

**การทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การให้บริการของพนักงานโรงแรมและคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม**

**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**

◆ พัทธ์ พชรเสฐียร

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาจิตวิทยาประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Pat Pacharasathien

Ph.D. Student in Applied Psychology at Behavioral Science Research Institute

Srinakharinwirot University, E-mail: pat.pacharasathien@gmail.com

◆ ดุษฎี โยเหลา

รองศาสตราจารย์ ดร. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Dusadee Yoelao

Associate Professor, Ph.D. at Behavioral Science Research Institute

Srinakharinwirot University, E-mail: dusadeeyoelao@gmail.com

Received: June 25, 2020 ; Revised: July 6, 2020 ; Accepted: July 21, 2020

Abstract

This research was 2 phases for studying two objects 1) Testing Five-Factors Personality Theory and Positive Psychological Capital that effects the service behavior of hotel staff and 2) behavioral development manual. Data were collected from volunteered employees working in 31 3-star hotels, totaling 350 people. The instrument used in the research was a Five-Factors personality scale. Positive Psychology Capital Measure and service behavior evaluation form. The statistics used for data analysis were the analysis of the Structural Equation Modeling (SEM) and the effect size analysis using the Cohen calculation. Then the behavior development model was developed from the result of the SEM.

The results of the 1 phase showed that The Five-Factors Personality trait influenced the service behavior of hotel staff through Positive Psychological Capital. The personality traits of Neuroticism, Extraversion, Openness to Experience, Agreeableness, and Conscientiousness had

indirect effects equal to -.13, .10, .05, .10, and .06. It was found that the influences of Positive Psychological Capital on all 5 perspectives of service behaviors were significant. Also, resilience had the highest effect size for all perspectives. The researcher then designed a Service Behavioral Manual to recruit and improve the service behavior of 3-star hotel staff by developing a Positive Psychological Capital on Resilience with using asset – focused strategies and process-focused strategies.

In conclusion the model of behavior development named Pacharasathien Model explaining the collaborative mechanisms between the personality theory and positive psychology capital that leads to the service behavior of the hotel staff. The model can be applied to the process of recruiting, developing, and improving the service personnel.

Keywords: Five Factors Personality, Positive Psychology Capital, Service Behavior

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมและสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว 31 แห่ง จำนวน 350 คน จากโรงแรมที่อาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และแบบประเมินพฤติกรรมการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) และวิเคราะห์ค่าอิทธิพล (Effect Size) โดยใช้สูตรของโคเฮน หลังจากนั้นผู้วิจัยพัฒนาโมเดลเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมจากผลของการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมโดยผ่านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ประกอบด้วย ด้านวันไหว้ ด้านการแสดงตัว ด้านเปิดรับประสบการณ์ ด้านอ่อนโยน และด้านมีสติรู้ผิดชอบ โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -.13 .10, .05, .10 และ .06 และ 2) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติมีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสูงสุด ผู้วิจัยจึงออกแบบคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมบริการ โดยเน้นการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ ชื่อ “คู่มือการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว” และผู้วิจัยได้สร้างโมเดลซึ่งเป็นผลมาจากการวิจัยทั้งหมด ชื่อ “พชรเสฐียรโมเดล” เพื่อใช้ในการอธิบายการทำงานร่วมกันระหว่างทฤษฎีบุคลิกภาพ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก พฤติกรรมการให้บริการ และอิทธิพลจากภายนอกคือ คู่มือการพัฒนาพฤติกรรม เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรโรงแรม สามารถนำไปใช้ในขั้นตอนของการคัดเลือก การพัฒนา และการปรับปรุงการบริการของพนักงาน

คำสำคัญ : บุคลิกภาพห้องค้ประกอบ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก พฤติกรรมการให้บริการ

