

ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจ ของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี

Personality Relationship with Service Minded of Hotels and Resorts Employees In Pathumthani Province

ณัฐพร ฉายประเสริฐ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการด้วยใจบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี 4) เพื่อนำผลการวิจัยมาบูรณาการกับการสอนวิชาภาวะผู้นำและการพัฒนาทีมงานรายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ทำงานอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ใน จังหวัดปทุมธานี ทั้งหมด รวม 10 แห่ง (Thai Tambon.com ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2556) ทำการเก็บตัวอย่างแบบเจาะจง โดยวิธีการคำนวณแบบไม่

ทราบประชากร ได้ 385 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลจากโรงแรมและรีสอร์ท 10 แห่ง แห่งละ 40 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test, วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ One-Way ANOVA, Fisher's Least-Significant Difference : (LSD), สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ปวช. ประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปี และสถานภาพการจ้างในตำแหน่งพนักงานประจำ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันระดับบุคลิกภาพต่างกัน พบว่า เพศ และตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน ด้านอายุการศึกษา สภาพการจ้างพนักงาน และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันระดับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร ต่างกัน พบว่า เพศ

ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการจ้างพนักงาน ตำแหน่งงาน และในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมาก กับการ ให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทที่ จังหวัดปทุมธานี โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .799 มี ความสัมพันธ์ร้อยละ 63.9

คำสำคัญ: บุคลิกภาพ, ความสัมพันธ์, การให้บริการ ด้วยใจ

Abstract

The quantitative research was Personality Relationship with Service Minded of Hotels and Resorts Employees in Pathumthani Province and the objectives of this research are 1) to study personality level of hotels and resorts employees in Pathumthani province. 2) To study service minded level of hotels and resorts employees in Pathumthani province. 3) To find the relationship between personalities with service minded of hotels and resorts employees in Pathumthani province. 4) To integrate the result to leadership and teamwork subject as follows;

The sample consists of 385 samples who worked in hotels and resorts employees on 3 stars level, Pathumthani province, totaling 10 places (data from ThaiTambon.com on October 1, 2013). Data are collected by using purposive

questionnaires and unknown population form 10 hotels and resorts which 40 samples per each place. Statistical tools employed for analysis of data are t-test, F-test, one way ANOVA, Fisher's Least-Significant Difference, Pearson's product-moment correlation coefficient and Regression Analysis.

The research revealed that personal factors of hotels and resorts employees in Pathumthani province, the majority was female who had high school level (M.6), certificate level, 1-5 years working experienced employment status in permanent employee.

The difference personal factor analysis of personality level found that gender and job position were indifferent. By age, education, employment statuses were different. The result analysis of difference personal factors in service minded of hotels and resorts employees found that gender, working experienced, employee status, position, the overall were indifferent. By age and education levels were different.

The analysis result of the relationship between personality with service minded of hotels and resorts employees found that personality had the positive relationship at the high level with service minded of hotels and resorts employees in Pathumthani province by the correlation was equal to .799% (63.9)

Keyword: Personality, Service Minded, Relationship

บทนำ

โรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจที่สำคัญที่บริการนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ทั้งนี้พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาวมีสัดส่วนมากที่สุดจากข้อมูล ปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนห้องพัก 369,745 ห้อง จาก 6,500 แห่งจากโรงแรมทั่วประเทศ ด้วยจำนวนดังกล่าวส่งผลถึงการแข่งขันที่สูงขึ้นจนก่อให้เกิดภาวะห้องพักล้นตลาดจากการแข่งขันการขายก่อให้เกิดปัญหาการขาดการดูแลรักษาลักษณะทางกายภาพและการจัดการโรงแรมที่ดีนำไปสู่ปัญหาที่กระทบต่อด้านรายได้ของโรงแรมและสุขภาพผู้เข้าพักทั้งนี้พบว่าธุรกิจโรงแรมมีข้อจำกัดที่เป็นจุดอ่อนในการแข่งขันในตลาดเสรีนี้โดยส่วนใหญ่ราวร้อยละ 70 มีลักษณะเป็นผู้ประกอบการรายย่อยยังขาดการวางแผน และการจัดการที่ดี (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ประกอบกับแรงหนุนจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในพ.ศ. 2558 นี้ ย่อมส่งผลถึงจำนวนนักท่องเที่ยวและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น

