

ทักษะ บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

Relationship between Skills, Personality, and Leadership of Supervisors
and Job Satisfaction of Large-Sized Hotel Employees in Muang District
in Buriram Province

ชนินาถ ทิพย์อักษร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Chaninart Thip-akson

Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University

E-mail: Chaninart.ta@bru.ac.th

(Received: November 3, 2022; Revised: November 30, 2022; Accepted: December 13, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 131 คน การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์สมการถดถอย

ผลการวิจัยด้านทักษะ บุคลิกภาพและภาวะผู้นำ พบว่า ทักษะการจูงใจ ทักษะการสอนแนะ และทักษะการเจรจาต่อรองมีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนบุคลิกภาพด้านจริยธรรม บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และส่วนภาวะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยหัวหน้างานส่วนใหญ่มีลักษณะภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย

คำสำคัญ: ทักษะ, บุคลิกภาพ, ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน, ความพึงพอใจในการทำงาน

Abstract

This research aimed to examine the relationship between the skills, personality, and leadership of supervisors and the job satisfaction of large-sized hotel employees in Muang district in Buriram province. The population sample of the study consisted of 131 employees. Questionnaires were utilized in data collection and the Descriptive statistics and Inferential statistics values.

The research results in terms of skills, personality, and leadership revealed that motivation skills, coaching skills, and negotiation skills were involved in explaining the relationship between job satisfaction of large- sized hotel employees in the same direction with a statistical significance at .01. It was also found that ethical personality, agreeableness personality, conscientiousness personality, extraversion personality, and openness to experience personality were correlated with the job satisfaction of large- sized hotel employees with a statistical significance at .01. Moreover, the overall leadership of the supervisors has correlated with the job satisfaction of large- sized hotel employees with a statistical significance at .01 and most of the supervisors had democratic leadership styles.

Keywords: Skills, Personality, Supervisor's Leadership, Job Satisfaction

บทนำ

ปัจจุบันการทำงานในโรงแรมทั้งโรงแรมขนาดเล็กและโรงแรมขนาดใหญ่ทุกโรงแรม ล้วนมีเกณฑ์ที่ใช้ในการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานเดิมขึ้นมาดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานในตำแหน่งสูง เช่น หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ได้รับตำแหน่งหัวหน้าจะมีระดับการศึกษาสูง มีความสามารถ มีความรับผิดชอบสูง ซึ่งโรงแรมหวังจะใช้ความสามารถของหัวหน้างานมาบริหารทีมให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหัวหน้างานแต่ละคนมีความสามารถ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคลและความคิดแตกต่างกันไปเราไม่สามารถรู้ได้ว่าในระยะยาว พนักงานคนไหนจะสามารถบริหารงานได้ดี

ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านด้วยกัน และส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งมาจากหัวหน้างาน ซึ่งรวมถึงทักษะการบริหารงาน บุคลิกภาพส่วนตัว และภาวะผู้นำของหัวหน้างาน เนื่องจากหากหัวหน้างานที่มีการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ขั้นตอนในการทำงานเกิดความ

