

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และ ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
ชื่อผู้เขียน	นางสาวภูริชญา มัชฌิมานนท์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมิทธิไกร ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์ กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ ภูประเสริฐ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงานโรงแรม (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และ(3) ศึกษาเกณฑ์กำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแก่ลูกค้าการประชุมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จากโรงแรม 15 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 304 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-FFI แบบวัดความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน และแบบ

ประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)
2. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)
3. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)
4. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงานโรงแรม ($p < .01$)
5. ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)
6. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)
7. เกณฑ์กำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดีจากหัวหน้างาน การทำงานได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากหัวหน้างาน การทำงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนา และปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ สามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม ความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และการปรับเงินเดือน

Thesis Title	The Relationships of Personality, Emotional Intelligence, and Job Involvement to Job Success Perception of Hotel Staffs		
Author	Miss Phurichaya Mutchiramanon		
M.S.	Industrial and Organizational Psychology		
Examining Committee	Associate Professor Dr. Chuchai Smithikrai		Chairman
	Associate Professor Siriperm Chowsilpa		Member
	Assistant Professor Kannikar Bhuprasert		Member

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the relationships among personality, emotional intelligence, and job involvement (2) to study the relationships of personality, emotional intelligence, and job involvement to job success of hotel staffs (3) to find criteria determining job success as perceived by hotel staffs.

A correlational research design was used. The sample was 304 hotel staffs who provide service to convention customers in Chiang Mai Province. The sample was obtained by multistage sampling. Research instruments consisted of an emotional intelligence questionnaire, the NEO – FFI personality inventory, a job involvement questionnaire and a job success perception questionnaire. Data were analyzed by using the Pearson product – moment correlation.

The research found that :

1. The five dimensions of personality was significantly related to emotional intelligence of hotel staffs ($p < .01$).

2. The five dimensions of personality was significantly related to job involvement of hotel staffs ($p < .05$).
3. The five dimensions of personality was significantly related to job success perception of hotel staffs ($p < .01$).
4. Emotional intelligence was positively related to job involvement of hotel staffs ($p < .01$).
5. Emotional intelligence was positively related to job success perception of hotel staffs ($p < .01$).
6. job involvement was positively related to job success perception of hotel staffs ($p < .01$).
7. Criteria determining Job success perception comprised of customer satisfaction, job effectiveness, positive performance appraisal, acceptance from colleagues, confidence and trust from supervisors, creativity and continuous job improvement, effective problem solving , job advancement, job satisfaction and continuous growth of salary.