การบริการจัดได้ว่าเป็นหัวใจของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ททั้งหลาย เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มได้อย่างไม่มีข้อจำกัด การบริการที่ดีเหนือความคาดหวังจะนำพาชื่อเสียงที่ดีมาสู่ธุรกิจในระยะยาวสามารถขายได้ในราคาที่สูงกว่าทั่วไป แต่การที่ทางโรงแรมจะส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้นั้นพนักงานทั้งหลายต้องมีใจในการให้บริการ แต่พนักงานยังไม่รู้เลยด้วยซ้ำว่า คำว่า Service Mind ที่ทางโรงแรมต้องการนั้นจะต้องมีลักษณะอย่างไร

โรงแรมจึงควรให้ความสำคัญต่อการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีใจในการให้บริการ และเหมาะสมกับองค์กรให้มากที่สุด ความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพมีส่วนสำคัญ

ที่จะใช้พิจารณาว่าบุคคลนั้นเหมาะสมกับอาชีพบริการและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จและมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก บุคคลจะประสบความสำเร็จหรือการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องให้เกียรติ ให้ความรักใคร่เอ็นดู หรือเกลียดชังขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและการมีจิตใจแห่งการบริการที่ดีของบุคคล เช่นการพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใสดูสง่างามนั้นมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกของผู้พบเห็นเป็นอย่างมาก การมีบุคลิกภาพและการมีจิตใจแห่งการบริการที่ดีของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

ความสำคัญของการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำไปใช้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสม ซึ่งหากบุคลากรที่มีบุคลิกภาพดีและมีการบริการด้วยใจ ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี เพราะจังหวัดปทุมธานีมีความเติบโตด้านอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว จึงควรมีโรงแรมและรีสอร์ท ที่บริการดีมีคุณภาพสูงไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวทั้งใน และต่างประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อ หาคความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการจ้างงาน และตำแหน่งงานโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันบุคลิกภาพของบุคลากรต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการจ้างงาน และตำแหน่งงานโรงแรมและรีสอร์ทแตกต่างกันการให้บริการด้วยใจของบุคลากรต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี โรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ในจังหวัดปทุมธานี รวม 10 แห่ง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาวทั้ง 10 แห่งโดยเลือกขนาด

ตัวอย่างที่ใช้การประมาณยอดรวมของประชากร โดยวิธีการแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน จึงสุ่มเก็บข้อมูลแห่งละ 40 คน ระยะเวลาการทำวิจัยระหว่างเดือน มกราคม พ. ศ. 2557 – ธันวาคม พ. ศ. 2557

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการแบบผสมผสานโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว ในจังหวัดปทุมธานี ทั้งหมด รวม 10 แห่ง แห่งละ 40 คน โดยวิธีการแบบไม่ทราบจำนวนประชากรได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วนส่วนที่ 1คำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ เป็นแบบเลือกตอบส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ตัวแปรตามเป็นแบบสอบถามชนิดจัดเรียงลำดับคุณภาพ 5 ระดับส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละส่วนการวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพ และการให้บริการด้วยใจ ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวใช้ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับบุคลิกภาพ และ

ให้บริการด้วยใจกรณีพบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ด้วยวิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาได้พบประเด็นอันเป็นสาระสำคัญที่จะสรุป และอภิปรายผล รายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร โรงแรม และรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี จำนวน 385 คน มีข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 คน มีอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ปวช. จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 สถานภาพการจ้าง บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 330 คนคิดเป็นร้อยละ 85.70 ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1

2. ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับบุคลิกภาพของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านทางสังคม มีระดับความคิดเห็นสูงสุดค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านร่างกาย ด้านความสามารถและด้านความสนใจตามลำดับเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมด บุคลิกภาพในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) คิดเป็นร้อยละ 69.20

ด้านร่างกาย

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านรับประทานอาหารตามหลักโภชนาการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านแต่งกายที่เหมาะสมท่าทางสง่างาม ด้านพักผ่อนอย่างเพียงพอ และออกกำลังกายสม่ำเสมอ ตามลำดับเมื่อพิจารณาภาพรวม บุคลิกภาพด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) คิดเป็นร้อยละ 67.20

