



Proceeding
การประชุมวิชาการระดับชาติ
 ภาควิชาเครือข่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 กลุ่มภาคใต้

ครั้งที่ 1

HRM NPST
 National Conference
2022

อันเสารท์ที่ 2 เมษายน 2565

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
 ผ่านโปรแกรม Cisco Webex Meetings

(อาจารย์จุรีรัตน์ ว่องปลุกศิลป์)

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

S124	แรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการทำงานของบุคลากร ภายในการยางแห่งประเทศไทย (กองจัดการโรงงาน 2) ตำบลกรุงหยัน อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช วิชิดา ชุมณี	295
S125	การพัฒนาบุคลากรเทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช เกศสุดา บุญฤทธิ์	305
S126	รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ศิริประภา คงจันทร์	313
S127	การศึกษสาเหตุของความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช สุนันท์ จุลเพชร	323

Session 01 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ห้องที่ 3

S128	การศึกษาองค์ประกอบปัจจัยความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรในอุตสาหกรรมไม้มือ ที่ ดงประดิษฐ์	335
S129	ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการครู สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ	347
S130	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19 เอกพล วงศ์เสรี	357
S131	การปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket จุรีรัตน์ ว่องปลุกศิลป์	369
S132	อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ณ โรงแรมแห่งหนึ่ง จังหวัดภูเก็ต ยุสรอ ไอมณี	381
S133	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล องค์การบริษัทเอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น จำกัด สาขาสามกอง จังหวัดภูเก็ต ลুবนา นียมเดชา	391



การปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ของพนักงานโรงแรม Amari Phuket
Guidelines for Personal Image Adjustment that Affect
The Efficiency of Amari Phuket Hotel Staff

จूरรัตน์ วงษ์ปลุกศิลป์¹ นเรรัตน์ บัวเนี้ยว²
Jureerut Wongpluksin¹ Nareerat burniaw²

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
E-mail : jureerut.w'@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket เพื่อศึกษาบุคลิกภาพที่มีผลต่อภาพลักษณ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานโรงแรม Amari Phuket กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรม Amari Phuket จำนวน 155 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.0 มีอายุระหว่าง 20-29 คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.9 มีอายุงาน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 และมีตำแหน่งงานแผนกแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ภาพลักษณ์ในตัวตน แบ่งได้เป็นสองส่วน คือ ส่วนที่ 1 บุคลิกภาพภายใน ผลค่าเฉลี่ยสูงสุด ประกอบด้วยด้านสติปัญญา คือ การเข้าสังคม การเป็นมิตรกับคนอื่นได้ง่าย มีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม ด้านอุปนิสัย คือ การรู้จักปรับปรุงบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยและด้านความเชื่อมั่นในตนเอง คือ มีการกล้าแสดงออกในสิทธิของตน ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพภายนอก ประกอบด้วยด้านบทบาททางสังคม คือ ยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบและสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านพฤติกรรมการแสดงออก คือ กิริยาท่าทาง การวางตัวที่เหมาะสม ด้านการแต่งกายเสื้อผ้าที่สะอาดสวยงามเหมาะสม ส่วนภาพลักษณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ ภาพลักษณ์องค์กรและพนักงาน โดยภาพลักษณ์องค์กรระดับมากที่สุด เป็นสิ่งแวดล้อมองค์กรที่ช่วยกันจัดขึ้น เช่น ความสะอาด ความสวยงาม และภาพลักษณ์พนักงาน คือ การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : การปรับภาพลักษณ์, โรงแรมอมารี ภูเก็ต

Abstract

The purpose of this research was to study the approaches to adjusting the self-image that affect the efficiency of Amari Phuket hotel staff, to study the personality affecting the effective working image of the Amari Phuket hotel staff. The sample group used in this research there were 155 employees at Amari Phuket Hotel. The tool used for data collection was a questionnaire created by the researcher. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. The results of the study revealed that self-image Most of the samples were female,

(อาจารย์จूरรัตน์ วงษ์ปลุกศิลป์)
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

representing 71.0%, aged 20-29, representing 46.5%, having a bachelor's degree. accounted for 83.9%, were employed for 3 years, accounting for 34.2%, and had a job in housekeeping department accounted for 22.6 percent can be divided into two parts: part 1, inner personality Maximum average result consists of intelligence is to socialize Being friendly with others is easy, building relationships with other people in society. The character aspect is knowing how to improve your personality and character. and self-confidence is to have the courage to express their rights the second part of the external personality consists of social roles. is to accept and comply with the rules and environment of the organization behavioral expression is behavior proper posture In terms of dress, clothes that are clean, beautiful and appropriate. The image that affects the performance of the work is the image of the organization and employees. by corporate image the most level It is an organizational environment that helps to organize, such as cleanliness, beauty and employee image, which is an expression of respect and dignity for service users.

