร์. 2551) ที่พบว่า บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการ

บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ บุคลิกภาพด้านประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทั้งในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และบุคลิกภาพด้านมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นตัวทำนายคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับ ฮูร์ทซ์ และโดโนแวน (Hurtz; & Donovan. 2000. อ้างอิงจาก อโนมา หอวีสัยร. 2551) ที่พบว่า องค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนองค์ประกอบด้านการประนีประนอม (Agreeableness) ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) และด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) และองค์ประกอบด้านการเปิดเผย (Extraversion) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการขายและการจัดการ และสอดคล้องกับ เฟิร์นแฮม และโคเวนีย์ (Furnham; & Coveney. 1996) ที่พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการเปิดเผย (Extraversion) และองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการลูกค้า ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการบริการลูกค้า และสอดคล้องกับ อโนมา หอวีสัยร (2551: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคลิกภาพด้านมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ด้านแสดงตัว (Extraversion) ด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) สามารถทำนายจิตสำนึกในการให้บริการได้ และสอดคล้องกับ จันทรจิรา มั่นตะพงษ์ (2546: 94) ที่พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และพบว่า บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพด้านความอ่อนโยน (Agreeableness) และบุคลิกภาพด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) เป็นตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ และสอดคล้องกับ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ องค์ประกอบวุฒิภาวะทางอารมณ์ และความฉลาดมาก ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ฟุ้งตนเอง

2. ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7 อธิบายได้ว่า หากพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ยิ่งสูงจะทำให้มีคุณภาพการบริการดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของพนักงานในการจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการให้บริการ และระดับของความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้บุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะมีความสุขและประสบความสำเร็จกับการทำงานประเภทต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก เช่น งานประชาสัมพันธ์/ต้อนรับ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542: 132) ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะเดียวกันกับงานให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลได้ (Goleman, 1998) สำหรับความสำเร็จในการทำงานบริการก็คือ คุณภาพการบริการที่ดี นั่นเอง ผู้วิจัยจะอภิปรายให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันระหว่างความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านกับคุณภาพการบริการ โดยเริ่มจากความฉลาดทางอารมณ์ด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการมากที่สุด ($r = .292$) เมื่อเปรียบเทียบกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านอื่นๆ อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความสามารถด้านต่างๆ ที่เป็นปัจจัยย่อยของความฉลาดทางอารมณ์ด้านนี้สูงจะมีคุณภาพการบริการดีมากขึ้นด้วย เนื่องจากปัจจัยย่อยทั้ง 8 ที่เป็นองค์ประกอบ คือ

- 1) การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล
- 2) การฟังผู้อื่นและการสื่อสารที่น่าเชื่อถือ
- 3) การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน
- 4) การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม
- 5) การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
- 6) การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ
- 7) การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและการให้ความร่วมมือ และ
- 8) การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย เป็นความสามารถที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพการบริการที่ดี และผู้วิจัยคิดว่ากรณีที่พนักงานจะมีความสามารถด้านนี้ได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพัฒนาการความสามารถด้านที่ 1-4 (การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การร่วมรู้สึก) เป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความฉลาดทางอารมณ์อีก 4 ด้าน

คุณลักษณะด้านทักษะทางสังคมใน 8 ประการข้างต้น เป็นคุณลักษณะที่สำคัญต่อการเป็นพนักงานโรงแรมที่ดี ด้วยเหตุผลเพราะ ลักษณะการให้บริการของแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องมีการพบปะและสื่อสารกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ซึ่งลูกค้าเหล่านั้นมีความต้องการที่หลากหลายทั้งที่เหมือนและแตกต่าง

กัน พนักงานจะต้องมีความสามารถในการจัดการกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการสิ่งเหล่านี้ได้จะต้องอาศัยความสามารถในการรับฟังเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ ในขณะที่เดียวกันพนักงานจะต้องทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงานในแผนกต่างๆ เพื่อให้การบริการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นมากที่สุด จึงต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารเพื่อให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจตรงกันกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งต้องโน้มน้าวใจให้ปฏิบัติตามในสิ่งที่ตนร้องขอ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ จึงเป็นความสามารถที่มีความสำคัญ และการที่บุคคลจะทำการสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้ จะต้องเป็นผู้ที่สามารถตระหนักรู้และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ มีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะให้บริการได้ มีความสามารถในการจูงใจทั้งตนเองและเพื่อนร่วมงานให้สามารถจัดการสิ่งต่างๆ เพื่อสามารถให้บริการที่ให้แก่ลูกค้าได้ มีความสามารถในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี (สุदारัตน์ ปธานราชภูร. 2537: 137-141.; พิสมย์ ปโชติการ. 2538: 43-45.; สมชาติ กิจยรรยง. 2536: 42-43.; แสงทอง กำเนิดมี และคณะ. 2540: 333.) และสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 13; อ้างอิงจาก Goleman. 1980.; กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 12; อ้างอิงจาก Steve Hein. 1999: 143.; ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 24.; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2542) เป็นไปได้ว่าลักษณะด้านนี้ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านทุกด้าน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ (ด้านที่ 1) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

2. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ เป็นอันดับสอง ($r = .240$) อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความสามารถด้านต่างๆ ที่เป็นปัจจัยย่อยของความฉลาดทางอารมณ์ด้านนี้สูงจะมีคุณภาพการบริการดีมากขึ้นด้วย เนื่องจากปัจจัยย่อยทั้ง 5 ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบ คือ 1) การเข้าใจผู้อื่น 2) การพัฒนาผู้อื่น 3) การมีจิตใจไม่บริการ 4) การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล และ 5) การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม เป็นความสามารถที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพการบริการที่ดี และผู้วิจัยคิดว่ากรณีที่พนักงานมีคุณลักษณะด้านนี้ได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพัฒนาการความสามารถด้านที่ 1-3 (การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง) เป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงกว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน และด้านการจูงใจตนเอง คุณลักษณะด้านการร่วมรู้สึกใน 5 ประการข้างต้น เป็นคุณลักษณะที่สำคัญต่อการเป็นพนักงานโรงแรมที่ดี ด้วยเหตุผล เพราะ การทำงานบริการในแผนกบริการส่วนหน้า จะต้องให้บริการลูกค้าที่มีความหลากหลายทั้งด้าน

เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้ามีลักษณะที่แตกต่างกัน หรือแม้แต่ลูกค้าที่มีสิ่งข้างต้นนี้เหมือนกัน ก็ยังมีบุคลิกภาพและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นความสามารถด้านการเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความสามารถด้านการรู้จักและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า เมื่อพนักงานมีความสามารถทั้งสองด้านนี้ก็จะสามารถคาดคะเนรับรู้ความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี อันจะนำไปสู่การให้บริการได้ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีได้ นอกจากนี้พนักงานยังต้องทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกเดียวกันและแผนกอื่นๆ ดังนั้นความสามารถด้านการรับรู้ข้อบกพร่องของผู้อื่น และรับทราบถึงความคิดเห็น ความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มที่ร่วมทำงานกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากอาจส่งผลต่อการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการ หากพนักงานทราบข้อบกพร่องของเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานสามารถเลือกประสานงานหรือขอความร่วมมือในสิ่งที่ไม่ต้องอาศัยการใช้ทักษะด้านที่เพื่อนร่วมงานคนนั้นมีความบกพร่อง ในทางตรงข้ามกันอาจส่งเสริมข้อบกพร่องนั้นให้ดีขึ้นได้ จะเห็นว่าลักษณะต่างๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี (Kasavana; & Brooks. 1991: 65.; พิสมัย ปิโชติการ. 2538: 43-45.; สมชาติ ปิทยรียง. 2536: 42-43) และสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 13; อ้างอิงจาก Goleman. 1980.; กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 12; อ้างอิงจาก Steve Hein. 1999: 143.; ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 24.; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2542) ลักษณะด้านนี้น่าจะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ด้านที่ 4) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (ด้านที่ 5) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

3. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ เป็นอันดับสาม ($r = .235$) อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความสามารถด้านต่างๆ ที่เป็นปัจจัยย่อยของความฉลาดทางอารมณ์ด้านนี้สูงจะมีคุณภาพการบริการดีมากขึ้นด้วย เนื่องจากปัจจัยย่อยทั้ง 4 ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบ คือ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) ภาวะผูกพัน 3) ความคิดริเริ่ม และ 4) การมองโลกในแง่ดี เป็นความสามารถที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพการบริการที่ดี และผู้วิจัยคิดว่าการที่พนักงานจะมีคุณลักษณะด้านนี้ได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพัฒนาการความสามารถด้านที่ 1- 2 (การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน) เป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงกว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตน คุณลักษณะด้านการจูงใจตนเองใน 4 ประการข้างต้น เป็นคุณลักษณะที่สำคัญต่อการเป็นพนักงาน