ด้านมนุษย์สัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ระดับบุคลิกภาพ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาด้านเข้าใจความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าได้ด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันลูกค้าประสบปัญหาในการบริการลูกค้าตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวม ค่าเฉลี่ยของระดับบุคลิกภาพด้านมนุษย์สัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) คิดเป็นร้อยละ 72.40

ด้านความสามารถ

ผลการศึกษาพบว่า ของระดับบุคลิกภาพ ด้านความสามารถ ทุกด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการฟัง การจับใจความและปฏิบัติได้ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านความรู้เกี่ยวกับโรงแรม และการบริการ ด้านความจำแม่นยำ และจบการศึกษา ด้านที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ตามลำดับเมื่อพิจารณาภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับบุคลิกภาพ ด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.33$) คิดเป็นร้อยละ 66.60

ด้านความฉลาดทางอารมณ์

ผลการศึกษาพบว่า ระดับบุคลิกภาพ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านยอมขมเขยผู้นอื่นเมื่อเขาทำความดีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ด้านกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมและด้านเข้าใจปัญหาและมีขั้นตอนในการแก้ปัญหา ตามลำดับเมื่อพิจารณาภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับบุคลิกภาพ ด้านความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 73.00

ด้านความสนใจ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพ บุคลิกภาพ ด้านความสนใจ ในด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านชอบเล่นกีฬา มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านร้องเพลงได้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านศึกษาภาษาของอาเซียน มากกว่า 1 ภาษา ตามลำดับเมื่อพิจารณาภาพรวมระดับบุคลิกภาพ ด้านความสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10$) คิดเป็นร้อยละ 62.00

ด้านทางสังคม

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบุคลิกภาพ ด้านทางสังคม ในด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ใน

ระดับมาก ด้านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน เสมอ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ด้านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและชอบทำกิจกรรมเพื่อสังคม ตามลำดับเมื่อพิจารณาภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพบุคลิกภาพ ด้านทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 74.20

3. ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการด้วยใจ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้ามีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านความรู้ในงาน ด้านความกระตือรือร้น ด้านกิริยาวาจาสุภาพด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทัศนคติ ด้านควบคุมอารมณ์ได้ และด้านมีสติในการแก้ปัญหา ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยระดับการให้บริการด้วยใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 74.00

ด้านความรู้ในงาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านความรู้ในงาน ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านทำงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาด้านทำงานในหน้าที่อย่างเต็มขีดความสามารถ ด้านบริการได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และด้านพัฒนาตนเองอยู่เสมอตามลำดับเมื่อพิจารณาภาพรวม ระดับการให้บริการด้วยใจ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) คิดเป็นร้อยละ 75.20

ด้านความกระตือรือร้น

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านความกระตือรือร้นด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านเข้าทำงานตรงตามเวลา ระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ด้านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ และทำงานได้รวดเร็วและไม่ผิดพลาด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวม ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านความกระตือรือร้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) คิดเป็นร้อยละ 75.20

ด้านกิริยาวาจาสุภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้วยใจ ด้านกิริยาวาจาสุภาพ ด้านต่าง ๆ ทุกด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ด้านให้บริการด้วยความสุภาพ และอ่อนน้อมด้านให้เกียรติและยกย่องลูกค้าเสมอ และด้านให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวม การให้บริการด้วยใจของบุคลากร ด้านกิริยาวาจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) คิดเป็นร้อยละ 74.80

ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้วยใจ ทุกด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาด้านความสนใจอย่างกว้างขวาง ทันต่อเหตุการณ์ ด้านหาวิธีการที่หลากหลายเพื่อแก้ปัญหา ด้านหาวิธีการที่หลากหลายเพื่อแก้ปัญหา และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวม ระดับการให้บริการด้วยใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) คิดเป็นร้อยละ 73.80