Keyword : Rebranding, Amari Phuket Hotel

บทนำ

ปัจจุบันการทำงานต้องเผชิญกับสถานการณ์มากมาย ทั้งการแข่งขันภายนอกองค์กรและการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งสิ่งสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาคือบุคลากรในองค์กร ซึ่งพนักงานโดยส่วนใหญ่ เน้นการพัฒนาผลงานเพื่อความสำเร็จ แต่อีกสิ่งหนึ่งที่ทำให้การทำงานราบรื่น เป็นตัวเสริมแรงในกระบวนการทำงาน คือ คุณลักษณะบุคลิกภาพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่องค์กรให้ความสนใจและนำมาศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน เนื่องจากคุณลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล จะสะท้อนออกมาซึ่งการปรับตัวหรือการแสดงพฤติกรรมรูปแบบต่าง ๆ ถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ในการพัฒนาบุคลิกภาพต้องเริ่มจากการสำรวจข้อบกพร่องของตัวเอง ยอมรับหรือเผชิญความจริง โดยที่ไม่เข้าข้างตัวเองมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อที่นำไปสู่การพัฒนาบุคลิกภาพให้ดีขึ้น เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับตนเองและบุคคลอื่น ในการปรับตัวเข้ากับงานการปรับตัวเข้ากับกฎ ระเบียบและสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติ และการปรับตัว เข้ากับเพื่อนร่วมงาน จะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล จึงสามารถนำมาทำนายพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของบุคคลได้ว่าจะป็นในรูปแบบใด เช่น การมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการทำงาน การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น และความมั่นคงทางอารมณ์ในการทำงาน เป็นต้น การปรับตัวเข้ากับเปลี่ยนแปลงเป็นคุณสมบัติหนึ่งของพนักงานที่องค์กรต่าง ๆ ต้องการให้มีเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพการปรับตัวในการทำงาน มีความสำคัญอย่างมากต่อพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานในองค์กร

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการแข่งขันทางเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพหรือบริการมากขึ้น และมีความต้องการแบบเฉพาะบุคคลมากขึ้น ทำให้ธุรกิจจำนวนมากได้ใช้ “ภาพลักษณ์องค์กร” เข้ามาช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการของตน

เพราะการมีภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อการรับรู้ของลูกค้า ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยองค์กรก็เปรียบเสมือนคน ซึ่งจะมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจมาก องค์กรควรที่จะเน้นสร้างภาพลักษณ์ในด้านพนักงานให้มาก ควรเสริมสร้างพนักงานให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะองค์กรที่มีการดำเนินงานด้านการบริการลูกค้า องค์กรต้องพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการต้องปรับกลยุทธ์เพื่อตอบสนองกับสถานการณ์ดังกล่าวโดยการคิดค้นกลยุทธ์และสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการใหม่ๆ ในการเข้าถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค และตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าให้มากที่สุด อีกทั้งการให้บริการของธุรกิจจำเป็นต้องยึดหลักการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และมีความจงรักภักดีต่อสินค้าบริการขององค์กรต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket เนื่องจากเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียง ตั้งอยู่บนพื้นที่ท่องเที่ยวหลักของจังหวัดภูเก็ต มีการบริการลูกค้าจำนวนมากและต่อเนื่อง ภาพลักษณ์ของพนักงานและองค์กรจึงเป็นลำดับต้น ๆ ที่ควรให้ความสำคัญ คุณลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจะสะท้อนออกมา ซึ่งการปรับตัวในการทำงานหรือการแสดงพฤติกรรมรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงภาพลักษณ์และเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket
2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพที่มีผลต่อภาพลักษณ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

เรื่อง แนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket มีการนำแนวคิดเป็นฐานแนวคิดหลักในการนำมาใช้เพื่อการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน

ณัฐยาณี บุญทองคำ (2559, น. 104) การปรับตัวในการทำงานนั้นนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของบุคคลโดยทั่วไปเนื่องจากการทำงานเป็นกิจกรรมหลักที่ทุกคนต้องปฏิบัติ เพื่อช่วยให้ตนสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมการดำเนินชีวิตในปัจจุบันส่วนใหญ่จะถูกใช้ไปกับการทำงาน ดังนั้น การปรับตัวในการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างมากโดยผู้ที่สามารถปรับตัวได้ดีในการทำงานย่อมจะสามารถปรับตัวได้ดีในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่นในชีวิตครอบครัวในการเข้าสังคมกับบุคคลอื่นสิ่งทีบุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ก็คือ การปรับตัวในการทำงานทั้งนี้การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานการปรับตัวเข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานซึ่งการปรับตัวในการทำงานแต่ละบุคคลจะมีความสามารถในการปรับตัวที่ต่างกันออกไปบางคนสามารถปรับตัวได้ดีและบางคนปรับตัวได้ไม่ดีนัก เมื่อบุคคลเริ่มต้นเข้า

(อาจารย์จรรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์)
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สู่ระบบการทำงานสิ่งที่ต้องพึงปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นคือการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ตนต้องทำซึ่งลักษณะของการปรับตัวให้เข้ากับงานนั้นจะประกอบด้วย การปรับตัวในด้านการทำงานของตนการปรับตัวให้เข้ากับจำนวนชั่วโมงที่ได้ทำการปรับตัวให้เข้าเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา รวมทั้งจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั่วไปด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

2.1 การพัฒนาบุคลิกภาพจากภายใน

การพัฒนาบุคลิกภาพภายในมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพราะสิ่งที่อยู่ภายในใจ มักมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนั้น ถ้าบุคคลมีการพัฒนาบุคลิกภาพภายในมักจะส่งผลให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

1. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล การพัฒนาบุคลิกภาพภายในช่วยให้เราสามารถจดจำและเข้าใจบุคคลแต่ละคนได้เป็นอย่างดี ตลอดจนรู้วิธีที่จะปรับตัวให้เข้ากับคนเหล่านั้นได้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2. การตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคลและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคคล เพราะบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ทำให้แต่ละคนมีความแตกต่างกัน และเป็นต้นแบบบุคลิกภาพที่ดีให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาและเลียนแบบเอกลักษณ์ดังกล่าว เช่น บุคลิกภาพของความซื่อสัตย์ ประหยัด อุดมทุน มีวินัย

3. การคาดหมายพฤติกรรม บุคลิกภาพจะช่วยให้เรามีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับบุคคลนั้น ๆ ทำให้เราสามารถทำนายได้ว่าหากมีสถานการณ์บางอย่างเกิดขึ้น เขาน่าจะมีการตอบสนองในลักษณะใด

4. มีความมั่นใจ กล่าวคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความมั่นใจในการแสดงออกได้มากขึ้น กล่าวที่จะแสดงออก และรู้แนวทางในการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์

5. การยอมรับของกลุ่ม คนที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป โอกาสในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมีมากขึ้น ทำให้ได้รับความสะดวกในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ประสบความสำเร็จ

6. เกิดความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิต คนที่มีบุคลิกภาพดีจะได้เปรียบคนอื่น ๆ เสมอ เพราะการมีบุคลิกภาพดีจะทำให้ได้รับความเชื่อมั่นศรัทธาจากผู้พบเห็นและคนที่ปฏิบัติสัมพันธ์ด้วย ดังนั้น การทำงานหรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ย่อมได้รับความร่วมมือจากคนส่วนใหญ่มากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพไม่ดี และสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2.2 การพัฒนาบุคลิกภาพจากภายนอก

เอมอร์ ภูมิศักดิ์ (2559) ให้ความหมายบุคลิกภาพภายนอก (External Personality) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนของแต่ละคน ซึ่งอาจหมายถึง สรีระทางกาย กิริยาท่าทางต่าง ๆ การเคลื่อนไหว รูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ การแต่งกาย การใช้น้ำเสียง ศิลปะการพูด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นบุคลิกภาพภายนอกทั้งสิ้น ซึ่งบุคลิกภาพภายนอกสามารถปรับปรุงได้ง่ายและใช้เวลาไม่นานการพัฒนาบุคลิกภาพแม้ว่าบุคลิกภาพบางอย่างจะถูกหล่อหลอมมาตั้งแต่เกิด แต่ถ้าคนเรามีความมั่นใจที่จะปรับปรุงและพัฒนา ก็สามารถทำได้ โดยเฉพาะบุคลิกภาพภายนอกสามารถปรับปรุงได้ โดยใช้เวลาไม่นาน และเพื่อให้การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นไปอย่างถูกต้องและได้ผล ควรปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

8.