ยุ่งยากทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและอาจจะเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดงานไม่มาทำงาน ต่อและลาออกในที่สุด ซึ่งบุคลิกภาพส่วนตัวของหัวหน้างานสามารถแสดงถึงตัวตน ลักษณะนิสัยที่แท้จริงของ หัวหน้าแต่ละคนที่มีแตกต่างกันออกไป และยังสามารถแสดงออกถึงพนักงานได้โดยตรงทั้งการพูด การกระทำ อารมณ์ ทศนคติต่าง ๆ ซึ่งพนักงานแต่ละคนสามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ผ่านบุคลิกภาพ ส่วนตัวของหัวหน้างาน ได้ รวมถึงภาวะผู้นำของหัวหน้างานซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำของหัวหน้าโดยตรง โดยหัวหน้างานแต่ละคนก็มีภาวะผู้นำที่แตกต่างกันออกไปและภาวะผู้นำแต่ละแบบล้วนมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันตาม สถานการณ์ ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งของหัวหน้างานที่ใช้ในการบริหารงาน ตัดสินใจและดูแลพนักงานให้ มีประสิทธิภาพ นอกจากบุคลิกภาพ ส่วนตัวและภาวะผู้นำของหัวหน้างานแล้ว ทักษะในด้านต่าง ๆ ของหัวหน้า ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่แสดงออกให้พนักงานทุกคนได้เห็นว่าหัวหน้ามีความสามารถมากน้อยแค่ไหน บริหารงานได้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง นำเอาพรบ้นับถือมากน้อยเพียงใด ซึ่งปัจจัยทางด้านทักษะ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำของหัวหน้างานแต่ละคนที่แตกต่างกันยังสามารถทำให้พนักงานแต่ละคนเกิดความ พึงพอใจในการทำงาน หรือเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีลักษณะนิสัย ความชอบและความต้องการที่แตกต่างกัน (Glimmer, 1971)

แต่อย่างไรก็ตามการที่หัวหน้างานบริหารงานเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต้องมี องค์ประกอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของหัวหน้างาน โดยมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ใน สติต วงศ์สุวรรณ (2544) กล่าวถึง บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของแต่ละ บุคคล ทั้งลักษณะภายนอก ภายใน และปัจจัยต่าง ๆ อันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น และ เกตินี สุทธาวารกุล (2543) บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกนึกคิด และลักษณะนิสัย ซึ่งทำให้บุคคลมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดังนั้นบุคลิกภาพ จึงเป็นผลรวมของพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งทางด้าน ร่าง กายและจิตใจที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลนั้น ๆ

Jack & Joseph (2017) ได้สรุป “สะพานพฤติกรรม” ของผู้นำที่จะส่งผลให้ผู้นำสามารถขับเคลื่อน ประสิทธิภาพขององค์กรได้ไปพร้อม ๆ กับการสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน โดยสิ่งที่อยู่ในสะพานพฤติกรรม ของผู้นำ ประกอบด้วย การสื่อสารของผู้นำการสร้างแรงบันดาลใจ การสร้างความไว้วางใจและการพัฒนาผู้ตาม สอดคล้องกับการสำรวจของ The Forum Corporation บริษัทที่ปรึกษาด้านการพัฒนาภาวะผู้นำที่ว่า ผู้นำส่งผล ให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งความผูกพันจะสามารถเกิดได้จากผู้นำที่สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็น บวก ผู้นำที่สามารถสร้างความไว้วางใจให้แก่พนักงาน และผู้นำที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของพนักงาน และ ได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งในแง่ของผลผลิต ความพึงพอใจของลูกค้า และการสร้างผลกำไรให้แก่องค์กร

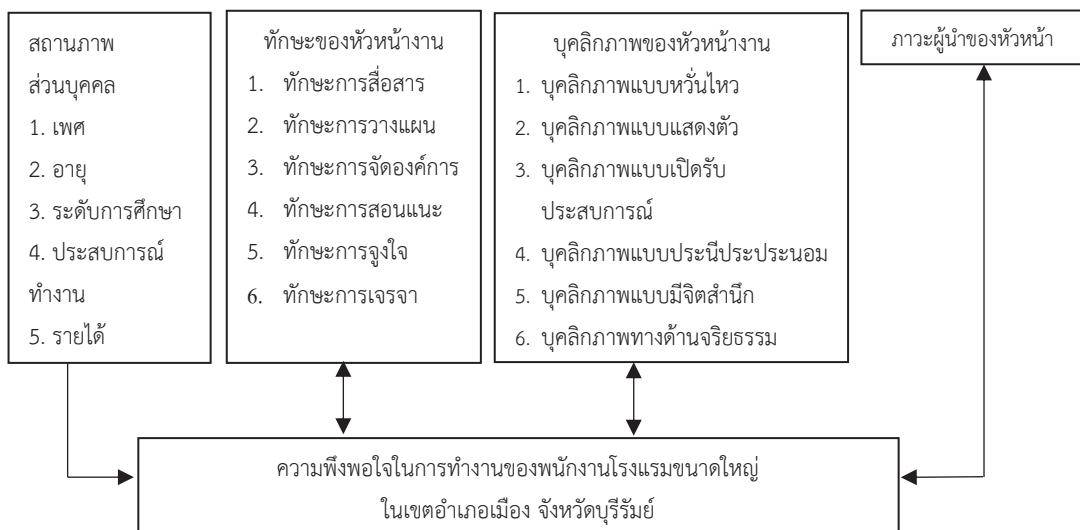
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทักษะ บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพราะเป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต้น ๆ ของจังหวัดบุรีรัมย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างาน ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ ทักษะการเจรจาต่อรองกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้างาน ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะ บุคลิกภาพและภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ หัวข้อการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดโดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยจึงนำมาสู่การนิยามคำศัพท์ของตัวแปรในการศึกษาดังนี้