บทนำ

คำว่า "บริการ" ถือกำเนิดขึ้นในองค์กรที่เรียกว่า "โรงแรม" ซึ่งหมายถึง การช่วยเหลือ เกื้อกูล การเป็นผู้ปฏิบัติรับใช้ คอยให้ความช่วยเหลือแก่แขกผู้มาเยือนด้วยความเป็นมิตร ดังนั้นหากจะศึกษาพฤติกรรมนี้ จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาในองค์กรที่เป็นต้นกำเนิดของพฤติกรรม จากการศึกษางานวิจัยและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบในทิศทางเดียวกันว่า ถึงแม้ว่าจะมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น คน ระบบ สถานที่ แต่สิ่งที่ไม่อาจปฏิเสธได้คือ คนที่ทำหน้าที่ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เป็นที่ทราบกันดีว่าปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและพัฒนาค่อนข้างยากที่เกี่ยวข้องกับคนที่ให้บริการ คือ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพภายนอก หรือบุคลิกภาพภายใน ที่หล่อหลอมรวมกันเป็นคุณนั้น ๆ แต่ที่น่าสนใจกว่านั้นคือ บุคลิกภาพภายนอกจะแสดงออกมาอย่างไร นั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพภายในซึ่งเป็นผู้สั่งการอยู่เบื้องหลัง

ธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป มีโอกาสขยายตัวเพิ่มขึ้นจากอุปทานของห้องพักที่เพิ่มขึ้นในตลาด ทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างโรงแรมอย่างรุนแรงมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับราคาห้องพักเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้าพักมากขึ้น ประกอบกับนักท่องเที่ยวเริ่มมีทิศทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป และเน้นการเข้าพักในโรงแรมในระดับ 3-4 ดาว เพิ่มขึ้น เพราะประหยัดค่าใช้จ่าย ยิ่งเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว แต่มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 4 ดาว จะได้รับความสนใจเข้าพักและกลับมาใช้บริการอีก (Government Saving Bank Research, 2019) จะเห็นว่องค์กรหนึ่งที่มีความน่าสนใจและควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน คือ บุคลากรที่ทำงานในอาชีพบริการโรงแรม เพราะถือว่ามีความสำคัญต่อการพยุรายได้ของประเทศและเป็นภาพลักษณ์ของประเทศในแง่มุมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคนไทย และประการที่สำคัญคือ พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมมีความสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจต่อการมาเที่ยวในประเทศไทยและดึงดูดให้กลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกในอนาคต

เมื่อธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้นบุคลากรที่ทำงานภายใต้อาชีพบริการนี้ จึงควรได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี ถึงแม้การบริการที่ดีนั้นจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ เช่น ระบบ เทคโนโลยี และคน (Chase, Bowen. 1991) แต่เมื่อพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วจะพบว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญต่องานบริการเป็นอย่างมาก เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ เมื่อเป็นเช่นนั้นนักจิตวิทยาและนักพฤติกรรมศาสตร์ จึงให้ความสนใจต่อตัวแปรที่ส่งผลมายังพฤติกรรมการบริการ ในอดีตมีการท้าววิจัยพบว่า ตัวแปรหนึ่งที่เข้าร่วมทำนายหรือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการเสมอ คือ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งพบว่า จะมีบุคลิกภาพบางกลุ่มเท่านั้นที่เหมาะสมจะให้บริการที่ดี บุคลิกภาพบางกลุ่มก็จะเป็นปัญหาต่อการทำงานบริการ (Chusombat, P. 2011;