(อาจารย์จรัสรัตน์ ร่องปลุกศิลป์)

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1. ตระหนักในความสำคัญของบุคลิกภาพ บุคลิกภาพนับเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญต่ออาชีพและอนาคต จึงมีการให้ความสำคัญและตื่นตัวในการพัฒนาบุคลิกภาพกันมากขึ้น ดังจะเห็นว่ามีการบรรจุหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพให้นักเรียน นักศึกษาได้เรียนรู้โดยเฉพาะงานด้านบริการต่าง ๆ การจัดตั้งศูนย์หรือสถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพ เช่น ชมรมฝึกพูด การวางตัว การเข้าสมาคม การแสดงอิริยาบถในสังคม มีนิตยสารและคอลัมน์ในนิตยสารกล่าวถึงหัวข้อ หรือบุคคลต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน บุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงาน สาเหตุของความล้มเหลวในชีวิตเป็นต้น และหาทางพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาหาความรู้และนำมาปฏิบัติ

2. ประเมินบุคลิกภาพของตนทั้งด้านดีและด้านที่บกพร่อง ก่อนการพัฒนาบุคลิกภาพต้องทำการประเมินบุคลิกภาพของตนเองก่อนโดยประเมินข้อดีข้อเสียของตนเอง การประเมินตนเองเป็นเรื่องค่อนข้างยากเพราะบางครั้งคนเราไม่ค่อยยอมรับความบกพร่องเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ส่วนมากมักจะคิดว่าตัวเองถูก ตัวเองดี ตัวเองเพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติทุกประการ ฉะนั้นจึงถือเป็นเรื่องยาก เว้นแต่เราต้องเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดเสียใหม่โดยพิจารณาถึงหลักความจริงว่า “สี่เท้ายังรู้พลาดนักปราชญ์ยังรู้พลั้ง” คนเราก็ต้องมีบ้างที่บางครั้งทำอะไรไม่ถูกต้องและรับฟังคำวิจารณ์จากผู้ใกล้ชิด เช่น บิดามารดา ญาติพี่น้อง เพื่อน โดยเก็บข้อดีไว้ และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงและพัฒนา

3. มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของตนอย่างจริงจังและถูกวิธี เมื่อได้ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพและได้ประเมินข้อดีข้อเสียของตนเองแล้ว จะต้องศึกษาวิธีการปรับปรุงข้อบกพร่องด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความมุ่งมั่นจริงจัง และมีความสม่ำเสมอในเรื่องต่อไปนี้เป็น การปรับปรุงท่วงท่า (Appearance)

การเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) การปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) และการเสริมสร้างความคิดอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่ม และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Reasoning Thinking, Creative Thinking, and Problem Solving) บุคลิกภาพเป็นสมบัติเฉพาะตัวยังไม่มีใครมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ บุคลิกภาพที่ดีที่สุดไม่มี มีแต่ว่าจะปรับปรุงให้บุคลิกภาพดีขึ้นได้อย่างไร

3. แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

ปารีณา อภินาถ (อ้างอิงโดย ปภาวี บุญกลาง, 2560) ได้กล่าวถึงลักษณะของภาพลักษณ์องค์กรไว้ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้นตามท่าทีความรู้สึกรู้สึก และทัศนคติของประชาชนในขณะนั้นที่มีต่อองค์กร
2. ภาพลักษณ์องค์กรที่เสียไปแล้วมักแก้ไขได้ยากและจะติดต่อสืบทอดจากผู้รับมอบกิจการ การดำเนินการต่อไปได้ทั้งในทางที่ดีและไม่ดี
3. ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นนามธรรมเกิดจากการเผยแพร่โฆษณาจะเกิดขึ้นเร็วและสลายได้เร็ว แต่ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นรูปธรรม เช่น การกระทำ การบริการแก่สังคมการสร้างสาธารณประโยชน์ที่เป็นวัตถุสิ่งของจะเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่คงทนถาวร

(อาจารย์จรัสรัตน์ ว่องปลุกศิลป์)
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