ด้านการควบคุมอารมณ์

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้วยใจ ด้านการควบคุมอารมณ์ ทุกด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง รองลงมาด้านวิธีการปรับอารมณ์โกรธให้เบาบาง ด้านการควบคุมความรู้สึก และด้านสงบนิ่งได้แม้ในขณะที่อารมณ์หงุดหงิด ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านการควบคุมอารมณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) คิดเป็นร้อยละ 72.20

ด้านการแก้ปัญหา

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้วยใจ ด้านการแก้ปัญหา ทุกด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านพลังรับผิดชอบตนเองและ รองลงมา ด้าน พลังรับผิดชอบตนเองและทีมงาน ด้านนำความรู้ และประสบการณ์ของตนมาใช้แก้ปัญหา และด้านปฏิภาณไหวพริบ ตามลำดับเมื่อพิจารณา ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านการแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 71.00

ด้านทัศนคติ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านทัศนคติ ทุกด้านค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานในโรงแรมแห่งนี้ รองลงมาด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านนำสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) คิดเป็นร้อยละ 73.20

ด้านการสนองตอบลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านการสนองตอบลูกค้า ทุกด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการรักษาความลับของลูกค้า รองลงมา

ด้านสุขภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า ด้านนำสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและการประสานงาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ระดับการให้บริการด้วยใจ ด้านการสนองตอบลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน ผลการวิเคราะห์ดังนี้

เพศ แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากรต่างกัน พบว่าด้านความสนใจและด้านทางสังคมแตกต่างกัน ส่วน ด้านร่างกายด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ และโดยรวม ทั้งเพศชายและหญิง บุคลิกภาพของของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

อายุ แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากรต่างกัน พบว่า ด้านร่างกาย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถ ด้านฉลาดทางอารมณ์ ด้านทางสังคม และโดยรวม ต่างกัน ส่วนด้านความสนใจ ไม่แตกต่างกัน

การศึกษาแตกต่างกันบุคลิกภาพของบุคลากรต่างกันพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านทางสังคมและโดยรวมแตกต่างกันส่วนด้านร่างกาย ด้านใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากร ต่างกัน พบว่า ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติในการ

แก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และโดยรวมต่างกันส่วนด้านความรู้ในงาน ด้านกระตือรือร้น ด้านกิริยาวาจาสุภาพ ไม่แตกต่าง

สภาพการจ้างพนักงาน แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากร ต่างกันพบว่าด้านความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าและโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านร่างกายด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากรต่างกันพบว่าด้านทัศนคติและด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า แตกต่างกันส่วน ด้านร่างกาย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

เพศ แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากรต่างกัน พบว่าด้านกระตือรือร้นและด้านทัศนคติแตกต่างกันส่วนด้านความรู้ในงาน ด้านกิริยาวาจาสุภาพด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านสามารถควบคุมอารมณ์ด้านสติในการแก้ปัญหาส่วนด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

อายุ แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากร ต่างกัน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกัน ทั้งด้านความรู้ในงาน ด้านกระตือรือร้น ด้านกิริยาวาจาสุภาพ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ด้านสติในการแก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากรต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน

ทุกด้าน ทั้งด้านความรู้ในงาน ด้านกระตือรือร้น ด้าน
 กิจจาวาจาสุภาพ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้าน
 ควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติในการแก้ปัญหา และด้าน
 ทักษะคนดี

ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน การ
 ให้บริการด้วยใจของบุคลากรต่างกัน พบว่า ด้าน
 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติ
 ในการแก้ปัญหา ด้านทักษะคนดี และโดยรวมแตกต่างกัน
 ส่วนด้านความรู้ในงาน ด้านกระตือรือร้น ด้านกิจจา
 วาจาสุภาพ ไม่แตกต่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวม แตกต่างกันการ
 ให้บริการด้วยใจ ต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน
 พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านความรู้ในงาน
 ด้านกระตือรือร้น ด้านกิจจาวาจาสุภาพ ด้านความคิด
 ริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติในการ
 แก้ปัญหา ด้านทักษะคนดี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า
 และโดยรวม

6. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง
 บุคลิกภาพกับการบริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรม
 และรีสอร์ทพบว่า

ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพของ
 บุคลากรด้านร่างกาย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้าน
 ความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความ
 สนใจ และด้านทางสังคม รวม 6 ด้านมีความสัมพันธ์
 ทางบวก กับการให้บริการด้วยใจ ด้านความรู้ในงาน
 ด้านกระตือรือร้น ด้านกิจจาวาจาสุภาพ ด้านความคิด
 ริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติใน

การแก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และด้านความรับผิดชอบต่อ
 ต่อลูกค้ารวม 8 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 .05

7. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การสรุปผลทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
 ตัวแปรต่าง ๆ ที่นำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน
 รายละเอียดมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กับบุคลิกภาพของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

บุคลิกภาพของบุคลากรที่มีเพศ แตกต่าง
 กันบุคลิกภาพต่างกัน ในด้านความสามารถและความ
 ฉลาดทางอารมณ์อายุแตกต่างกันบุคลิกภาพต่างกัน
 ในด้านร่างกาย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถ
 ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และด้านทางสังคม
 ต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกันบุคลิกภาพต่างกัน
 ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถ ด้านความ
 ฉลาดทางอารมณ์ และด้านทางสังคม ต่างกัน
 ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันบุคลิกภาพต่างกัน
 ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถ และด้าน
 ความสนใจ ต่างกัน สถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน
 บุคลิกภาพต่างกัน ในด้านความสามารถ ด้านความ
 ฉลาดทางอารมณ์ และด้านความสนใจ ต่างกัน
 ตำแหน่งงานแตกต่างกัน บุคลิกภาพต่างกัน ในด้าน
 ความสนใจและด้านทางสังคม ต่างกันสรุปปัจจัยส่วน
 บุคคลแตกต่างกัน บุคลิกภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัย
 ส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของ

บุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน เพศ แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจ ต่างกัน ด้าน กระตือรือร้น และด้านมีสติในการแก้ปัญหา ต่างกันอายุ แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจ ต่างกันด้านความรู้ในงาน ด้าน กระตือรือร้นด้านริริยา วาจาสุภาพ ด้าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านควบคุมอารมณ์ด้านมีสติ ในการแก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และด้านรับผิดชอบต่อ ลูกค้าย่างกันระดับการศึกษา แตกต่างกัน การ ให้บริการด้วยใจต่างกันด้านความรู้ในงาน ด้าน กระตือรือร้น ด้านริริยา วาจาสุภาพ ด้านความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติในการ แก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และด้านรับผิดชอบต่อลูกค้าย่างกัน ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน การ ให้บริการด้วยใจต่างกัน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติในการแก้ปัญหา ด้าน ทัศนคติ และด้านรับผิดชอบต่อลูกค้าย่างกัน สถานภาพการจ้างงาน และด้านตำแหน่งงาน การ ให้บริการด้วยใจของบุคลากร ไม่ต่างกัน สรุปปัจจัยส่วน บุคคล แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3ทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของ บุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการด้วย ใจของบุคลากรโดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .799 ร้อยละของความสัมพันธ์เท่ากับ 63.9

อภิปรายผล

การอภิปรายผลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลเชิง ปริมาณที่ได้จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ บุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานีโดยจะ อภิปรายในประเด็นการวิเคราะห์ความแตกต่างและ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แนวคิดต่างๆ ที่ได้จาก การตั้งสมมติฐานและการทบทวนวรรณกรรม รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ แตกต่างกัน บุคลิกภาพของบุคลากร โรงแรม และรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ดังนี้ บุคลิกภาพของบุคลากรที่มีเพศ แตกต่างกัน บุคลิกภาพต่างกัน ด้านความสามารถและความฉลาด ทางอารมณ์อายุแตกต่างกันบุคลิกภาพ ด้านร่างกาย ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความสามารถ ด้านความฉลาด ทางอารมณ์ และด้านทางสังคม ต่างกัน ระดับ การศึกษาแตกต่างกันบุคลิกภาพด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความสามารถ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และ ด้านทางสังคม แตกต่างกัน ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันบุคลิกภาพด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้าน ความสามารถ และด้านความสนใจ ต่างกัน สถานภาพ การจ้างงานแตกต่างกันบุคลิกภาพ ด้านความสามารถ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และด้านความสนใจ ต่างกันตำแหน่งงานแตกต่างกัน บุคลิกภาพด้านความ สนใจและด้านทางสังคม ต่างกันสรุปปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน บุคลิกภาพต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ หลิน ,ชิว และเซี่ยะ(Lin, Chiu & Hsieh:2001) ผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความมั่นใจได้ของการบริการ