Horvichien, A.; 2008; Sukpiang, C., 2000) จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและพูดคุยสนทนากับผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมต่าง ๆ พบประเด็นที่ น่าสนใจ คือ โรงแรมต้องการพนักงานบริการที่ต้องพบปะโดยตรงกับลูกค้าในแต่ละตำแหน่งงาน อาจจะมีมากกว่า 1 อัตรา ทำให้มีความจำเป็นต้องรับพนักงานที่มีบุคลิกภาพไม่สอดคล้องกับงานบริการเข้ามาทำงานก่อนเพื่อให้งานยังคงดำเนินต่อไปได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้บริหารต่าง ๆ จึงมีความต้องการความรู้ที่จะให้คำตอบได้ว่า แล้วจะมีหนทางใดบ้างที่แก้ไขปัญหานี้ได้ สิ่งที่จะทางวิชาการต้องยอมรับคือ เรายังไม่มีคำตอบให้กับคำถามนี้ เนื่องจากตัวแปรบุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่มีความคงที่ถาวร มาจากพันธุกรรม ถึงแม้ว่าจะมีแนวคิดบางทฤษฎีที่พยายามอธิบายถึงบุคลิกภาพด้านที่สามารถพัฒนาได้ แต่เมื่อศึกษาให้ลึกลงไปอีกจะพบว่า มีบุคลิกภาพที่เป็นลักษณะนิสัยพื้นฐานเป็นตัวรองรับอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ทำให้นักจิตวิทยาเชิงบวก หลายท่านหันมาสนใจเฉพาะลักษณะของบุคคลที่สามารถพัฒนาได้ และเรียกชื่อแนวคิดนี้ว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่คงที่และสามารถพัฒนาได้ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ หรือพฤติกรรมอย่างอื่นเช่นเดียวกัน (Seneewong Na Ayutthaya, J., 2016; Schuckert; Kim; al, 2018; Kim, Karatepe; Lee; Lee, Hur; & Xijing, 2017) ตัวแปรบุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ในเกือบทุกพฤติกรรม นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในระยะหลังนักจิตวิทยาและนักการศึกษาให้ความสนใจมายังตัวแปรที่พัฒนาได้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล เรียกสิ่งนี้ว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological capital) หรือเรียกย่อว่า PsyCap ซึ่งเป็นทุนที่อยู่ในตัวบุคคล ประกอบด้วย 4 ประการ คือ 1) การรับรู้ความสามารถ (PsyCap Efficacy) 2) ความหวัง (PsyCap Hope) 3) การฟื้นคืนภาวะปกติ (PsyCap Resilience) และ 4) การมองโลกในแง่ดี (PsyCap Optimism) โดยเชื่อว่าบุคคลที่มีทุนทางจิตวิทยาเหล่านี้ย่อมปฏิบัติงานที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ (Competitive advantage) ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการเติบโตขององค์กร ที่สำคัญคือ คุณลักษณะเหล่านี้สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะ (State - like) ไม่เหมือนกับลักษณะนิสัยที่มีภาวะค่อนข้างคงที่ (State - like) เมื่อผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทุนจิตวิทยาเชิงบวก ทำให้เกิดการตั้งคำถามที่ถือว่าเป็นช่องว่างทางทฤษฎี (Gap theory) เพื่อศึกษาว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีคุณสมบัติเดียวกันกับตัวแปรคุณลักษณะการปรับตัว (Characteristic Adaptation: CA) ที่ระบุไว้ในทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (FFT) หรือไม่ หากพิสูจน์พบว่า มีคุณสมบัติเดียวกัน ผู้วิจัยเชื่อว่าข้อค้นพบนี้จะมีประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการที่จะได้นำเอาความเชื่อทั้งในสมัยอดีตและปัจจุบันมาเชื่อมโยงกันเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้นว่า 2 แนวคิดทฤษฎีนี้ทำงานร่วมกันอย่างไร และเชื่อว่างานวิชาการยังสามารถเชื่อมช่องว่างทางทฤษฎี (Theory Gap) เมื่อศึกษาผ่านสิ่งที่ เรียกว่าระบบทฤษฎีบุคลิกภาพของคอสตาและแมคเคอร์ (McCrae & Costa, 1997) ซึ่งยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษา

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย “การทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมและคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม” เพื่อพัฒนาพฤติกรรมปลายทาง คือพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น อันนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการ “คนในฐานะทุนมนุษย์ขององค์กรโรงแรม”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเหตุและผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมผ่านทุนจิตวิทยาเชิงบวก
2. เพื่อสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม

การทบทวนวรรณกรรม

1. **แนวคิดเกี่ยวกับการโรงแรม** ตามกฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หรือ Hotel ว่าเป็น “ที่ซึ่งให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการ มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้ (Dangrojana. P, 2006) ทั้งนี้พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยไม่มีค่าตอบแทน โดยสถานที่พักชั่วคราวไม่ได้ดำเนินงานโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อการกุศล หรือการศึกษา รวมถึงไม่มีการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน ไม่ได้มีการคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป หรือสถานที่พักอื่นใดที่ไม่ได้ประกาศตามกฎหมายกระทรวง (Office of the Council of State, 2004) หากพิจารณาความตามมาตรานี้ จะเห็นว่ากฎหมายไทยถือว่าโรงแรมเป็นที่พักเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องมีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มก็ได้ ดังนั้นคำว่า “โรงแรม” หมายถึง สถานที่ซึ่งให้บริการด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เดินทาง พร้อมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้พัก โดยจะต้องรับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของผู้ที่มาพัก และจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับด้านสาธารณสุขและมาตรฐานด้านความปลอดภัย ซึ่งจะได้รับเงินเป็นสิ่งตอบแทนในการให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม

พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman; Zeithaml; Valarie; & Berry, 1990) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพการบริการ” (Service quality) หมายถึง คุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งให้คำจำกัดความได้ว่า หมายถึง การรับรู้ต่อการให้บริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่นำเสนอออกเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น 2) ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมี

ความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ทันทีทันใด ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้อง กระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 5) การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคแคร์

โมเดลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model) หรือเรียกย่อว่า FFM ที่คนไทยส่วนใหญ่ใช้ใน งานวิจัยว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนั้น แท้จริงแล้วเป็นโมเดล ซึ่งจะอธิบายถึงลักษณะทาง บุคลิกภาพที่แบ่งออกเป็น 5 ด้าน เพื่อใช้อธิบายถึงลักษณะของบุคคลในแต่ละด้านว่ามีคุณลักษณะประกอบด้วย นิสัยอย่างไรบ้าง ดังนี้ 1) ด้านหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) ความรู้สึก เป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry Hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness) การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) 2) ด้านการแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบ แสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) 3) ด้านเปิดรับ ประสบการณ์ (Openness) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) การเปิดเผย ความรู้สึก (Felling) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Idea) การยอมรับค่านิยม (Values) 4) ด้านอ่อนโยน (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) การถ่อมตัว (Modesty) และความมีจิตใจ อ่อนโยน (Tender Mindedness) 5) ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง การมี ความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) การมีความต้องการไฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving) การมีวินัยต่อตนเอง (Self-discipline) และความคิด ที่สามารถปฏิบัติได้ (Deliberation) (Costa; & McCrae, 2003)

นิสัยทั้ง 5 ด้านของโมเดลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานทางชีวภาพ มี ลักษณะค่อนข้างคงที่ ถึงแม้จะมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนิสัยทั้ง 5 ด้านกับพฤติกรรมต่าง ๆ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่าง ๆ เมื่ออธิบายผ่านทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (FFT) จะปรากฏว่า บุคลิกภาพ 5 ด้าน มิได้เชื่อมโยงไปยังพฤติกรรมโดยตรง กลับมีตัวแปรคั่นกลางที่เรียกว่า Characteristic Adaptation หรือเรียกย่อว่า CA เป็นตัวส่งผ่านจากบุคลิกภาพ 5 ด้าน ไปยังพฤติกรรม ซึ่งอธิบายว่า Characteristic Adaptation นี้เป็นคุณลักษณะจากการปรับตัว ซึ่งส่วนหนึ่งมีรากฐานและได้รับอิทธิพลมา

