

ชื่อเรื่อง	การทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานโรงแรมและคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม
ผู้วิจัย	พัช พชรเสฐียร
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ดุษฎี โยเหลา

งานวิจัยเรื่อง การทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานโรงแรมและคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างโดยใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานโรงแรม และ เพื่อสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานโรงแรม เพื่อตอบสนองจุดมุ่งหมายข้อที่ 1 ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการในโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของสมาคมโรงแรมไทย ปี 2559 - 2560 เจาะจงฝ่ายห้องพัก (Room division) และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages division) เฉพาะตำแหน่งงานที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้า จำนวน 350 คน ใช้วิธีการประมาณค่าจากพารามิเตอร์ของโมเดล สุ่มตัวอย่างจากโรงแรมที่อาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัยจำนวน 31 โรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวก และแบบประเมินพฤติกรรม การให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้ LISREL 8.72 และวิเคราะห์ค่าอิทธิพล (Effect size) โดยใช้สูตรของโคเฮน ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานโรงแรมโดยผ่านทุนจิตวิทยาเชิงบวก โดยบุคลิกภาพ 4 ด้าน คือ ด้านการแสดงตัว ด้านเปิดรับประสบการณ์ ด้านอ่อนโยน และด้านการมีสติรู้ผิดชอบ มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเป็นค่าบวกเท่ากับ .10, .05, .10 และ .06 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงตัวแปรบุคลิกภาพด้านหนึ่งเดียวเท่านั้นที่มีอิทธิพลในทางลบ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -.13 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรเชิงสาเหตุทั้งหมดสามารถอธิบายได้ร้อยละ 14 เพื่อตอบสนองจุดมุ่งหมายข้อ 2 ผู้วิจัยคำนวณขนาดอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อพฤติกรรม การให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ เป็นตัวแปรที่มีขนาดอิทธิพลสูงสุด จึงออกแบบคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม การให้บริการโดยการพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ โดยใช้กลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจที่สิ่งที่มีคุณค่าและกลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจไปที่กระบวนการ ชื่อว่า คู่มือการพัฒนาพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกและพัฒนาพนักงานใหม่ รวมถึงพัฒนาพนักงานเก่าด้วย ผลจากการวิจัยเป็นแบบจำลองที่อธิบายให้เห็นถึงกลไกการทำงานร่วมกันระหว่างทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่จะนำไปสู่พฤติกรรม การให้บริการของพนักงานโรงแรม และเพื่อนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรด้านบริการให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการตามโมเดล ที่ชื่อว่า พชรเสฐียรโมเดล

คำสำคัญ : บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, ทุนจิตวิทยาเชิงบวก, คู่มือการพัฒนาพฤติกรรมพนักงานโรงแรม

Title	THEORETICAL TEST OF A FIVE-FACTOR THEORY OF PERSONALITY AND POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL INFLUENCING THE SERVICE BEHAVIOR OF HOTEL STAFF AND THE DEVELOPMENT OF A BEHAVIOR DEVELOPMENT MANUAL
Author	PAT PACHARASATHIEN
Degree	DOCTOR OF PHILOSOPHY
Academic Year	2019
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Dusadee Yoelao

The objectives of this research are to test a Five-Factor Theory of Personality and the Positive Psychological Capital that influences the service behavior of hotel staff and the development of a behavior development manual. In terms of the first objective, the population were three hundred and fifty people working in thirty-one three-star hotels using the estimation methods from model parameters sampling from the hotels in which the volunteers participated in the research project. The instrument used in this research consisted of the measurement of Five-Factor Personality Scale and a questionnaire on Positive Psychology Capital and service behavior. The statistics used for data analysis included the analysis of the Structural Equation Modeling (SEM) by using LISREL 8.72 and the effect size analysis using the Cohen model. The results revealed that five personality factors influenced the service behavior of hotel staff through Positive Psychological Capital. Four of the five personality factors which were extraversion, openness to experience, agreeableness and conscientiousness had the positive influences equal to .10, .05, .10 and .06 with a statistical significance of .05, respectively. Only the factor of neuroticism had a negative influence of -.13 and a statistical significance at the level of .05, respectively. Furthermore, all causal variables could be explained by fourteen percent. With regard to the second objective, the researchers calculated the effect size of the influences of Positive Psychological Capital in all five elements and sub-elements of service behavior and the factor of resilience had the highest effect size in both perspectives. Then, a service behavior manual was designed to recruit and improve the service behavior of three-star hotel staff members by developing Positive Psychological Capital in terms of resilience and employing asset-focused and process-focused strategies. All of the findings could be summarized as the Pacharasathien Model, which explained all of the collaborative mechanisms between A Five-Factor Theory of Personality and Positive Psychology Capital that influenced the service behavior of hotel staff, as well as applying the research in terms of recruitment, development and the improvement of service personnel.

Keyword : Big Five Personality, Capital Good service behaviors of hotel staff, Manual of service behaviors development