โรงแรมที่ดี ด้วยเหตุผลเพราะ การให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม เป็นงานที่มีลักษณะต้องพบกับสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่เดียวกันก็มีความจำเจ กล่าวคือ พนักงานจะต้องพบปะกับลูกค้าใหม่และมีความต้องการหลากหลาย ดังนั้นพนักงานจึงต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่การปฏิบัติงานมีความจำเจ เนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำๆ เหมือนกันในทุกๆ วัน และในแต่ละครั้งที่ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นการที่บุคคลจะสามารถให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีได้ จึงมีความจำเป็นต้องจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนให้มีแรงจูงใจในการให้บริการ ซึ่งการที่พนักงานมีคุณลักษณะที่ยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร การมองโลกในแง่ดี มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน มีความคิดที่จะทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และคุณลักษณะเหล่านี้ยังก่อให้เกิดคุณลักษณะอื่นๆ เช่น ความอดทน ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น การยินดีและเต็มใจให้บริการ ฯลฯ ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี (Kasavana; & Brooks. 1991: 65.; สุदारัตน์ ปธานราชภูริ. 2537: 137-141.; พิสมัย ปโชติการ. 2538: 43-45.; สมชาติ กิจยรรยง. 2536: 42-43.; แสงทอง กำเนิดมี และคณะ. 2540: 333) และสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 13; อ้างอิงจาก Goleman. 1980.; กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 12; อ้างอิงจาก Steve Hein. 1999: 143.; ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 24.; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2542) ลักษณะด้านนี้อาจส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านการเชื่อมแน่นใจได้ (ด้านที่ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านที่ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ด้านที่ 4) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

4. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ เป็นอันดับสี่ ($r = .179$) อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความสามารถด้านต่างๆ ที่เป็นปัจจัยย่อยของความฉลาดทางอารมณ์ด้านนี้สูงจะมีคุณภาพการบริการดีมากขึ้นด้วย เนื่องจากปัจจัยย่อยทั้ง 5 ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบ คือ 1) การควบคุมตนเอง 2) ความเป็นที่ไว้วางใจ 3) ความรับผิดชอบ 4) การปรับตัว และ 5) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เป็นความสามารถที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพการบริการที่ดี และผู้วิจัยคิดว่า การที่พนักงานจะมีคุณลักษณะด้านนี้ได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพัฒนาการความสามารถด้านที่ 1 (การตระหนักรู้ในตนเอง) เป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงกว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง คุณลักษณะด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนใน 5 ประการข้างต้น เป็นคุณลักษณะที่สำคัญต่อการเป็นพนักงานโรงแรมที่ดี ด้วยเหตุผลเพราะ การให้บริการในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีลักษณะงานที่จะได้รับแรงกดดันจากทั้งลูกค้า และ

เหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการ รวมทั้งต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย ดังนั้นการจัดการกับอารมณ์ของตน เพื่อให้อยู่ในอารมณ์ที่พร้อมจะให้บริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขันจะต้องสามารถควบคุมอารมณ์และสงบจิตใจ รวมทั้งปรับตัวให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ลักษณะด้านความรับผิดชอบ และความเป็นที่ไว้วางใจยังเป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องโดยตรงกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี โดยรวมคุณลักษณะด้านนี้จึงสอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี (Kasavana; & Brooks. 1991: 65.; สุदारัตน์ ปธานราชภูรี. 2537: 137-141.; พิสมัย ปโชติการ. 2538: 43-45.; สมชาติ กิจยรรยง. 2536: 42-43.; แสงทอง กำเนิดมี และคณะ. 2540: 333) และสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 13; อ้างอิงจาก Goleman. 1980.; กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 12; อ้างอิงจาก Steve Hein. 1999: 143.; ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 24.; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2542) ลักษณะด้านนี้น่าจะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านที่ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ด้านที่ 4) ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990)

5. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองกับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ($r = .157$) อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความสามารถด้านต่างๆ ที่เป็นปัจจัยย่อยของความฉลาดทางอารมณ์ด้านนี้สูงจะมีคุณภาพการบริการดีมากขึ้นด้วย เนื่องจากปัจจัยย่อยทั้ง 3 ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบ คือ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ 2) การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง และ 3) ความมั่นใจในตนเอง เป็นความสามารถเบื้องต้นที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพการบริการที่ดีได้ จึงอาจเป็นเหตุผลให้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านอื่นๆ การที่พนักงานมีคุณลักษณะด้านการตระหนักรู้ในตนเอง เป็นการตระหนักรู้อารมณ์ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทราบถึงอารมณ์ของตนและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นหากพนักงานรับทราบว่าในขณะที่ให้บริการอยู่นั้นอารมณ์ของตนเป็นอย่างไร ก็จะสามารถหาหนทางปรับอารมณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะให้บริการ หรือสามารถปลีกตัวออกจากพื้นที่การให้บริการชั่วคราวเพื่อปรับอารมณ์หรือระงับอารมณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริการ ส่วนการประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง จะทำให้พนักงานสามารถดึงจุดเด่นของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริการ พร้อมทั้งสามารถหาทางแก้ไข ปรับปรุงจุดด้อยที่ตนเองมีให้ดีขึ้น เพื่อก่อให้เกิดคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมหรือผู้ให้บริการที่ดีต่อไป สุดท้ายการมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง จะทำให้พนักงานมี

ความเข้มแข็งทางด้านจิตใจ พร้อมที่จะฝ่าฝืนอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นกำลังใจในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมที่จะเป็นพนักงานโรงแรมที่ดีต่อไปในอนาคต เมื่อพิจารณาคุณลักษณะโดยรวมของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง อาจไม่สอดคล้องโดยตรงกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี แต่ถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญที่จะทำให้เกิดคุณลักษณะเหล่านั้น และเป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 13; อ้างอิงจาก Goleman. 1980.; กิตติวรรณ เทียมแก้ว. 2542: 12; อ้างอิงจาก Steve Hein. 1999: 143.; ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 24.; ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2542)

ผลการวิจัยทั้งหมดที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการบริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับ รายงานการผลวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ชิ้น ซึ่งรายงานผลโดย สเตน (Stein: CD-ROM; อ้างอิงจาก เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์. 2547: 37-38) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ คริสโตเฟอร์ (Christopher. 1997; อ้างอิงจาก เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์. 2547:38.; Brauchle; & Morgan: CD-ROM) ที่พบว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องผลการศึกษาของ เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และด้านควบคุมตนเอง สามารถทำนายพฤติกรรมบริการ (ประเมินตนเอง) ของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่า องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ และพบว่าพนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง มีทักษะทางสังคมสูง จะมีโอกาสเป็นพนักงานให้บริการที่มีคุณภาพสูงมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป และสอดคล้องกับ สุภาวดี ศรพรหม (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ และด้านมนุษยสัมพันธ์ (ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์) เป็นคุณลักษณะของนักบริการที่ดี

3. ตัวแปรทัศนคติต่องานบริการกับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่องานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ ($r = .299$) จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8 อธิบายได้ว่า หากพนักงานมีความทัศนคติที่ดีต่องานบริการจะทำให้มีคุณภาพการบริการที่ดี เนื่องจากการให้บริการที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ (อนิรุทธ ชูตินันท์. 2543; อ้างอิงจาก ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. 2543: 122) เพราะทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออก (สุชาติา วรรณะมานี. 2542: 60-61กล่าวถึง แฮรี่ ซี.เทรียนดิส.; วิรติ ปานาศิลา. 2542: 70; อ้างอิงจาก Fishbein; & Ajzen. 1975: 336-339) ซึ่งทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ประกอบ

ด้วย 3 ส่วน คือ ความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจ และความพร้อมกระทำ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2543: 125-127; 2544: 38) ดังนั้น หากบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าว่าการบริการเป็นสิ่งที่ดี ก็จะเกิดความรู้สึกพอใจกับการให้บริการ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการจึงเป็นไปในทิศทางที่ดี จึงส่งผลทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี นอกจากนี้การที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ จะทำให้พนักงานมีคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดีโดยอัตโนมัติ คือ เป็นผู้ที่มีใจรักในงานบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานและโรงแรม มีทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ลักษณะพื้นฐานเหล่านี้ยังก่อให้เกิดคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดีอีกมากมายหลายด้าน เช่น ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความสนใจ ความยิ้มแย้มแจ่มใส การมีบุคลิกและหน้าตาดี ฯลฯ จึงอาจส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการบริการ ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; et al. 1990) ทุกด้าน ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ อุทุมพร สุราษฎร์(2547: บทคัดย่อ; 62-63) ที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ร้อยละ 56.9 และสอดคล้องกับ ญัฐยา ลือชากิตติกุล (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง และสอดคล้องกับ อัญชญา พันธุ์อรุณ (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และสอดคล้องกับ อิศริยา สดมณี (2546: บทคัดย่อ) พบว่า เจตคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และสอดคล้องกับ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: บทคัดย่อ) พบว่า พยาบาลที่มีทัศนคติดีต่อการทำงานมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน และสอดคล้องกับ ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544: บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรให้บริการ และสอดคล้องกับ วุฒิสักดิ์ รองเมือง (2544: บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจที่มีเจตคติแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีระดับเจตคติดีจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง และสอดคล้องกับ ญัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมพยาบาลมากกว่ามีพฤติกรรมพยาบาลอย่างเหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมพยาบาลน้อยกว่า และสอดคล้องกับ ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ค่านิยมในงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และสอดคล้องกับ นุชนาถ ธาตุทอง (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจตคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการได้ และสอดคล้องกับ ผอบเจียร วงศ์ภักดี (2537: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีเจตคติต่องานสูงมีการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีเจตคติต่องานต่ำ และสอดคล้องกับ ศักดิ์ชัย หิรัญทวี (2532: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ตัวแปรเจตคติต่อสภาพการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนได้

ร้อยละ 30 และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วูม (Vroom, 1964) ที่พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานกับเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ตอนที่ 3 อภิปรายผลเกี่ยวกับการพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย เมื่อจำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม จากตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ บุคลิกภาพ ห่วงศ์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน ทัศนคติต่องานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย เมื่อจำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคมได้ จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 9 ทั้งนี้ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ผู้วิจัยจึงแบ่งการอภิปรายผล ดังนี้