จากบุคลิกภาพ 5 ด้าน กระบวนการปรับตัวนี้มีลักษณะเป็นพลวัต เกิดขึ้นจากเงื่อนไขที่เป็นปรากฏการณ์ที่เป็นอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกร่วมกับพื้นนิสัยเดิมของบุคคลนั้น ๆ ผลลัพธ์จากกระบวนการปรับตัวนี้จะกลายเป็น Characteristic Adaptation ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก โดย Characteristic Adaptation เป็นคุณลักษณะที่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาได้จากการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอก (Costa; & McCrae, 2003.) สารสำคัญของทฤษฎีกล่าวถึงการทำงานของระบบบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรที่เป็นแก่นของระบบ 2 กลุ่มและกระบวนการที่เป็นพลวัตเชื่อมโยงตัวแปรทั้ง 2 กลุ่มนั้นเข้าด้วยกันในลักษณะของปัจจัยเชิงเหตุและผลที่ส่งผลต่อพฤติกรรม กลุ่มตัวแปร 2 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มแรกคือ ชีวประวัติเชิงปรนัย (Basic tendencies) เป็นศักยภาพทางจิตที่เป็นนามธรรมมีอยู่ในตัวบุคคล มีจุดกำเนิดจากปัจจัยพื้นฐานทางชีววิทยา เป็นคุณลักษณะที่เห็นไม่ได้ (เทียบได้กับแนวคิด genotype ในพันธุศาสตร์) แต่สันนิษฐานได้จากการใช้เครื่องมือวัด มีลักษณะโครงสร้างที่เป็นสากลในทุกวัฒนธรรมและมีแนวโน้มคงที่โดยเฉพาะในวัยผู้ใหญ่ ประกอบด้วย บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบดังที่แจกแจงมา กลุ่มที่ 2 คือ คุณลักษณะจากการปรับตัว (Characteristic Adaptations) เป็นปรากฏการณ์ที่ถูกลงเงื่อนไขทางวัฒนธรรมถือเป็นส่วนที่ปรากฏของบุคลิกภาพ (เทียบได้กับแนวคิด Phenotype ในพันธุศาสตร์) เป็นผลของการที่ Basic Tendencies มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม จึงเป็นคุณลักษณะทางจิตที่ปรับเปลี่ยนได้ ส่วนของ Characteristic Adaptations ที่สำคัญ ได้แก่ อัตมโนทัศน์ แรงขับส่วนบุคคล และทัศนคติ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมากเพราะจะส่งผลโดยตรง (ร่วมกับปัจจัยภายนอก) ต่อพฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลตอบโต้ต่อสถานการณ์ ในขณะที่ Basic Tendencies (บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ) จะไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม แต่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมโดยผ่าน Characteristic Adaptations เท่านั้น

4. แนวคิดทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) หรือที่เรียกว่า PsyCap หมายถึง สภาวะจิตวิทยาเชิงบวกในพัฒนาการของบุคคล จะแสดงออกโดย 1) มีความมั่นใจในการทำงานและใช้ ความพยายามเพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานที่ทำ 2) สร้างความคิดทางบวกเกี่ยวกับความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต 3) มีความพากเพียรต่อเป้าหมายและเมื่อจำเป็นก็จะปรับเปลี่ยนแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย 4) เมื่อประสบปัญหาและสถานการณ์ที่เลวร้ายก็ยังคงยึดหยัดและยืดหยุ่นต่อสู้กับปัญหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีองค์ประกอบ 4 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้ (Luthan et al. 2007)

1) ความหวัง (Hope) คือ สภาวะแรงจูงใจทางบวก อันก่อให้เกิดความรู้สึกรหรือความหวังว่าตนเองจะประสบความสำเร็จ เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมาย และแนวทางในการไปสู่เป้าหมาย โดยความหวังมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความคิดเกี่ยวกับเป้าหมาย ความคิดเกี่ยวกับแนวทาง และความคิดเกี่ยวกับความตั้งใจ

2) การรับรู้ความสามารถ (Efficacy) มีพื้นฐานจากทฤษฎี ของอัลเบิร์ต แบนดูรา ที่เชื่อว่าบุคคลล้วนมีศักยภาพ และสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาจากความพยายามของตนเอง การที่บุคคลมีความ