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เป็นตัวทำนายการรับรู้ความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการบริการ บุคลิกภาพการแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การตอบสนองต่อลูกค้า และบุคลิกภาพแบบเห็นด้วยกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เรื่องความเข้าใจใส่ใจลูกค้า และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาง (Chang, 2006) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในประเทศไต้หวัน โดยประเมินความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าชาวต่างชาติซึ่งเข้ามาใช้บริการ โดยมีตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานบริการและมิติของการบริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่พนักงานบริการส่วนหน้าควรมีและมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพการบริการได้แก่ การที่พนักงานมีทักษะทางสังคม มีความสามารถในงาน มนุษย์สัมพันธ์ และการมีจิตสำนึกในการบริการ

2. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ต่างกันเพศ แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจ ด้านกระตือรือร้น และด้านมีสติในการแก้ปัญหา ต่างกันด้านอายุ แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจ ด้านความรู้ในงานด้านกระตือรือร้น ด้านกิริยวาจาสุภาพด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านควบคุมอารมณ์ด้านมีสติในการแก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และด้านรับผิดชอบต่อกลูกค้า แตกต่างกันระดับการศึกษา แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจ ทุกด้านต่างกัน ทั้งด้านความรู้ในงาน ด้านกระตือรือร้น ด้านกิริยวาจาสุภาพ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้าน

ควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติในการแก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และด้านรับผิดชอบต่อกลูกค้า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านควบคุมอารมณ์ ด้านมีสติในการแก้ปัญหา ด้านทัศนคติ และด้านรับผิดชอบต่อกลูกค้า ต่างกัน ด้านสถานภาพการจ้างงาน และด้านตำแหน่งงาน การให้บริการด้วยใจของบุคลากรไม่แตกต่างกัน สรุปปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน การให้บริการด้วยใจของบุคลากร ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .799 ร้อยละของความสัมพันธ์เท่ากับ 63.9 สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาง (Chang, 2003) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในประเทศไต้หวัน โดยประเมินความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าชาวต่างชาติซึ่งเข้ามาใช้บริการ โดยมีตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานบริการและมิติของการบริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่พนักงานบริการส่วนหน้าควรมีและมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพการบริการได้แก่ การที่พนักงานมีทักษะทางสังคม มีความสามารถในงาน มนุษย์สัมพันธ์ และการมีจิตสำนึกในการบริการและยังสอดคล้องกับการศึกษาของหลิน,ชิว และเซียะ (Lin, Chiu & Hsieh, 2001) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพของพนักงานผู้

ให้บริการกับการรับรู้คุณภาพของการบริการ โดยใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big Five personality traits) ตามแนวคิดคอสตาและแมคเคอร์ และแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการของพาราซูรามาน (SERVQUAL) ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความมั่นใจได้ของการบริการ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เป็นตัวทำนายการรับรู้ความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการบริการ บุคลิกภาพการแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การตอบสนองต่อลูกค้า และบุคลิกภาพแบบเห็นด้วยกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เรื่องความเข้าใจใส่ใจลูกค้า และยังสอดคล้องกับ (Heskett, 1997) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยความรับผิดชอบต่อกับลูกค้า ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของพนักงาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่าสินค้าและบริการของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้าโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอในประเด็นต่าง ๆ รายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานีมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพของบุคลากร ด้านทางสังคมความฉลาดทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์

ด้านความสามารถด้านร่างกายและด้านความสนใจตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ถึงระดับมาก

1.1.1 ด้านร่างกายเพื่อให้บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี ร่างกายแข็งแรงและสุขภาพดีควรส่งเสริมให้ออกกำลังกายสม่ำเสมอพักผ่อนอย่างเพียงพอ เพื่อให้ร่างกายได้สวยงามและมีท่าทางสง่างาม