1. กรณีที่วิเคราะห์ความฉลาดทางด้านอารมณ์โดยรวม

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และทัศนคติต่องานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม โดยมีอำนาจการพยากรณ์รวมร้อยละ 26.5 โดยตัวแปรทุกตัวมีค่าเบต้า (β) เป็นบวก ยกเว้น ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ซึ่งมีค่าเบต้า (β) เป็นลบ อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี (ดังที่อภิปรายผลไว้แล้วในตอนที่ 2) จะเป็นผู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดี และพนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (ดังที่อภิปรายผลไว้แล้วในตอนที่ 2) จะเป็นผู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี

2. กรณีที่วิเคราะห์ความฉลาดทางด้านอารมณ์รายด้าน

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม และทัศนคติต่องานบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม โดยมีอำนาจการพยากรณ์รวมร้อยละ 27.4 โดยตัวแปรทุกตัวมีค่าเบต้า (β) เป็นบวก ยกเว้น ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ซึ่งมีค่าเบต้า (β) เป็นลบ อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติ มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม และมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี (ดังที่อภิปรายผลไว้แล้วในตอนที่ 2) จะเป็นผู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดี และพนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (ดังที่อภิปรายผลไว้แล้วในตอนที่ 2) จะเป็นผู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี

3. กรณีวิเคราะห์ในกลุ่มย่อย จำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรพยากรณ์คุณภาพการบริการในกลุ่มย่อย ค่อนข้างมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในกลุ่มรวม นั่นคือ บุคลิกภาพแบบมีสติ ซึ่งมีค่าเบต้า (β) เป็นบวก เป็นตัว

แปรพยากรณ์ที่โดดเด่นที่สุด รองลงมา มี 2 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง มีค่าเบต้า (β) เป็นลบ และความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีค่าเบต้า (β) เป็นบวก อันดับถัดมา คือ ทักษะติดต่อ งานบริการ มีค่าเบต้า (β) เป็นบวก อธิบายได้ว่า ตัวแปรทั้ง 4 ตัวข้างต้นนี้ สามารถพยากรณ์คุณภาพ การบริการของพนักงานโรงแรมได้ในเกือบทุกกลุ่มพนักงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยชีวิตสังคม ผู้วิจัยคิดว่า อาจเป็นเพราะลักษณะของตัวแปรทั้ง 4 ตัว เป็นลักษณะที่บุคคลมีได้ โดยไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยชีวิตสังคม

ผลการวิจัยทั้งหมด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลิน; ชิว และ เซียะ (Lin; Chiu; & Hsieh. 2001. อ้างอิงจาก อโนมา หอวืเชียร. 2551) ที่พบว่า บุคลิกภาพด้านมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นตัวทำนายคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับ สุร์ท และโดโนแวน (Hurtz; & Donovan. 2000. อ้างอิงจาก อโนมา หอวืเชียร. 2551) พบว่า องค์ประกอบ ด้านการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนด้านการ เปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานในงานที่เกี่ยวข้อง กับการบริการลูกค้า และสอดคล้องกับ อโนมา หอวืเชียร (2551: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคลิกภาพด้านมี จิตสำนึก (Conscientiousness) ด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) สามารถ ทำนายจิตสำนึกในการให้บริการ และสอดคล้องกับ จันทรจิรา มั่นตะพงษ์ (2546: 94) ที่พบว่า บุคลิกภาพด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) สามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติ งานของพยาบาลได้ และสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ ชาประสิทธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความฉลาด ทางอารมณ์โดยรวม สามารถทำนายพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับ อุทุมพร สุราษฎร์ (2547: บทคัดย่อ; 62-63) ที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการสามารถทำนาย พฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ และสอดคล้องกับ นุชนาถ ธาตุทอง (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจตคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการได้ รวมทั้งสอดคล้องกับ ศักดิ์ชัย หิรัญทวี (2532: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ตัวแปรเจตคติต่อสภาพการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการสอนได้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบผลที่เด่นชัดคือ บุคลิกภาพแบบมีสติเป็นตัวพยากรณ์คุณภาพ การบริการที่สำคัญที่สุด รองลงมา มี 2 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง และความฉลาดทาง อารมณ์ อันดับถัดมา คือ ทักษะติดต่องานบริการ โดยในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์นั้น องค์ประกอบด้านทักษะทางสังคมเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งในงานวิจัยนี้แสดงให้เห็น ว่า ไม่ว่าจะพิจารณาในกลุ่มรวมหรือกลุ่มย่อยจะพบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติเป็นตัวพยากรณ์คุณภาพ การบริการที่ดีที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะลักษณะทั้ง 6 ด้าน ของบุคลิกภาพแบบมีสติมีความ สอดคล้องกับคุณลักษณะของพนักงานโรงแรมและผู้ให้บริการที่ดี (ดังที่อภิปรายผลไว้แล้วในตอนที่ 2) จึงก่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี ตามเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามานและคณะ

(Parasuraman; et al. 1990) ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการควรตระหนักและให้ความสำคัญกับตัวแปรนี้เป็นพิเศษ

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ คือ 220 คน มีความยากลำบากอย่างมาก เนื่องจากพบปัญหา คือ ถูกปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือจากโรงแรมหลายแห่ง โดยให้เหตุผลเช่น พนักงานบริการมีภารกิจรัดตัวไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ ช่วงเวลาของการเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่ลูกค้ามีปริมาณมาก (High-season) พนักงานไม่มีเวลาที่จะทำแบบสอบถาม เป็นข้อมูลภายในองค์กรที่จะสะท้อนคุณภาพการให้บริการของโรงแรมไม่สามารถให้ข้อมูลได้ โควต้าเต็มแล้ว ไม่สะดวกที่จะให้เข้ามาเก็บข้อมูล ไม่มีนโยบายในเรื่องนี้ ฯลฯ ผู้วิจัยแก้ไขปัญหาเหล่านี้โดยการขอโอกาสอธิบายเพื่อชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ทางโรงแรมจะได้รับหากพิจารณาเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ เช่น การส่งมอบผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการรับสมัครพนักงาน หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม ผู้วิจัยยินดีที่จะไปนำเสนอผลการวิจัยด้วยตนเอง และยินดีที่จะวิเคราะห์ผลให้เป็นการเฉพาะหากโรงแรมต้องการจะทราบ เป็นต้น

2. การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ไม่มีโอกาสกำหนดเวลาและควบคุมสภาพแวดล้อมในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งการวัดคุณลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล อย่างเช่น ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่มีความใกล้เคียงกันค่อนข้างมาก ดังนั้นอาจจำเป็นที่จะต้องกำหนดเวลาในการทำแบบสอบถาม และควบคุมสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมาธิในการตอบมากยิ่งขึ้น อันส่งผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ และอาจทำให้การทับซ้อนกันระหว่างตัวแปรมีค่าน้อยลง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการวิจัยมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทางการปฏิบัติ

กรณีการคัดเลือกพนักงานใหม่

1. ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติเป็นตัวพยากรณ์คุณภาพการบริการที่ดีที่สุด ที่สำคัญที่สุด รองลงมา คือ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการ โดยความฉลาดทางอารมณ์ด้านที่สำคัญที่สุด คือ ด้านทักษะทางสังคม ดังนั้นในการคัดเลือกพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม จึงควรพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติ มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

2. ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว เป็นตัวพยากรณ์คุณภาพการบริการที่ไม่ดี ดังนั้นในการคัดเลือกพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม จึงควรหลีกเลี่ยงการคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพทั้งสองแบบนี้ ให้มาปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

3. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับกลาง ๆ คือ อนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการที่ดีที่สุด ดังนั้นในการคัดเลือกพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม จึงอาจไม่จำเป็นต้องรับบุคคลที่จบการศึกษาในระดับปริญญา ซึ่งอาจทำให้สิ้นเปลืองเงินค่าจ้างโดยไม่จำเป็น และอาจนำเงินส่วนต่างนั้นไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น รางวัลและสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

กรณีการพัฒนาและส่งเสริมพนักงานปัจจุบัน

1. จากผลการวิจัยข้างต้น โรงแรมควรพัฒนาพนักงานในกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบอื่น ให้มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติให้มากที่สุด

2. จากผลการวิจัยข้างต้น โรงแรมควรส่งเสริมพนักงานในกลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำให้มีโอกาสได้พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตนให้มีระดับสูงขึ้น โดยเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม นอกจากนี้อาจมีการส่งเสริมพนักงานกลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงอยู่แล้วให้มากยิ่งขึ้น เพื่อทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยข้างต้น โรงแรมควรพัฒนาพนักงานในกลุ่มที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานบริการให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณค่าของการทำงานให้บริการ เพื่อพัฒนาทัศนคติที่มีต่องานบริการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับกลาง ๆ คือ อนุปริญญา/ปวส. มีคุณภาพการบริการที่ดีที่สุดนั้น โรงแรมควรให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือสูงกว่า โดยการค้นหาสาเหตุที่เป็นอุปสรรคทำให้พนักงานทั้ง 2 กลุ่มนี้มีคุณภาพการบริการต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับกลาง ๆ เพื่อได้หาหนทางในการพัฒนาที่ถูกต้อง ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานทั้ง 2 กลุ่มนี้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. ควรศึกษาคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยตรง
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการอื่นๆ ตามแนวคิดนี้ เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัย
3. ควรมีการศึกษาวิธีพัฒนาบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เพื่อปรับบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง และแบบหวั่นไหว ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการให้มี