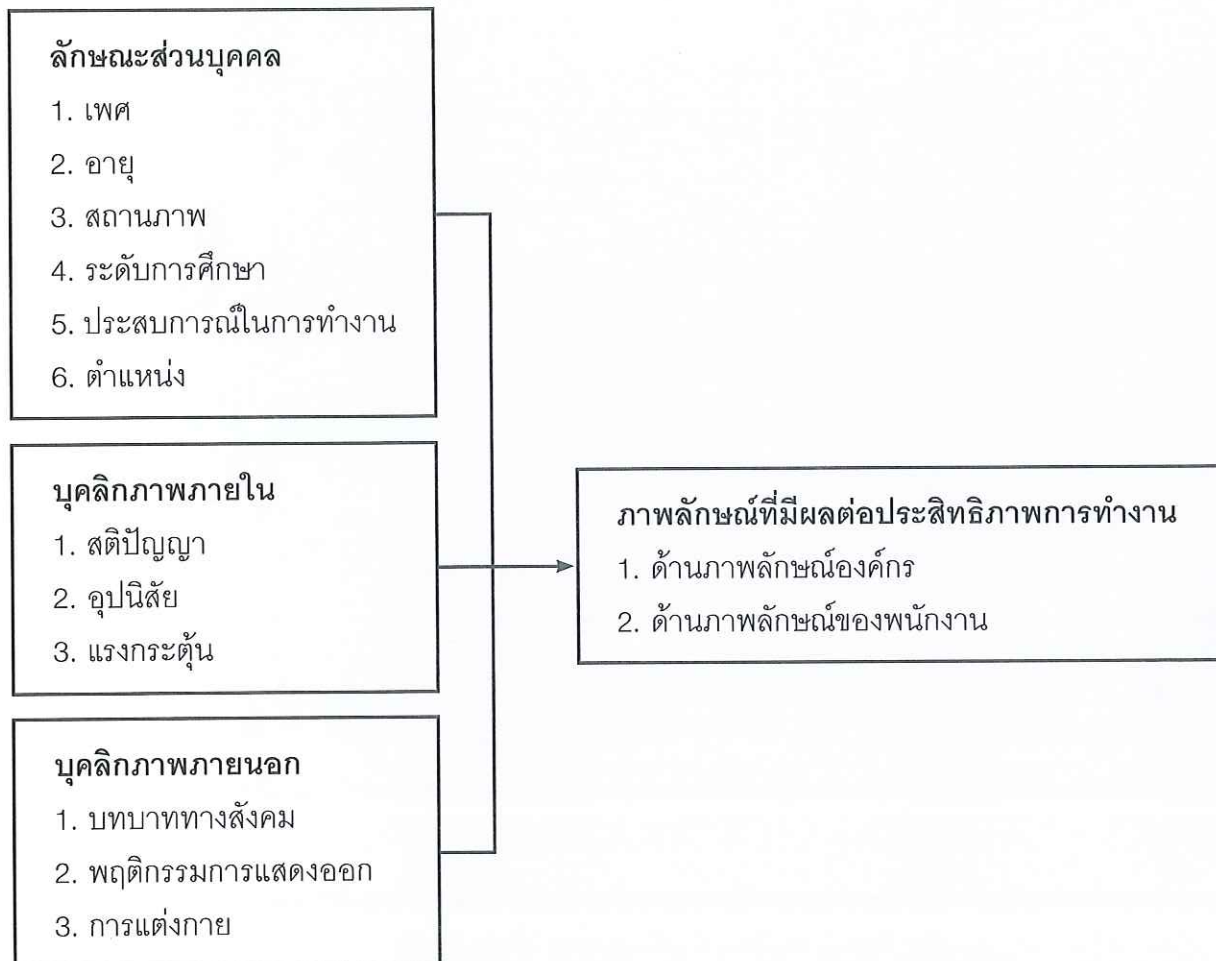
สมพงษ์ สงวนศักดิ์ (อ้างอิงโดย ปภาวี บุญกลาง, 2560) กล่าวถึงลักษณะของภาพลักษณ์องค์กรไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์องค์กรเกิดจากความประทับใจ โดยเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากความประทับใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนได้รับ และสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดี แล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำขององค์กร

2. ภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้ อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ภายใน หรือปัจจัยภายนอกองค์กรมากระทบ ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงจะต้องมีการสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบว่าภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างไร และจะได้ส่งเสริมรักษา หรือแก้ไขภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรคงอยู่ตลอดไป

3. ภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งที่อยู่นิ่ง หมายถึง ภาพลักษณ์องค์กรจะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ปรัชญา นโยบายการดำเนินงาน การประพฤติปฏิบัติ รวมทั้งคุณภาพของสินค้าหรือบริการขององค์กร

4. กรอบแนวคิดของงานวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการงานวิจัยแนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรม Amari Phuket ทั้งหมด จำนวน 260 คน (จำนวนพนักงานโรงแรม Amari Phuket ณ วันที่ 6 กันยายน 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 260 คน โดยใช้ตารางสูตร Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน

2. สถานที่ที่ใช้ทำการวิจัย/เก็บข้อมูล

โรงแรม Amari Phuket 2 ถ.หมีเงิน ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 ชุด โดยวิธีการแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ สติปัญญา อุปนิสัย แรงกระตุ้น

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ บทบาททางสังคม พฤติกรรมการแสดงออก ทักษะและความรู้

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ภาพลักษณ์ของพนักงาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรม Amari Phuket จำนวน 155 ชุด

2. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และได้แบบสอบถามจากการตอบของพนักงานโรงแรม Amari Phuket จำนวน 155 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมหรือบันทึกจากแหล่งข้อมูลโดยตรงผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรม Amari Phuket จำนวน 155 ฉบับ

(อาจารย์จตุรรัตน์ ร่องปลุกศิลป์)
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลิกภาพและการปรับตัวในการทำงาน รวบรวมข้อมูลจาก เอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทความจากวารสารวิชาการ หรือ เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (SPSS) ดังนี้

ส่วนที่ 1 นำข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปใช้การคำนวณหาความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2-4 นำข้อมูลเชิงปริมาณ บุคลิกภาพภายใน บุคลิกภาพภายนอก ภาพลักษณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket มีดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องแนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวตนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรม Amari Phuket สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.0 มีอายุระหว่าง 20-29 คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.9 มีอายุงาน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 และมีตำแหน่งงานแผนกแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 22.6

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพภายในพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านสติปัญญา/การคิดวิเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการเข้าสังคม การเป็นมิตรกับคนอื่นได้ง่าย มีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม รองลงมาคือ การใช้สติปัญญา ความรู้และประสบการณ์ในการพิจารณาหรือทำในสิ่งที่ถูกที่ควรหรือที่สังคมยอมรับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและรับมือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

2.2 ด้านอุปนิสัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการรู้จักปรับปรุงบุคลิกภาพและลักษณะนิสัย รองลงมาคือ การแสดงอารมณ์อยู่ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีความสุภาพอ่อนโยนและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่



(อาจารย์ประจักษ์ วัฒนกุล)

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.3 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการกล้าแสดงออกในสิทธิของตน เช่น คุณลักษณะความเป็นผู้นำ กล้าแสดงตัวต่อสังคมอย่างมั่นใจ มีความมั่นใจในตัวเอง กล้าคิด กล้าแสดงออก รองลงมา คือ การยอมรับตนเองและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีความตั้งใจทำงาน สู้งาน และรับผิดชอบงานที่ตนทำอยู่ให้สำเร็จลุล่วง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพภายนอกพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านบทบาททางสังคม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบและสภาพแวดล้อมขององค์กร รองลงมาคือ เคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือกัน

3.2 ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กิริยาท่าทาง การวางตัวที่เหมาะสม รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสุขกับการทำงาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การแสดงถึงความเห็นใจ เป็นการแสดงแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา

3.3 ด้านการแต่งกาย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สะอาดสวยงามเหมาะสม รองลงมา คือ ใส่ใจในรายละเอียดของการแต่งกายให้ครบถูกต้อง มากกว่าความโก้หรู ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ แต่งกายทั้งสีและแบบสุภาพ เรียบร้อย เหมาะกับกาลเทศะ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

4.1 ด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สิ่งแวดล้อมที่ช่วยกันจัดขึ้น เช่น ความสะอาด ความสวยงาม รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านสังคม การที่องค์กรสร้างประโยชน์ต่อชุมชนรอบข้าง และสังคมอย่างสม่ำเสมอ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การดูแลใส่ใจพนักงาน

4.2 ด้านภาพลักษณ์ของพนักงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ ทศนคติส่วนตัวพนักงานในการให้บริการ เช่น บุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง คำพูด และวิธีการสื่อสารที่เป็นอัตโนมัติจนกลายเป็น “พฤติกรรมบริการ” ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีน้ำใจไมตรีอันดีต่อกันและมีความเอื้ออาทร กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี



(อาจารย์จรรีรัตน์ ว่องปลุกศิลา)
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวคนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน
โรงแรม Amari Phuket พบว่า

1. บุคลิกภาพภายใน ในด้านสติปัญญา อุปลักษณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพจากภายใน
จึงถือว่าเป็นเรื่องสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านอื่น ๆ กล่าวคือ เราจะต้องควบคุมจิตใจ
ไม่ให้เกิดอารมณ์รัก โลภ โกรธ หลง อิจฉาริษยา หรืออารมณ์ใด ๆ ก็ตามที่จะส่งผลมายังกายและวาจาได้ ซึ่ง
สิ่งเหล่านี้ต้องฝึกฝนหรือใช้หลักธรรมเข้ามาช่วย เมื่อเราสามารถควบคุมจิตใจได้แล้ว การแสดงออกทางกาย
และวาจาก็จะดีตามไปด้วย ทำให้สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เราติดต่อด้วยเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ
แนวคิดของ ประภัสสร (2559, น. 5) ในบรรดาผู้คนที่มีความบุคลิกภาพโดดเด่นทั้งหลายไม่ใช่เป็นเพียงคนที่วางตัวดี
อุปลักษณ์ กิริยา วาจาดีวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคลแต่เพียงเท่านั้นหากมองลงไปลึก ๆ แล้วบุคลิกภาพ
ที่ดีของบุคคลเหล่านั้น เริ่มต้นขึ้นจากภายในทั้งสิ้น ภายในก็คือจิตใจ ในความคิดที่มีต่อตนเองต่อโลกและสังคม
นั่นเองและเมื่อเริ่มต้นดีภายในดีแล้ว บุคลิกภาพดีก็จะสะท้อนออกมา จะเป็นที่ยอมรับต่อสายตาของประชาชน
ทั่วไปเองในที่สุด เป็นพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นได้ เป็นเรื่องที่ต้องสังเกต เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์
ความกระตือรือร้น ความรอบรู้สติปัญญา อุปลักษณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สังเกตและมองเห็นได้
ยากมาก ซึ่งบางคนอาจแสดงว่าเป็นคนที่มีจิตใจดี แต่แท้ที่จริงแล้วอาจเป็นคนใจร้าย ใจดำก็ได้ ดังกล่าวที่ว่า
“จิตมนุษย์นี้ไซ้ร้ายกาจแท้ยิ่งถึง” ทั้งบุคลิกภาพภายนอกและภายในและสอดคล้องกับแนวคิดของ Dr.David
McClenlland ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็งเป็นการเปรียบเทียบบุคลิกของคนที่ภูเขาน้ำแข็งเพื่อมองถึงสมรรถนะของ
แต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานในองค์กรส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่มีมากกว่าสังเกตและวัดได้ยากกว่า เช่น
อุปลักษณ์ แรงจูงใจซึ่งในการทำงานนั้น การมีทักษะและความรู้ยังไม่พอที่จะทำให้การทำงานมีความโดดเด่น
แต่จำเป็นจะต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึกเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานนั่นเองเปรียบเสมือนบุคลิกภาพ
ภายใน BlackBox (2558)