1.1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลากรส่วนใหญ่ เข้าใจความต้องการการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันลูกค้า และการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ แต่เมื่อพบปัญหาต่างๆที่เกี่ยวกับลูกค้ายังมีปัญหาเรื่องการบริการอยู่ ดังนั้นจึงควรให้ข้อมูลที่เป็นแก่นักบุคลากร หรือมีคู่มือ เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้นก่อน

1.1.3 ด้านความสามารถ ที่ควรปรับปรุง ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาด้านการโรงแรมโดยตรง เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพความฉลาดทางอารมณ์ บุคลากรส่วนใหญ่ มีขวัญและกำลังใจดียกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ส่วนที่ต้องปรับปรุง ในเรื่องการเข้าใจปัญหาและมีขั้นตอนในการแก้ปัญหาให้ฝึกอบรม เรื่องการลำดับขั้นตอน และวิธีการแก้ปัญหา ให้เหมาะสมกับงานด้านต่าง ๆ

1.1.4 ด้านความสนใจบุคลิกภาพของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับต่ำที่สุดที่เกี่ยวกับศึกษาภาษาของอาเซียนและการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งโรงแรมและรีสอร์ท ยังไม่ได้ให้การสนับสนุนเท่าที่ควร ดังนั้นเสนอให้เร่งดำเนินการให้ความรู้แก่บุคลากร ให้เกิดทักษะด้านการใช้ภาษา ที่จะรองรับลูกค้าจากประเทศเป้าหมาย โดยโรงแรมและรีสอร์ทจัดทำแผนกลยุทธ์ และกำหนดเป้าหมายที่จะรับลูกค้าจากประเทศนั้น ๆ โดยส่งให้บุคลากรได้เรียนภาษาต่าง ๆ เช่น ให้นุนเรียน หรือ จ้างครูมาสอนนอกเวลางาน จะทำ

ให้มีบุคลากรที่มีความเชื่อมั่น และส่งผลให้มีบุคลิกภาพที่ดี

1.1.5 ด้านทางสังคม บุคลากรส่วนใหญ่รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้ดี และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานแต่การทำกิจกรรมเพื่อสังคมมีน้อย ดังนั้นโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดปทุมธานีควรทำกิจกรรมเพื่อสังคมให้มากขึ้น ทำให้พนักงานมีจิตอาสา และทำให้โรงแรมและรีสอร์ทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของสังคมในจังหวัดปทุมธานี

1.2 การให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรม และรีสอร์ทจังหวัดปทุมธานี

1.2.1 ด้านความรู้ในงาน บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี ตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มขีดความสามารถ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่วนการบริการได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ยังต้องปรับปรุง โดยการอบรมและการพัฒนาทักษะการทำงานในหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการบริการอย่างมืออาชีพ

1.2.2 ด้านความกระตือรือร้น บุคลากรส่วนใหญ่ เข้าทำงานตรงตามเวลา มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ ส่วนที่ต้องปรับปรุง เรื่องงานได้รวดเร็วและไม่ผิดพลาด ซึ่งต้องอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญในการทำงาน

1.2.3 ด้านกิริยา วาจา สุภาพ บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพ และอ่อนน้อม และให้เกียรติและยกย่องลูกค้าเสมอส่วนเรื่องการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามยังไม่ชัดเจน ต้องปรับปรุง โดยการทำคู่มือเกี่ยวกับงานในหน้าที่และคำถามที่ลูกค้าซักถามบ่อย ๆ

เช่น สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เส้นทางการเดินทาง และรถโดยสาร เป็นต้น

1.2.4 ด้านความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์บุคลากรส่วนใหญ่ปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ ส่วนการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรปรับให้เหมาะเพื่อให้บุคลากรได้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเช่น กระตุ้นและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงานและการแก้ปัญหาการทำงาน เป็นการส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อไป

1.2.5 ด้านควบคุมอารมณ์ได้ บุคลากรส่วนใหญ่ ควบคุมอารมณ์ของตนเอง วิธีการปรับอารมณ์โกรธให้เบาบาง ส่วนการสงบนิ่งได้แม้ในขณะที่อารมณ์หงุดหงิด และการควบคุมความรู้สึก ยังต้องปรับปรุงโดยให้บุคลากรได้อบรมการฝึกสมาธิ เพื่อให้เกิดสติและปัญญา ทำให้ มีความฉลาดทางอารมณ์ได้