ทักษะของหัวหน้างาน หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าที่สื่อสารกับบุคลากร หรือผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้หัวหน้างานจะต้องมีทักษะการวางแผนในการบริหารงาน ทักษะการจัดองค์การรวมถึงทักษะการสอน แนะนำให้กับบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในทำนองเดียวกันหัวหน้างานจะต้องมี ทักษะจูงใจและทักษะการเจรจา

บุคลิกภาพของหัวหน้างาน หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้าทั้งภายในและภายนอกที่มีต่อบุคลากร หรือผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสพการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน หมายถึง ความสามารถของผู้นำที่มีอิทธิพลในการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ การจูงใจผู้อื่นให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานหรือกระทำการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

ความพึงใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของบุคลากรที่มีต่องานซึ่งความพึงพอใจในงานเชิงบวกก็จะส่งผลทำให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานและมีแนวโน้มเกิดความผูกพันต่อองค์กรและไม่มีแนวโน้มจะลาออกจากงาน

โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึง ขนาดของโรงแรมที่สามารถนับได้จากจำนวน ห้องพัก 100 ห้องขึ้นไป และมีการให้บริการที่ครบครัน เช่น สระว่ายน้ำ ห้องประชุม ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างานประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่
2. บุคลิกภาพของหัวหน้างานประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสพการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่
3. ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรแทนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนทั้งหมด 131 คน จากโรงแรมขนาดใหญ่ในพื้นที่อำเภอเมือง

จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งประกอบด้วย โรงแรมโมเดน่า (Modena) โรงแรมเทพนคร บุรีรัมย์ โรงแรมบุรีเทล บุรีรัมย์ โรงแรมเบส เวสเทิร์น รอยัล บุรีรัมย์ และโรงแรม Cross Vibe Buriram-Formerly X2 Vibe Buriram โดยใช้เปรียบเทียบตารางของ Yamane (1973) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) หลักเกณฑ์การพิจารณาโรงแรมทั้ง 5 แห่งนี้เพราะเป็นโรงแรมที่มีห้องพัก 100 ห้องขึ้นไป ตกแต่งหรูหรา มีบริการครบครัน เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย กิจกรรมเด็ก ห้องประชุม เป็นต้น (สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์, 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบ

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม

2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บ รวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) จำนวน 6 ข้อ โดยทั้ง 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะหัวหน้างานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยทักษะทั้งหมด 6 ด้าน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพหัวหน้างานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยบุคลิกภาพทั้งหมด 6 ด้าน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างาน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Response Question) มีทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ เขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Response Question) มีทั้งหมด 10 ข้อ

2. การตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย ผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านได้ตรวจสอบการครอบคลุมของเนื้อหาของงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เมื่อทำการปรับปรุงแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อไปหาความเชื่อมั่น (Reliability)

ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยค่าแอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (Nunnally & Bernstein, 1994)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) พื้นฐานประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน การวิเคราะห์สมการถดถอย เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาและตอบสมมติฐานงานวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนที่ 2 เป็นผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อโดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามได้นี้ พบว่าพนักงานโรงแรมขนาดใหญในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 131 คนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.5) มีอายุอยู่ในช่วง ระหว่าง 29-39 ปี และอายุระหว่าง 40 - 50 ปี (ร้อยละ 34.4) มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 55.7) มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.3) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 46.6) และมีรายได้ในช่วงระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 58.8)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะของหัวหน้างาน พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อทักษะของหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับ สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .509 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้างานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดการองค์การ ทักษะการจูงใจ ทักษะการสอนแนะ อยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 4.31 4.30 4.25 4.21 ส่วนหัวข้อ ทักษะการเจรจาต่อรอง อยู่ในระดับ สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .463 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

บุคลิกภาพ ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว อยู่ในระดับ สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 4.31 4.25 และ 4.20 ตามลำดับ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ อยู่ในระดับ สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าว อยู่ในระดับ ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81

ตอนที่ 4 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำของหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับ ประชาธิปไตย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .397 อยู่ในระดับประชาธิปไตย

ตอนที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับ สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .533

ส่วนที่ 2 ทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	.248	1.362	.176
ทักษะการสื่อสาร (β_1)	-	-	-
ทักษะการวางแผน (β_2)	.186	3.336	.001**
ทักษะการสอนแนะ (β_3)	.232	4.218	.000**
ทักษะการจัดองค์การ (β_4)	-	-	-
ทักษะการจูงใจ (β_5)	.236	4.598	.000**
ทักษะการเจรจาต่อรอง (β_6)	-	-	-
Adjust R Square	.801		
Std.Error of the Estimate	.238		
F	88.021		
Sig	.000**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างานประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ ทักษะการเจรจาต่อรองกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Stepwise Selection) พบว่า ทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .801 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

กล่าวคือ ทักษะที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ได้แก่ ทักษะการจูงใจ ทักษะการสอนแนะ และทักษะการวางแผน หมายความว่า ทักษะการจูงใจ ทักษะการสอนแนะ และทักษะการวางแผน อาจเนื่องมาจากทักษะในด้านที่กล่าวมาล้วนแต่ส่งผลประโยชน์ต่อตัวพนักงานโดยตรง

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม

บุคลิกภาพของหัวหน้างาน	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	-.191*	.000	ระดับต่ำ	ตรงข้าม
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.738**	.000	ระดับสูง	เดียวกัน
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.775**	.000	ระดับสูง	เดียวกัน
บุคลิกภาพแบบจิตสำนึก	.796**	.000	ระดับสูง	เดียวกัน
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.741**	.000	ระดับสูง	เดียวกัน
บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม	.693**	.000	ระดับสูง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยในตารางที่ 2 ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้างานประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพด้านจริยธรรมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ในทุกด้าน ซึ่งน้อยกว่า .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบห้วนใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า -.191 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานมีบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วยและถ้าหัวหน้างานมีบุคลิกภาพแบบห้วนใจ เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge, Hella & Mount (2002) ที่ได้รวบรวมงานวิจัย (Meta-Analysis) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน โดยพบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม

ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน	.460**	.000	ระดับกลาง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยในตารางที่ 3 ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่ง น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการในด้านการใช้อำนาจออกคำสั่ง กำหนดนโยบาย ตัดสินใจในสิ่งต่าง ๆ ตามความคิดของตนเองเป็นหลักกำหนดเป้าหมายหลักเกณฑ์และกฎระเบียบในการทำงานอย่างเข้มงวด คอยกำกับควบคุมการทำงานไม่ปล่อยให้พนักงานสามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างมีอิสระ วางอำนาจกับพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานโรงแรมรู้สึกเครียดและมีความกดดันในการทำงาน อาจทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานลดลง

สรุปการวิจัย

จากผลการวิจัยนำมาสู่การสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างาน ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของ ผู้บริหารสถานศึกษา ของ อรสา มาสิงห์ (2560) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 365 คน และหัวหน้ากลุ่มงานวิชาการ 365 คน และผลการวิจัยพบว่า ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาต้องมียู่ในระดับมาก คือ ทักษะการวางแผน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการจูงใจ งานวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ว่า ทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมมีความสัมพันธ์ไม่ว่า ทักษะการจูงใจ และทักษะการวางแผน เนื่องมาจากทักษะในด้านที่กล่าวมาล้วนแต่ส่งผลประโยชน์ต่อตัวพนักงานโดยตรง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้างาน ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนโหนก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและอัตราการขาดงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ของ ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ได้ทำการศึกษา ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ว่า ถ้าหัวหน้างานมีบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นและถ้าหัวหน้างานมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดใหญ่ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมองค์การ ของ Lewin (1951) ได้ทำการศึกษา ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย คือ พฤติกรรมที่ดีที่สุด ส่วนผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชา กล่าวคือระดับความพึงพอใจของภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยจะมีค่าสูงกว่าเมื่อเทียบกับภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งผลจากการศึกษานี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 ว่า ถ้าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการในด้านการใช้อำนาจออกคำสั่งทำให้พนักงานโรงแรมรู้สึกเครียดและมีความกดดันในการทำงาน อาจทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานลดลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านทักษะของหัวหน้างาน ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับทักษะด้านการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะของหัวหน้างานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเป็นผลดีต่อโรงแรม

2. ด้านบุคลิกภาพของหัวหน้างาน ทางโรงแรมควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านที่ดีทุกด้านของหัวหน้างานโดยเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม เนื่องจากทั้งสองบุคลิกภาพนี้มีระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

3. ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างาน การรับสมัครบุคคลหรือเลื่อนตำแหน่งบุคคลเพื่อให้ขึ้นมาดำรงตำแหน่งหัวหน้างานควรหลีกเลี่ยงหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในหัวข้อเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงาน ราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้งานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรทางด้านภาวะผู้นำโดยให้สามารถแบ่งแยกลักษณะภาวะผู้นำในแต่ละแบบได้อย่างชัดเจน หรือศึกษาภาวะผู้นำเพิ่มเติมในลักษณะอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

เกศินี สุทธาวรางกูล. (2543). **อัจฉริยะจิตมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: ริดเดอร์สไตเจสท์.

จิตาพร เลี้ยงวิจิตร. (2545). **ลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและอัตราการขาดงาน:**

ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สกลิต วงศ์สุวรรณค์. (2544). **การพัฒนาบุคลิกภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รวมสาส์น 1977.

สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดบุรีรัมย์. (2565). **ข้อมูลที่ปัก**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2565 จาก

<http://www.buriram.mots.go.th/>.

อรสา มาสิงห์. (2560). **การพัฒนาทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงาน**

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครราชสีมา.

Glimmer, E. (1971). **A Glimmer of Their Own Beauty: Black Sounds of the Twenties**. n.p.

Jack, Z. & Joseph, F. (2017). **How Managers Drive Result and Employee Engagement at the**

Same Time. Retrieved June 10, 2022, from [https://hbr.org/2017/06/how-managers-](https://hbr.org/2017/06/how-managers-drive-results-and-employee-engagement-at-the-same-time)

[drive-results-and-employee engagement-at-the-same-time](https://hbr.org/2017/06/how-managers-drive-results-and-employee-engagement-at-the-same-time).

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job

satisfaction: a Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**, 87(3), 530- 541.

Lewin, K. (1951). **Organizational Behavior**. (10thed.). Upper Saddle River; NJ: Prentice Hall.

Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. (3rd ed). New York: Harper & Row.