คุณลักษณะใกล้เคียงกับบุคลิกภาพแบบมีสติ แบบอ่อนโยน และแบบแสดงตัว ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ เพื่อทำให้ไม่เกิดภาวะขาดแคลนผู้ให้บริการที่ดีในอนาคต

4. ควรมีการศึกษาวิธีพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน และทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ เพื่อส่งเสริมให้สังคมมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเหมาะสมในการทำงานบริการได้อย่างมีคุณภาพ เพราะธุรกิจบริการจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นสำหรับสังคมไทยในอนาคต

5. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับอาชีพที่มีความสำคัญอันดับต้นๆ ของสังคมไทย เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้บุคคลเลือกประกอบอาชีพที่สอดคล้องกับลักษณะทางบุคลิกภาพของตน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อบุคคล คือ ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ องค์กร คือ ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และประเทศชาติ คือ ทรัพยากรมนุษย์ของประเทศมีศักยภาพในการประกอบอาชีพมากขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์; และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิญญู. (2548). การพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมี
โครงสร้างเพื่อประเมินการมีใจให้บริการ. Chulalongkorn Review. 68, 70-85.
- กังวาน บุญเลิศฟ้า. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านใน
ห้างสรรพสินค้า. วิทยานิพนธ์. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขจิต กอบเดช. (2529). งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก พนักงานส่วนหน้าโรงแรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จรรยา ทองถาวร. (2530). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. (2543). ผลของบุคลิกภาพและเซาว์นอาร์มที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตาม
การรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2532). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาทั่วไป: หน่วยที่ 9 อารมณ์ ความเครียด
และการปรับตัว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เชิดศักดิ์ โฆมาสินธุ์. (2520). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษา
และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2534). จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยา
อุตสาหกรรม). ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2543). ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะการวิจัยและการพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมทางสังคม. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา
พค. 713. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). ความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา. ใน วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1
(สิงหาคม). หน้า 19-35.

- ทัศนาศา บัญฑทอง. (2529). การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นุชนาถ ธาตุทอง. (2539). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วภูมิภาค. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นวลละออ สุภาพล. (2527). ทฤษฎีบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปฐม นิคมานนท์. (2521). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประณต คำจิม. (2549). "จิตวิทยาวัยรุ่น" ตำราประกอบการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- (2549). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภา เชื้อภักดี. (2526). ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลศิริราช. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ประวิทย์ สายทองคำ; และคณะ. (2541). การศึกษาความต้องการและวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของโรงแรมชั้นหนึ่งพิเศษในกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปาริชาติ รัตนราช. (2544). ตัวแปรบางประการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล ในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชา ธรรมมา. (2547). จิตวิทยาและจิตวิทยาพัฒนาการ: สารานุกรมศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาและจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). *การบริหารจัดการและการปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21*. นนทบุรี: เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ปัทมา คงทอง. (2547). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เปลื้อง ณ นคร. (2541). *ปทานุกรมนักเรียน*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2542). คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ EQ. ใน *วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 (สิงหาคม)*. หน้า 15-17.
- ผอบเขียว เตชะอารณชัย. (2543). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. (2530). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- พิสมัย ปโชติการ. (2538). *การบริการส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พนิดา ธนวัฒน์กุล. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญศรี เจริญวานิช; และ สมจิตร จีงสงวนพรสุข. (2540). *การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ: ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)*. ขอนแก่น: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มนตรี พิริยะกุล. (2539). *เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- มนัส บุญประกอบ. (2542). กรณีศึกษา คุณโสภณ สุภาพงษ์ ภาพสะท้อน อี คิว จากความสำเร็จ. ใน *วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 (สิงหาคม)*. หน้า 53-66.
- ราชบัณฑิตยสถาน. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. (2525). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ลออ นุตากร. (2534). *ข้อคิดในการจัดการศึกษาพยาบาลในทศวรรษหน้า*. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองธรรม.
- วิลาสลักษณ์ ชวัลลสี. (2542). *การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน*. ใน *วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 (สิงหาคม)*. หน้า 37-52.

- วนิดา โภภาสพินิจ. (2543). *การเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นมาตรวัดจริยธรรมในการดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อเอช ไอ วีและเอดส์ สำหรับนักศึกษาพยาบาลที่สร้างตามแบบลิเคอร์ต์และตามแบบฮาร์เตอร์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลพร พันธุมดนตรี. (2534). *การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญตามรูปแบบของกอร์ดอน*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). *การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือของประเทศไทย*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกรย์, วิลเลียม เอส.; และ ลีกูโอรี, ซาลวาทอร์ ซี. (2547). *การบริหารและการจัดการงานโรงแรม*. แปลโดย บังอร ฉัตรรุ่งเรือง; และ วรพล วัฒนเหลืออรุณ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระวัฒน์ ปันติตามัย. (2542). *ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตน และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริรงค์ ทับสายทอง. (2530). *จิตวิทยาผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภนิത്യ ไชครัตนชัย. (2536). *การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการอย่างมีคุณค่า*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2539). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขารู้เรา)*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- (2540). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย (เล่ม 2) วัยรุ่น-วัยสูงอายุ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณย์ กอสนาน. (2541). *การศึกษาเปรียบเทียบมิติทางอารมณ์ที่มีต่อสถานภาพการทำงานของ เภสัชกรชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ ปิยะรียง. (2536). *การสร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมบุญ ศาลยาชีวิน. (2526). *จิตวิทยาเพื่อการศึกษาผู้ใหญ่*. เชียงใหม่: ลานนาการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สิริโสภา บุราพาเดชะ. (2518). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดารัตน์ ปธานราชภูรี. (2537). *อุตสาหกรรมบริการ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิชาวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- สุชา จันทรเอม. (2536). *จิตวิทยาพัฒนาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนีย์ ศรีสง่าตระกูลเลิศ. (2546). *การสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพสำหรับการคัดเลือกเยาวชนเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ศรพรม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงาน ธุรการประจำธนาคาร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: ภาคจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวิมล ว่องวานิช; และ นางลักษณ วิรัชชัย. (2546). *แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2538). *จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2549-2551). *การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2553, จาก <http://www.services@nso.go.th>
- (2552). *การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2553, จาก <http://www.services@nso.go.th>


- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). *เอกสารประกอบการประชุมประจำปี 2552 ของ สศช. เรื่องจากวิสัยทัศน์ 2570...สู่แผนฯ 11*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2521). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อโนมา หอวิเชียร. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวทางบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ และจิตสำนึกในการให้บริการ*. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อิสริยา สดมณี. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย*. ปริญญาโท บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์*. ปริญญาโท วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุบล ภัศระ. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา*. ปริญญาโท กศ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต; และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- Carlson, John G.; & Hatfield, Elaine. (1992). *Psychology of Emotion*. Orlando: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Cattell, R.B.; & Kline, P. (1981). *The Scientific Analysis of Personality and Motivation*. London: Academic Press Inc. (London) Ltd.
- Cooper, Robert K.; & Sawaf, Ayman. (1992). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Business*. London: The Orion Publishing Group.
- Cooper, Robert K. (1997). Applying Emotional Intelligence in the Workplace. *Training & Development*. V.51. pp. 8-31.
- Costa, P.T.; & McCare, R.R. (1992). *The neo personality inventory and neo five-factor inventory: Professional manual*. Odessa: PAR.
- Digman, J.M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*. V.41. pp. 417-440.
- Eysenck, H.J. (1975). *Dimensions of Personality*. London: Routledge and Kegan Paul.

- Fiske, D.W. (1994). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *Journal of Abnormal Social Psychology*. V.44. pp. 329-344.
- Goleman, Daniel. (1995). *Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury Publishing Plc.
- (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Holland, John. (1973). *Making Vocational Choices*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- John, O.P. (1990). *The big five factor taxonomy: Dimension of personality in the natural language and in questionnaires*. New York: The Guilford Press.
- Kasavana; & Brooks. (1991). *The Front Office Operation*. n.p.
- Kotler, Philip. (1988). *Marketing Management. (Analysis, Planning, Implementation, and Control) 6th ed.* Englewood Cliffs New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- McCannell, J.V. (1974). *Understanding Human Behavior*. New York: Holt, Rinchart and Winston, Inc.
- Norman, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal Social Psychology*. V.66. pp. 574-583.
- Owens, K.B. (2002). *Child & adolescent development: An integrated approach*. Belmont, CA: Wadsworth Thomson Learning.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie, A.; & Berry, Leonard, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Salovey, Peter; & Mayer, John D. (1989-1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. V.9(3). PP. 185-211.
- Tupes, E.C.; & Christal, R.E. (1961, May). *Recurrent personality factors based on trait ratings (ASD-Tr-61-67)*. Lackland Air Force Base. TX: Aeronautical Systems Division, Personnel Laboratory.
- Wang, Youcheng; & Pearson, Thomas E. (2002). Measuring Personal Service Quality: An Analysis of Hotels in the People's Republic of China. *Journal of Hospitality & Tourism Administration*. pp. 3-26.

Yao Yi Fu; & Parks, Sara C. (2001). The Relationship Between Restaurant Service Quality and Consumer Loyalty among the Elderly. *Journal of Hospitality & Tourism Administration*. pp. 320-336.







ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
โครงร่างงานวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/ 4882

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมคูสิตธานี หัวหิน

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนิศา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขอลความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชูสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/4883

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกบุคคล โรงแรมคูสิดธานี พัทยา

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชุสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ชนิตา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชุสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/๒๖๖๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 มกราคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมรามาดา พลาซ่า แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ชนิดา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า คอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างานผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า คอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชูสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/๐๖๘๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 มกราคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน กรุงเทพฯ

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ชนิดา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างานผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชูสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/๕)๘ /

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๗ มกราคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมแชงกรีล่า กรุงเทพฯ

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชุสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนิศา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า คอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างาน ผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า คอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชุสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/๐๖๘/

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 มกราคม 2554

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนิศา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างานผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอลงความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชูสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/๒๖๔3

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 มกราคม 2554

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล กรุงเทพฯ

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนิดา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างาน ผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอลความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชูสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/ ๐๖๘ ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 มกราคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมบันชันทรี กรุงเทพฯ

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชุสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนิศา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า คอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างานผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า คอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชุสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/๒๖๘๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ มกราคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ชนิดา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างานผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชูสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



ที่ ศธ 0519.12/๒๖๘๙

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๗ มกราคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมโซฟิเทลเซ็นทาราแกรนด์ กรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนิศา จุลวนิชย์พงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา และ หัวหน้างาน ผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า ตอบแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพัชรี ชูสมบัติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-698-2462



โครงการวิจัยเพื่อเสริมสร้างคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับห้าดาว

“ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว”

ผู้วิจัย

นางสาวพัชรี ชูสมบัติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ที่มาและความสำคัญของโครงการวิจัย

เนื่องด้วยผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจโรงแรมในฐานะธุรกิจบริการที่มีศักยภาพสูง เมื่อเทียบกับธุรกิจบริการอื่นๆ ที่ประเทศไทยควรมุ่งพัฒนาให้มีศักยภาพในการแข่งขันระดับภูมิภาค ดังนั้น “คุณภาพการให้บริการ” จึงเป็นหัวใจของการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ผู้วิจัยจึงมุ่งมั่นและทุ่มเทในการศึกษาถึงปัจจัยทางจิตวิทยาของพนักงานโรงแรมที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยมุ่งศึกษาไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า (Front office staff) เพราะเป็นผู้มีบทบาทเสมือน “ศูนย์รวมประสาทของโรงแรม” (เกรย์; และ ลิกูโอรี. 2529) ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงติดต่อสื่อสาร และประสานงานกับพนักงานบริการในส่วนงานอื่นๆ ของโรงแรม เพื่อสามารถบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด

โครงการวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยา ได้แก่ **บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และทัศนคติต่องานบริการ (Attitudes towards service-based career)** ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม และเจาะจงศึกษาในโรงแรมระดับห้าดาวที่มีระดับคุณภาพการบริการสูงสุดเท่านั้น เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้น มีบุคลิกภาพแบบใด มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์และทัศนคติต่องานบริการอย่างไร อันจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการคัดเลือกพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการทำงานด้านการบริการ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา วางแผนการฝึกอบรมพนักงานบริการของโรงแรม เพื่อรักษาคุณภาพการบริการสูงสุดของโรงแรมระดับห้าดาวเช่นท่าน

กระบวนการเก็บข้อมูลวิจัย ซึ่งขอความอนุเคราะห์จากท่าน

- นำแบบสอบถามไปให้เพื่อเก็บข้อมูลกับพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมของท่าน ซึ่งจะเก็บจาก 2 ส่วนงาน และเฉพาะตำแหน่ง ดังต่อไปนี้ คือ
 1. ส่วนหน้า (Front desk) ได้แก่ พนักงานต้อนรับ (Reception) พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front cashier)
 2. ส่วนบริการในเครื่องแบบ (Uniform service) ได้แก่ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest relation officer) พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge) พนักงานขนกระเป๋า (Bellboy or Porter) พนักงานเฝ้าประตู (Doorman)

แบบสอบถามมีจำนวน 2 ชุด คือ

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยาให้พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าเป็นผู้ทำแบบสอบถาม ประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ฉบับ คือ

- ฉบับที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
- ฉบับที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพ
- ฉบับที่ 3 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์
- ฉบับที่ 4 แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ให้หัวหน้างานที่มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานผู้นั้นเป็นผู้ทำแบบประเมิน

- ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์นำเครื่องมือทั้ง 2 ชุด **(ตามตัวอย่างที่แนบมา)** ไปมอบให้กับผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า หรือ บุคคลที่ท่านมอบหมายให้ประสานงานกับผู้วิจัย เพื่ออธิบายขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูล
- จำนวนพนักงานที่จะทำการเก็บข้อมูลจากโรงแรมของท่าน จำนวนประมาณ 30-40 คน โดยจะเก็บจากพนักงานเพศหญิงและเพศชายในจำนวนเท่าๆ กัน และหากเป็นไปได้จะเก็บจำนวนคนเท่าๆ กัน จากทั้ง 2 ส่วนงาน คือ งานส่วนหน้า กับ งานส่วนบริการในเครื่องแบบ
- ในการให้ความร่วมมือในครั้งนี้ โรงแรมของท่านและพนักงานจะได้มีโอกาสทำบุญเพื่อช่วยเหลือองค์กรทางสังคมร่วมกัน โดยผ่านงบประมาณที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่พนักงานทำจะร่วมทำบุญฉบับละ 10 บาท
- ผู้วิจัยติดต่อขอรับแบบสอบถามที่ทำเสร็จสมบูรณ์แล้ว เพื่อนำกลับมาประมวลผลข้อมูล เขียนรายงานวิจัย และสรุปผล

ผลประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากโครงการ

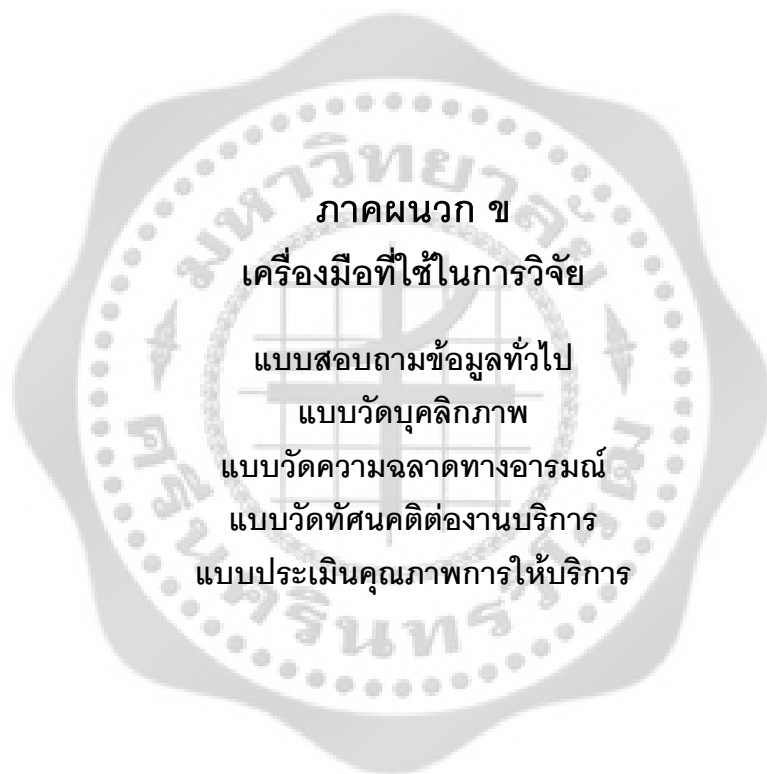
- หลังโครงการวิจัยเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะส่งมอบผลวิจัยซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวให้ทางฝ่ายพัฒนาบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการทำงานด้านการบริการ
- ผลวิจัยชิ้นนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแผนฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมเพื่อปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม และพัฒนาคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่องานบริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความเป็นเลิศยิ่งขึ้นไป
- โรงแรมของท่านและพนักงานจะเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมทำบุญเพื่อช่วยเหลือองค์กรทางสังคม ร่วมกับพนักงานโรงแรมระดับห้าดาวที่อื่นๆ อีกอย่างน้อยจำนวน 220 คน และผู้วิจัยจะส่งใบอนุโมทนาบุญไปให้กับโรงแรมของท่านในฐานะได้ทำคุณประโยชน์เพื่อสังคม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยให้ความอนุเคราะห์ในกระบวนการเก็บข้อมูล เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการเสริมสร้างคุณภาพการบริการของโรงแรม และเพื่อความก้าวหน้าในเชิงความรู้ทางวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาคองค์กรธุรกิจและภาคการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

นางสาวพัชรี ชูสมบัติ

ผู้วิจัย

24 มกราคม 2554



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

แบบวัดบุคลิกภาพ

แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้มีงบประมาณจำกัด หากดึงออกมาเป็นค่าตอบแทนให้กับผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่านก็จะเป็นจำนวนเงินที่น้อยเกินไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำค่าตอบแทนนี้มาทำบุญร่วมกัน ซึ่งท่านจะได้ทำบุญร่วมกับเพื่อนพนักงานโรงแรมอื่นๆ มากกว่า 200 ท่าน

ดังนั้นทุกแบบสอบถามที่ท่านตอบอย่างครบถ้วนเท่ากับท่านได้ร่วมทำบุญ โดยผู้วิจัยจะนำเงินจากการตอบแบบสอบถามของท่านบริจาคให้กับองค์กรเพื่อการกุศลแบบสอบถามละ 10 บาท ซึ่งท่านสามารถแสดงเจตนารมณ์ได้ว่าจะเลือกทำบุญกับองค์กรใดระหว่าง