1.2.6 ด้านการแก้ปัญหาบุคลากรส่วนใหญ่ มีพลังความรับผิดชอบตนเองและทีมงานนำความรู้ และประสบการณ์ของตนเองมาใช้แก้ปัญหา ควรปรับปรุงเรื่องปฏิภาณไหวพริบ และอิสระในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า และหน่วยงานซึ่งต้องรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ ให้มีความจงรักภักดีกับองค์กร เพราะหากมีแต่บุคลากรใหม่ก็ต้องใช้เวลาในการฝึกให้เกิดทักษะ ยังให้อิสระในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า โดยไม่มีพี่เลี้ยงไม่ได้ ดังนั้นจึงต้องอบรมเทคนิควิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน และการแก้สถานการณ์ให้ลูกค้าที่โกรธ กลับมารู้สึกดี ทั้งตัวพนักงานและองค์กร ด้วยการพัฒนาทักษะ และฝึกปฏิบัติในการรับมือกับปัญหา ไม่ว่าจะมีความผิดพลาดขององค์กร หรือจากลูกค้าเอง

1.2.7 ด้านทัศนคติบุคลากรส่วนใหญ่ภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานในโรงแรมแห่งนี้ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงานที่ต้องปรับปรุง ดังนั้นต้องมีในการพัฒนา ทั้งองค์กร และบุคลากร เพื่อให้องค์กรเติบโต บุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ ก็มีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

1.2.8 ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า บุคลากรส่วนใหญ่รักษาความลับของลูกค้าได้ รับฟังและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า มีความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า ส่วนที่ต้องปรับปรุง คือเรื่องความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และการประสานงานกับลูกค้า เสนอแนะให้ สร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากร เช่น การให้รางวัลแก่บุคลากรดีเด่น ประจำเดือน และประจำปี เป็นต้น

1.3 ได้นำผลการวิจัยมาบูรณาการกับการเรียนการสอนวิชาการระดับผู้นำและการพัฒนาที่ทำงานในเรื่องบุคลิกภาพ เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาผลการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากร โรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป รายละเอียดมีดังนี้

2.1 เรื่องบุคลิกภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ทโดยแยกบุคลิกภาพ ที่เป็นคุณลักษณะภายใน และภายนอก ให้ชัดเจน

2.2 การให้บริการด้วยใจของบุคลากรควรศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

ชัยเสฏฐ์พรหมศรี. (2550). **รอย! ด้วยคุณภาพการบริการที่เหนือชั้น**. นนทบุรี: ชบาพับลิชชิ่ง เวิร์กส.

ว.วชิรเมธี. (2552). **ธรรมะคลายใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: อมรินทร์.

อภิญา ศรีชาว. (2540). **บุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ชั้นปีที่ 1 กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยา, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Chang, Cheng-Ping. (2006). The Multilevel Exploration of Factors Influencing the Front-Line Employees' Service Quality in International Tourist Hotels. *Journal of American Academy of Business*.

Christopher H Lovelock, Lauren Wright. (1998). *Principle of service marketing and management*. Prentice Hall.

- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). **Revised Neo personality inventory (Neo PI-R) and Neo factor inventory (Neo- FFI): professional manual**. Florida: Psychological Assessment Resources.
- Eysenck, H.J. (1969). **Personality in Primary School Children Part I**. The British Journal of Educational Psychology.
- Heskett. (1997). **The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value**.
- Jung, Carl G. (1939). **The Integration of The Personality**. N.Y.: Ferrar & Rinehart.
- Kolter Phillip. (2000). **Marketing Management: Millennium Ed**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lin, Chiu & Hsieh. (2001). **Investigating the Relationship between Service Providers' Personality and Customers' Perception of Service Quality across Gender**. Total Quality Management.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). **SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perception of Service Quality**. Journal of Retailing.
- Robbins, S.P. (1997). **Essentials of Organizational Behavior**. (5 th ed.). N.J.: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A. (1988). **Consumer perceptions of price, quality and value: A means- end model and synthesis of evidence**. Journal of marketing.