2. บุคลิกภาพภายนอก ในด้านบทบาททางสังคม พฤติกรรมการแสดงออก การแต่งกาย
บุคลิกภาพภายนอก ต้องเริ่มจากการสำรวจข้อบกพร่องของตนเอง ยอมรับหรือเผชิญความจริงโดยไม่เข้าข้าง
ตนเอง นำข้อบกพร่องที่สำรวจพบ มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บุคลิกภาพภายนอกดีขึ้น เป็นการสร้างความมั่นใจ
ให้กับตนเอง และเป็นที่ประทับใจแก่บุคคลอื่นที่ต้องปฏิสัมพันธ์ด้วย บุคลิกภาพบางอย่างจะถูกหล่อหลอมมา
ตั้งแต่เกิด แต่ถ้าคนเรามีความมั่นใจที่จะปรับปรุงและพัฒนา ก็สามารถทำได้ โดยเฉพาะบุคลิกภาพภายนอก
สามารถปรับปรุงได้โดยใช้เวลาไม่นาน สอดคล้องกับแนวคิดของ เอมอร์ ภูมิศักดิ์ (2559) บุคลิกภาพภายนอก
และการแต่งกาย ไม่ว่าโรงแรมจะเป็นโรงแรมขนาดเล็กหรือโรงแรมขนาดใหญ่ หากพนักงานมีบุคลิกภาพและ
การแต่งกายที่ดี ดูสะอาดสะอ้าน ย่อมทำให้ลูกค้าหรือแขกที่เข้าพัก เห็นแล้วรู้สึกอารมณ์ดี สดใส และทำให้
ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างแขกกับโรงแรมน้อยลงไปได้ด้วย คนทั่วไปยอมรับมาตรฐานของสังคมในเรื่องความ
สะอาดทั้งร่างกายและเครื่องแต่งกาย การมีกิริยา วาจา สุภาพเรียบร้อยการแสดงออกรวมถึงบทบาททางสังคม
นับแต่ครอบครัวจนถึงสังคมภายนอกและสอดคล้องกับแนวคิดของ Dr.David McClenlland ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง
เป็นการเปรียบเทียบบุคลิกของคนที่ภูเขาน้ำแข็ง เพื่อมองถึงสมรรถนะของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานใน
องค์กรกล่าวคือเป็นการเปรียบเทียบบุคคลกับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้นเป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้
ง่าย เช่น ความรู้ และทักษะที่เรียนมา BlackBox (2558)

(อาจารย์จรัสรัตน์ ว่องปลูกศิลป์)

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3. ภาพลักษณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งภาพลักษณ์องค์กรการที่องค์กรสร้างประโยชน์ต่อชุมชนรอบข้างและสังคมอย่างสม่ำเสมอ สร้างความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้ใช้บริการรวมถึงการดูแลใส่ใจพนักงาน และภาพลักษณ์ของพนักงาน แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้ให้บริการทัศนคติส่วนตัวพนักงานในการให้บริการ เช่น บุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง คำพูด และวิธีการสื่อสารที่เป็นอัตโนมัติจนกลายเป็น “พฤติกรรมบริการตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิด สมพงษ์ สงวนศักดิ์ (อ้างอิงโดย ปภาวี บุญกลาง, 2560) เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ อาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรืออาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ไม่ดีมาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีได้อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กรมากระทบ ภาพลักษณ์ของโรงแรมนั้นไม่ได้หมายถึงแค่เพียงสำหรับพนักงานในส่วนต้อนรับเท่านั้น แต่พนักงานทุกคนล้วนมีหน้าที่แตกต่างกันไป และย่อมสามารถสะท้อนตัวตนของโรงแรมได้เช่นกัน เพราะพนักงานทุกคนมีโอกาสที่จะได้พบปะกับแขกที่มาใช้บริการได้ตลอดเวลาหรืออาจกล่าวง่าย ๆ ได้ว่าลูกค้าจะมองและตัดสินโรงแรมเป็นภาพรวมโดยทั้งหมด ถ้าลูกค้าไม่พอใจกับการบริการของพนักงานคนหนึ่ง นั่นก็หมายถึงลูกค้าจะเหมารวมที่จะเกิดความไม่พอใจต่อการบริการทั้งหมดของโรงแรมไปด้วย ดังนั้นองค์กรจึงจะต้องมีการสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบว่าภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างไร และจะได้ส่งเสริมรักษา หรือแก้ไขภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรคงอยู่ตลอดไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับภาพลักษณ์ในตัวคนที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน โรงแรม Amari Phuket ทำให้ทราบความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่าง ๆ บุคลิกภาพหรือคุณลักษณะที่ดีจึงจะทำให้ผู้เข้าใช้บริการนั้นประทับใจและกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง ดังนั้น เรื่องของบุคลิกภาพถือเป็นสำคัญ ต้องมีการอบรมเพิ่มเติมในด้านบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกซึ่งจะเป็นประโยชน์และพัฒนาองค์กรในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ณัญญาณี บุญทองคำ (2559). การปรับตัวของบุคลากรใหม่สังกัดมหาวิทยาลัยรัฐ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร ปีที่ 4 ฉบับพิเศษ, 95.

ปภาวี บุญกลาง. (2560). ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วิทยาลัยศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

เอมอร ภูมิศักดิ์. (2559). การพัฒนาบุคลิกภาพ. ค้นจาก <http://personalitydevelopment111.blogspot.com/BlackBox>. (2562). BlackBox. ค้นจาก <https://shorturl.asia/jXYqx>

8.

อาจารย์จิวรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์