สถานรับเลี้ยงเด็กกำพร้า

บ้านพักคนชรา

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้มีงบประมาณจำกัด หากดึงออกมาเป็นค่าตอบแทนให้กับผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่านก็จะเป็นจำนวนเงินที่น้อยเกินไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำค่าตอบแทนนี้มาทำบุญร่วมกัน ซึ่งท่านจะได้ทำบุญร่วมกับเพื่อนพนักงานโรงแรมอื่นๆ มากกว่า 200 ท่าน

ดังนั้นทุกแบบสอบถามที่ท่านตอบอย่างครบถ้วนเท่ากับท่านได้ร่วมทำบุญ โดยผู้วิจัยจะนำเงินจากการตอบแบบสอบถามของท่านบริจาคให้กับองค์กรเพื่อการกุศลแบบสอบถามละ 10 บาท ซึ่งท่านสามารถแสดงเจตนารมณ์ได้ว่าจะเลือกทำบุญกับองค์กรใดระหว่าง

สถานรับเลี้ยงเด็กกำพร้า

บ้านพักคนชรา

ใบพิทักษ์สิทธิ

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวพัชรี ชูสมบัติ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในช่วงเก็บข้อมูลวิจัย เรื่อง “ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับห้าดาว” ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการทั้งระดับบุคคลและองค์กร เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ที่จะประกอบอาชีพในสายงานบริการ และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อพัฒนาส่งเสริมคนในสังคมให้มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของสังคมไทยในปัจจุบัน โดยท่านจะเป็นผู้ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบรรลุผลของการวิจัยในครั้งนี้

ดิฉันจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความคิดและความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน โดยคำตอบของท่านเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล ดังนั้นจึงไม่มีถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านหรือผลการปฏิบัติงานของท่าน รวมทั้งไม่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมของท่านแต่อย่างใด ข้อมูลทั้งหมดนี้จะทำการวิเคราะห์ผลในภาพรวม และจะถูกเก็บเป็นความลับ นำไปใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวพัชรี ชูสมบัติ

ผู้วิจัย

ข้าพเจ้ายินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ลงชื่อ.....

ผู้ตอบแบบสอบถาม

วันที่...../...../.....

แบบสอบถาม
ข้อมูลทั่วไปและปัจจัยทางจิตวิทยา
(สำหรับพนักงาน แผนกบริการส่วนหน้า)

คำชี้แจงทั่วไป:

1. แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งหมด 4 ฉบับ
2. ขอความกรุณาท่านได้โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและทำแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. แต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด **คำตอบที่ดีที่สุดคือ คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน หรือ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด**
4. คำตอบของท่าน**ไม่มีผลกระทบใด ๆ** ต่อตัวท่านหรือผลการปฏิบัติงานของท่าน
5. ใคร่ขอความกรุณาท่านได้ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ
6. ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับ โดยจะนำผลมาวิเคราะห์เพื่อเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยเป็นรายบุคคล

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ความช่วยเหลือ
ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ฉบับที่ 1
แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม: โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หรือ เติมคำตอบลงในช่องว่างให้ครบถ้วนตามความเป็นจริงของท่าน

1. ชื่อ-นามสกุล _____

ปฏิบัติงานในหน่วยงาน () ส่วนหน้า (Front desk)

() ส่วนบริการในเครื่องแบบ (Uniform service)

ตำแหน่ง _____

2. เพศ () ชาย () หญิง

3. อายุ _____ ปี _____ เดือน

4. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส/มีคู่ครอง () หย่าร้าง/หม้าย

5. ระดับการศึกษาสูงสุด () มัธยมศึกษา/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี (ระบุ) _____

6. ระยะเวลาที่ทำงานเป็นพนักงานบริการในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม _____ ปี _____ เดือน

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ฉบับที่ 2

แบบวัดบุคลิกภาพ

คำชี้แจงในการตอบแบบวัด: แบบวัดฉบับนี้มีทั้งหมด 60 ข้อ โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า **ตรงกับตัวท่าน หรือ ตรงกับความคิดเห็นของท่าน** มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังข้อความ โดยมีการแปลความหมายเป็นดังนี้

| | | |
|---|---------|---|
| 6 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด |
| 5 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน มาก |
| 4 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน ค่อนข้างมาก |
| 3 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน ค่อนข้างน้อย |
| 2 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน น้อย |
| 1 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

| | | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน | | | น้อยที่สุด | | | มากที่สุด | | |
|-----|---------------------|---------------------------------------|---|---|------------|---|---|-----------|--|--|
| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 00 | ข้าพเจ้าชอบเล่นกีฬา | | | | | | / | | | |

ท่าน / ในช่องหมายเลข 6 แสดงว่า ท่านเป็นคนชอบเล่นกีฬามากที่สุด

| | | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน | | | น้อยที่สุด | | | มากที่สุด | | |
|-----|---|---------------------------------------|---|---|------------|---|---|-----------|--|--|
| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 1 | ข้าพเจ้าเป็นคนไม่วิตกกังวล | | | | | | | | | |
| 2 | ข้าพเจ้าชอบที่จะมีคนอยู่รอบข้าง | | | | | | | | | |
| 3 | ข้าพเจ้าไม่ชอบเสียเวลาที่จะเพื่อฝัน | | | | | | | | | |
| 4 | ข้าพเจ้าพยายามให้เกียรติต่อทุกคนที่พบ | | | | | | | | | |
| 5 | ข้าพเจ้าเก็บของส่วนตัวให้สะอาดเรียบร้อย | | | | | | | | | |
| 6 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณค่าตนเองต่ำต่อยกกว่าผู้อื่น | | | | | | | | | |
| 7 | ข้าพเจ้าหัวเราะได้ง่าย | | | | | | | | | |
| 8 | เมื่อข้าพเจ้าพบวิธีที่จะทำบางสิ่งบางอย่างได้ถูกต้อง ข้าพเจ้าจะยึดวิธีนั้นตลอด | | | | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด มากที่สุด

| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าได้แย่งกับคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน | | | | | | |
| 10 | ข้าพเจ้าสามารถกำหนดความก้าวหน้าของการทำงานให้งานเสร็จตามเวลาได้เป็นอย่างดี | | | | | | |
| 11 | เมื่อตกอยู่ในภาวะเครียดมากๆ บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกเหมือนตัวเองจะแยกออกเป็นเสี่ยงๆ | | | | | | |
| 12 | ข้าพเจ้าเป็นคนที่มีความสุขและไม่เคร่งเครียด | | | | | | |
| 13 | ข้าพเจ้ามีความซาบซึ้งในงานศิลปะและธรรมชาติ | | | | | | |
| 14 | บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเห็นแก่ตัวและถือตัวเองเป็นใหญ่ | | | | | | |
| 15 | ข้าพเจ้าไม่ใช่คนละเอียดถี่ถ้วน | | | | | | |
| 16 | ข้าพเจ้าแทบจะไม่เคยรู้สึกโดดเดี่ยวหรืออ้างว้าง | | | | | | |
| 17 | ข้าพเจ้าชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป | | | | | | |
| 18 | การให้ผู้เรียนฟังการพูดที่มีข้อโต้แย้งกัน จะทำให้เกิดความสับสน และเข้าใจผิดได้ | | | | | | |
| 19 | ข้าพเจ้าชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่าการแข่งขัน | | | | | | |
| 20 | ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ | | | | | | |
| 21 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกตึงเครียดและตื่นเต้น | | | | | | |
| 22 | ข้าพเจ้าชอบที่จะอยู่ในที่ที่มีกิจกรรมทำ | | | | | | |
| 23 | บทกวีมีอิทธิพลต่อข้าพเจ้าเล็กน้อยหรือไม่มีเลย | | | | | | |
| 24 | ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะเยาะเย้ยและสงสัยในเจตนาของผู้อื่น | | | | | | |
| 25 | ข้าพเจ้ามีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน | | | | | | |
| 26 | บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกไร้คุณค่าอย่างสิ้นเชิง | | | | | | |
| 27 | ปกติแล้วข้าพเจ้าชอบทำงานตามลำพัง | | | | | | |
| 28 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าชอบลองอาหารใหม่ๆ หรืออาหารต่างชาติ | | | | | | |
| 29 | ข้าพเจ้าเชื่อว่าคนส่วนมากจะเอาเปรียบถ้าเปิดโอกาสให้เขา | | | | | | |
| 30 | ข้าพเจ้ามักเสียเวลาดังนานกว่าจะเริ่มงานได้อย่างจริงจัง | | | | | | |
| 31 | ข้าพเจ้าแทบไม่เคยรู้สึกกลัวหรือตื่นเต้น | | | | | | |
| 32 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเต็มไปด้วยพลังมากจนอยากแสดงออกมา | | | | | | |
| 33 | ข้าพเจ้ามักจะไม่สังเกตอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่างๆ | | | | | | |
| 34 | คนส่วนมากที่ข้าพเจ้ารู้จักชอบข้าพเจ้า | | | | | | |
| 35 | ข้าพเจ้าทำงานหนักเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด มากที่สุด

| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 36 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกโกรธกับการที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อข้าพเจ้า | | | | | | |
| 37 | ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริงและสดชื่นแจ่มใส | | | | | | |
| 38 | ข้าพเจ้าเชื่อว่าเราควรจะรับฟังผู้นำทางศาสนาในการตัดสินใจเรื่องศีลธรรม โดยไม่มีข้อโต้แย้ง | | | | | | |
| 39 | บางคนคิดว่าข้าพเจ้าเป็นคนเย็นชา และคิดเกี่ยวกับผลได้ผลเสีย | | | | | | |
| 40 | เมื่อข้าพเจ้ามีข้อผูกพันในเรื่องใด ข้าพเจ้าก็จะยึดถือตลอดไป | | | | | | |
| 41 | บ่อยครั้งเมื่อสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหมาย ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้และอยากยอมแพ้ | | | | | | |
| 42 | ข้าพเจ้าไม่ใช่เป็นคนที่มองโลกในแง่ดีที่มีความสุข | | | | | | |
| 43 | บางครั้งเมื่อข้าพเจ้ากำลังอ่านบทกวี หรือดูงานศิลปะ ข้าพเจ้าจะรู้สึกสะท้านหรือตื่นเต้น | | | | | | |
| 44 | ข้าพเจ้าเป็นคนหัวแข็งและมีทัศนคติที่มั่นคง | | | | | | |
| 45 | บางครั้งข้าพเจ้าไม่ใช่คนที่น่าฟังหรือไวใจได้อย่างที่ควรจะเป็น | | | | | | |
| 46 | ข้าพเจ้าไม่ค่อยรู้สึกเศร้าโศกหรือซึมเศร้า | | | | | | |
| 47 | ชีวิตของข้าพเจ้าเต็มไปด้วยกิจกรรม | | | | | | |
| 48 | ข้าพเจ้ามีความสนใจเรื่องธรรมชาติของจักรวาลและมนุษย์น้อยมาก | | | | | | |
| 49 | ข้าพเจ้ามักจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น | | | | | | |
| 50 | ข้าพเจ้าเป็นคนที่มึนงง และมักทำงานให้เสร็จเสมอ | | | | | | |
| 51 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าแก้ปัญหาตนเองไม่ได้และต้องการให้ผู้อื่นมาช่วย | | | | | | |
| 52 | ข้าพเจ้าเป็นคนที่กระตือรือร้นอย่างมาก | | | | | | |
| 53 | ข้าพเจ้ามีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทืองปัญญา | | | | | | |
| 54 | ถ้าข้าพเจ้าไม่ชอบใคร ข้าพเจ้าจะแสดงให้คนนั้นรู้ | | | | | | |
| 55 | ดูเหมือนว่าข้าพเจ้าจะไม่เคยสามารถจัดระเบียบให้ตนเองได้เลย | | | | | | |
| 56 | ในบางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกอับอายมากจนอยากหลบหน้าผู้คน | | | | | | |
| 57 | ข้าพเจ้าชอบที่จะดำเนินชีวิตตามแนวทางของตนเองมากกว่าที่จะนำผู้อื่น | | | | | | |
| 58 | บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าสนุกกับทฤษฎีหรือความคิดที่เป็นนามธรรม | | | | | | |
| 59 | ข้าพเจ้าจะจัดการให้ผู้อื่นทำตามความต้องการของข้าพเจ้า เมื่อมีความจำเป็น | | | | | | |
| 60 | ข้าพเจ้ามุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่คุณเองทำ | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ฉบับที่ 3

แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจงในการตอบแบบวัด: แบบวัดฉบับนี้มีทั้งหมด 75 ข้อ โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า **ตรงกับตัวท่าน หรือ ตรงกับความคิดเห็นของท่าน** มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังข้อความ โดยมีการแปลความหมายเป็นดังนี้

| | | |
|---|---------|---|
| 6 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด |
| 5 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน มาก |
| 4 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน ค่อนข้างมาก |
| 3 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน ค่อนข้างน้อย |
| 2 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน น้อย |
| 1 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

| | | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด | | | | มากที่สุด | |
|-----|------------------------|--|---|---|---|-----------|---|
| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 00 | ข้าพเจ้าเป็นคนอารมณ์ดี | | | | | | / |

ท่าน / ในช่องหมายเลข 6 แสดงว่า ท่านเป็นคนอารมณ์ดีมากที่สุด

| | | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด | | | | มากที่สุด | |
|-----|--|--|---|---|---|-----------|---|
| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | เมื่อข้าพเจ้าอารมณ์ไม่ดีข้าพเจ้าไม่รู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไร | | | | | | |
| 2 | ข้าพเจ้ารู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตัวเอง | | | | | | |
| 3 | เมื่อข้าพเจ้าทำงานผิดพลาดข้าพเจ้าจะขาดความมั่นใจ | | | | | | |
| 4 | เมื่อมีความเครียดข้าพเจ้าสามารถทำให้ตัวเองผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว | | | | | | |
| 5 | ข้าพเจ้าทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น | | | | | | |
| 6 | ข้าพเจ้าเป็นคนตรงต่อเวลา | | | | | | |
| 7 | ข้าพเจ้าปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ช้า | | | | | | |
| 8 | ข้าพเจ้ามองหาแนวคิดใหม่จากสิ่งต่างๆ | | | | | | |
| 9 | ข้าพเจ้ามีจุดหมายที่ทำนายในชีวิต | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด มากที่สุด

| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 10 | ข้าพเจ้าจะตั้งใจทำงานของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงไป | | | | | | |
| 11 | ข้าพเจ้าชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ | | | | | | |
| 12 | ข้าพเจ้าคิดว่าโลกนี้น่าอยู่ | | | | | | |
| 13 | ข้าพเจ้าสัมผัสถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้พูดอะไร | | | | | | |
| 14 | ข้าพเจ้าจะเอ่ยปากชมผู้ที่ข้าพเจ้าเห็นว่าควรได้รับคำชม | | | | | | |
| 15 | ข้าพเจ้าสามารถช่วยเหลือผู้ที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ | | | | | | |
| 16 | ข้าพเจ้ายอมรับว่าคนเรามีความแตกต่างกัน | | | | | | |
| 17 | เมื่อข้าพเจ้าเดินเข้าไปในห้อง ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ได้ว่าคนในห้องกำลังมีอาการร่วมกันอย่างไร | | | | | | |
| 18 | ข้าพเจ้าสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความกระตือรือร้น | | | | | | |
| 19 | ข้าพเจ้าสามารถทำให้คนเข้าใจในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการจะบอก | | | | | | |
| 20 | ข้าพเจ้าชอบอภิปรายถกเถียงปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข | | | | | | |
| 21 | คนในกลุ่มมักทำตามแนวทางที่ข้าพเจ้าปฏิบัติ | | | | | | |
| 22 | ข้าพเจ้าสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีได้ | | | | | | |
| 23 | ในที่ทำงานข้าพเจ้ามีเพื่อนสนิทหลายคน | | | | | | |
| 24 | ข้าพเจ้าสามารถวางแผนงานร่วมกับผู้อื่นได้ | | | | | | |
| 25 | ข้าพเจ้าสร้างชื่อเสียงและปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่ม | | | | | | |
| 26 | ทุกครั้งที่เราสู้กันข้าพเจ้ารู้ตัวเสมอ | | | | | | |
| 27 | ข้าพเจ้ารู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น | | | | | | |
| 28 | ข้าพเจ้าเชื่อว่าตัวข้าพเจ้าเป็นคนมีความสามารถ | | | | | | |
| 29 | ข้าพเจ้าสามารถระงับอารมณ์ที่พุ่งพล่านของตัวเองให้สงบลงได้ | | | | | | |
| 30 | เมื่อข้าพเจ้ารับปากว่าจะทำอะไรแล้ว ข้าพเจ้าก็จะทำอย่างที่พูดไว้ | | | | | | |
| 31 | ข้าพเจ้าทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน | | | | | | |
| 32 | ข้าพเจ้ารู้ดีว่าควรจะทำอะไรก่อนหลังในสถานการณ์หนึ่งๆ | | | | | | |
| 33 | ข้าพเจ้ามีความคิดอะไรแปลกใหม่อยู่เสมอ | | | | | | |
| 34 | ข้าพเจ้าเชื่อว่าสิ่งต่างๆ สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้เสมอ | | | | | | |
| 35 | ข้าพเจ้ายึดเป้าหมายขององค์กรเป็นแนวทางในการทำงาน | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด มากที่สุด

| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน | | | | | | |
| 37 | ข้าพเจ้ามองว่าความผิดพลาดในอดีตเป็นประสบการณ์ที่ทรงคุณค่า | | | | | | |
| 38 | ข้าพเจ้าไม่สนใจเรื่องความรู้สึกของคนอื่น | | | | | | |
| 39 | ข้าพเจ้าทราบข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุงของผู้อื่น | | | | | | |
| 40 | ข้าพเจ้าทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ | | | | | | |
| 41 | ข้าพเจ้าสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ | | | | | | |
| 42 | ข้าพเจ้าสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้ | | | | | | |
| 43 | ข้าพเจ้าสามารถพูดให้คนสนใจฟังได้ | | | | | | |
| 44 | ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังทั้งข่าวดีและข่าวร้าย | | | | | | |
| 45 | ข้าพเจ้าสามารถค้นหาทางเลือกที่ทำให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันได้ | | | | | | |
| 46 | ข้าพเจ้าสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้ | | | | | | |
| 47 | ข้าพเจ้าสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง | | | | | | |
| 48 | ข้าพเจ้ายินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆ เสมอ | | | | | | |
| 49 | ข้าพเจ้าสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน | | | | | | |
| 50 | ข้าพเจ้าทำให้กลุ่มทราบถึงเป้าหมายของงาน | | | | | | |
| 51 | ข้าพเจ้าสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ข้าพเจ้าประสบอยู่ได้อย่างง่ายดาย | | | | | | |
| 52 | ข้าพเจ้ารู้ได้ด้วยตัวเองว่าข้าพเจ้าทำอะไรผิด | | | | | | |
| 53 | ข้าพเจ้าตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยความเชื่อมั่น | | | | | | |
| 54 | ข้าพเจ้าอดทนฟังคนอื่นพูดจนจบได้เสมอ | | | | | | |
| 55 | ข้าพเจ้าคิดว่าเพื่อนๆ ใ่วางใจในตัวข้าพเจ้า | | | | | | |
| 56 | ข้าพเจ้าเป็นคนมีวินัยในตัวเอง | | | | | | |
| 57 | ข้าพเจ้าสามารถปรับอารมณ์ได้ตามสถานการณ์ | | | | | | |
| 58 | ข้าพเจ้าสนุกกับการหาวิธีใหม่ๆ ในการทำงาน | | | | | | |
| 59 | ข้าพเจ้าพยายามทำงานให้ได้ดีตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ | | | | | | |
| 60 | ข้าพเจ้าสละผลประโยชน์ของตัวเองเพื่อเป้าหมายของกลุ่มได้ | | | | | | |
| 61 | ข้าพเจ้ามองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น | | | | | | |
| 62 | แม้มีอุปสรรคข้าพเจ้าก็ยังคิดว่าสามารถทำงานต่อไปให้สำเร็จได้ | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด มากที่สุด

| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 63 | ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจถึงข้อวิตกกังวลของผู้อื่น | | | | | | |
| 64 | ข้าพเจ้าคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน | | | | | | |
| 65 | ข้าพเจ้ารู้สึกยินดีที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น | | | | | | |
| 66 | ข้าพเจ้าเข้าใจดีว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น | | | | | | |
| 67 | ข้าพเจ้าเข้าใจความต้องการของกลุ่ม | | | | | | |
| 68 | ข้าพเจ้าสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้คล้อยตาม | | | | | | |
| 69 | ข้าพเจ้าสนใจสังเกตภาษาท่าทางของคนเรา | | | | | | |
| 70 | เมื่อทุกคนอยู่ในสภาวะตึงเครียด ข้าพเจ้าสามารถหาทางออกได้ | | | | | | |
| 71 | ข้าพเจ้าเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น | | | | | | |
| 72 | ข้าพเจ้าสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง | | | | | | |
| 73 | ข้าพเจ้ามีเพื่อนที่สามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ | | | | | | |
| 74 | ข้าพเจ้าสามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงาน | | | | | | |
| 75 | ข้าพเจ้าทำให้คนในกลุ่มรู้สึกสนุกกับงาน | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ฉบับที่ 4
แบบวัดทัศนคติต่องานบริการ

คำชี้แจงในการตอบแบบวัด: แบบวัดฉบับนี้มีทั้งหมด 10 ข้อ โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่า **ตรงกับตัวท่าน หรือ ตรงกับความคิดเห็นของท่าน** มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังข้อความ โดยมีการแปลความหมายเป็นดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 6 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด |
| 5 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน มาก |
| 4 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน ค่อนข้างมาก |
| 3 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน ค่อนข้างน้อย |
| 2 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน น้อย |
| 1 | หมายถึง | ตรงกับตัวท่านหรือความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

| | | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน | | | น้อยที่สุด | | | มากที่สุด | | |
|-----|------------------------------|---------------------------------------|---|---|------------|---|---|-----------|--|--|
| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 00 | ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในตัวเอง | | | | | | / | | | |

ท่าน / ในช่องหมายเลข 6 แสดงว่า ท่านรู้สึกภูมิใจในตัวเองมากที่สุด

| | | ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน | | | น้อยที่สุด | | | มากที่สุด | | |
|-----|--|---------------------------------------|---|---|------------|---|---|-----------|--|--|
| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 1 | ข้าพเจ้าเชื่อว่า งานบริการส่วนหน้าของโรงแรมช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับโรงแรมได้มาก | | | | | | | | | |
| 2 | ข้าพเจ้าคิดว่า ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการ | | | | | | | | | |
| 3 | ข้าพเจ้าเชื่อว่า น้ำเสียงที่ไพเราะทำให้ลูกค้าประทับใจ | | | | | | | | | |
| 4 | ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้ เพราะสามารถเป็นตัวแทนของโรงแรมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | | | | | | | | | |
| 5 | ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้นที่ได้บริการลูกค้า | | | | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

ตรงกับตัวท่าน หรือ ความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด มากที่สุด

| ข้อ | ข้อความ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | ข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการ | | | | | | |
| 7 | ข้าพเจ้าพร้อมที่จะสละเวลาให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน | | | | | | |
| 8 | ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าทุกคน | | | | | | |
| 9 | ข้าพเจ้ามีความมุ่งมั่นที่จะทำงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น | | | | | | |
| 10 | ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า | | | | | | |

- ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง -



ฉบับที่ _____

แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ (สำหรับหัวหน้างาน)

พนักงานส่วนหน้า ชื่อ-นามสกุล _____

ประเมินโดยหัวหน้างาน ชื่อ-นามสกุล _____

คำชี้แจงทั่วไป :

1. การประเมิน จะประเมินเฉพาะพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า **ที่ได้จากการสุ่มให้เป็นกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น**
2. ผู้ประเมิน จะต้องเป็นหัวหน้างานที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานผู้นั้นเท่านั้น
3. ได้โปรดอ่านและพิจารณาทำความเข้าใจข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด
4. ให้ท่านระลึกถึงพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงาน (ตามชื่อข้างบนนี้) แล้วลงความเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องประเมินท้ายข้อความ
5. ขอความกรุณาท่านให้พิจารณาตามสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด เพื่อผลประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานในองค์กรของท่านให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป
6. แบบประเมินนี้มีทั้งหมด 30 ข้อ ขอความกรุณาท่านประเมินให้ครบทุกข้อ

การแปลความหมาย

| | | |
|---|---------|----------------------|
| 6 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 4 | หมายถึง | ค่อนข้างเห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ค่อนข้างไม่เห็นด้วย |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ความช่วยเหลือ
ในการตอบแบบประเมินในครั้งนี้

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

คำชี้แจงในการตอบแบบประเมิน: ให้ท่านพิจารณาว่าพนักงานของท่าน (ตามชื่อที่ระบุ) มีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมตามรายชื่อต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ตัวอย่าง

| ชื่อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
|------|---------------------------|----------------------|---|---|-------------------|---|---|
| | | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 00 | มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน | | | | | | / |

ท่าน / ในช่องหมายเลข 6 แสดงว่า ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ชื่อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | |
|------|--|----------------------|---|---|-------------------|---|---|
| | | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น กุญแจ ปากกา หรือเอกสารต่างๆ | | | | | | |
| 2 | ใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามทำงานสำเร็จลุล่วงไป | | | | | | |
| 3 | พร้อมที่จะให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาปรากฏ | | | | | | |
| 4 | การปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น | | | | | | |
| 5 | ยอมรับว่าผู้รับบริการแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันไป | | | | | | |
| 6 | รักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ | | | | | | |
| 7 | ทำงานที่ผู้รับบริการร้องขอ อย่างเต็มความสามารถ | | | | | | |
| 8 | แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า งานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด | | | | | | |
| 9 | ประสานงานได้ดีและสามารถทำงานเป็นทีม | | | | | | |
| 10 | รับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจ | | | | | | |
| 11 | เมื่อพื้นที่ ที่ให้บริการเกิดความสกปรก เช่น มีน้ำหก หรือมีของหล่น เลอะเทอะ พนักงานจัดการให้กลับสู่สภาพเดิมอย่างรวดเร็ว | | | | | | |
| 12 | ทำให้ผู้รับบริการพอใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก | | | | | | |
| 13 | ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | | |
| 14 | แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | | | | | | |
| 15 | ไม่บริการมากเกินไปจนผู้รับบริการเกิดความอึดอัด | | | | | | |

โปรดพลิกหน้าถัดไป →

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |
|-----|--|------------------|---|----------------------|---|---|-------------------|--|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 16 | แต่งกายเรียบร้อยแลดูน่าเชื่อถือ | | | | | | | | |
| 17 | เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง | | | | | | | | |
| 18 | แสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ | | | | | | | | |
| 19 | ยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่ แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้วก็ตาม | | | | | | | | |
| 20 | ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน | | | | | | | | |
| 21 | รักษาเครื่องแต่งกายและผมให้สะอาดอยู่เสมอ | | | | | | | | |
| 22 | เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก | | | | | | | | |
| 23 | มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ | | | | | | | | |
| 24 | ให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | | | |
| 25 | จดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคน เพื่อให้เกิดความประทับใจ | | | | | | | | |
| 26 | ใช้อุปกรณ์ต่างๆ ของโรงแรมอย่างถนอมรักษา | | | | | | | | |
| 27 | ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย | | | | | | | | |
| 28 | ไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอ | | | | | | | | |
| 29 | สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอก | | | | | | | | |
| 30 | ตอบคำถามที่ผู้รับบริการถามได้ | | | | | | | | |

- ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง -



ภาคผนวก ค
สมการพหุนาม

การสร้างสมการพยากรณ์

กรณีวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม

จากผลการวิเคราะห์ที่สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม (S) ของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คะแนนดิบ

$$Y = 3.002 + .413P5 - .408P3 + .154ET + .187A$$

คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .307P5 - .295P3 + .169ET + .159A$$

กรณีวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์รายด้าน

จากผลการวิเคราะห์ที่สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม (S) ของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

คะแนนดิบ

$$Y = 3.014 + .409P5 - .397P3 + .185E5 + .154A$$

คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .305P5 - .287P3 + .183E5 + .169A$$



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาวพัชรี ชูสมบัติ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

95/56 หมู่ 8 ถนนบางนา-ตราด แขวงดอกไม้ เขตประเวศ
กรุงเทพฯ 10250
โทร. 089-6982462

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2544

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด)
มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีการศึกษา 2546

ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีการศึกษา 2553

ศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