มั่นใจในความสามารถของตนเองจะช่วยให้บุคคลนั้นตัดสินใจลงมือทำในสิ่งต่าง ๆ อย่างมีความเพียรพยายาม ต่อเนื่องและแสดงศักยภาพเพื่อต่อสู้กับความยากลำบากต่าง ๆ รวมไปถึงการต่อสู้กับความรู้สึกวิตกกังวลที่บุคคลประสบอยู่ได้เป็นอย่างดี

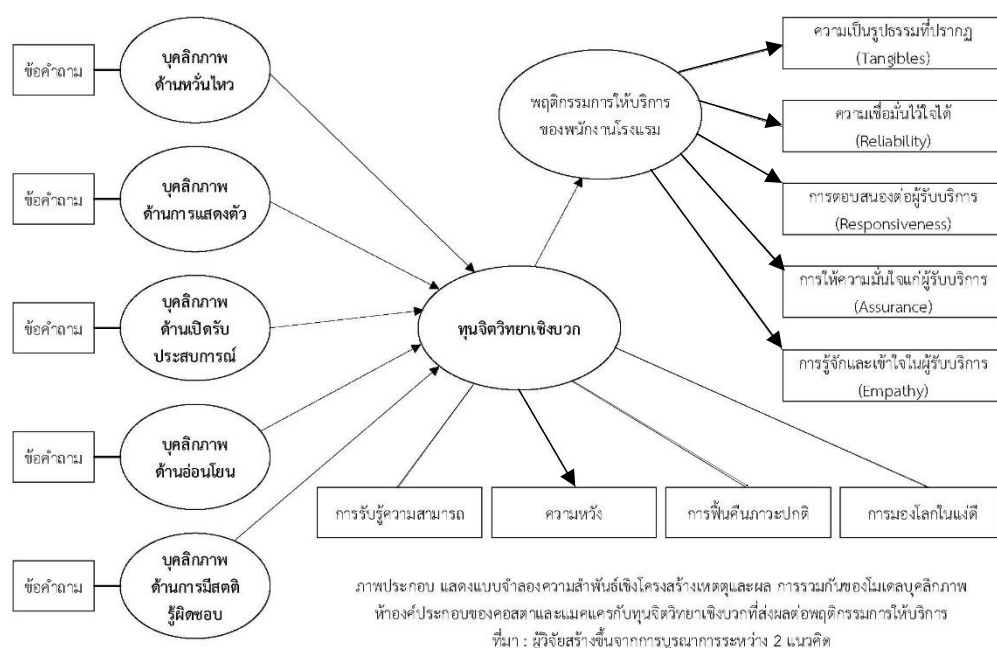
3) การฟื้นคืนภาวะปกติ (Resilience) คือ กระบวนการใช้ความสามารถทาง จิตใจ เพื่อความยืดหยุ่นหรือปรับสภาพทางจิตใจจนสามารถกลับฟื้นคืนสู่ภาวะปกติหลังจากที่ จิตใจเกิดความทุกข์ใจอันเกิดจากการที่ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค ความสามารถในการ ปรับฟื้นคืนภาวะปกติมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ 1) ความสามารถในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพใน การเผชิญกับสิ่งที่ยากลำบาก 2) ความสามารถในการยืดหยุ่นแม้จะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความเครียดอย่างรุนแรง 3) ความสามารถในการฟื้นคืนสภาพจากความทุกข์ยากลำบาก 4) ความสามารถในการจัดการสิ่งต่าง ๆ ให้ยังคงสภาพเดิม 5) ความสามารถในการรักษาสมดุลแม้จะตกอยู่ในสถานการณ์ที่เลวร้าย

4) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นลักษณะการอธิบายวิธีคิดของบุคคลภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละคนจะมีมุมมองและการอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองแตกต่างกัน ทำให้สามารถบ่งบอกได้ว่าบุคคลนั้นมีมุมมองเกี่ยวกับชีวิตในลักษณะบวกหรือลบ ซึ่งจะส่งผลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นตามมา

ทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นสภาวะ (State-like) ที่สามารถวัดได้ พัฒนาได้ ซึ่งมีความแตกต่างไปจากลักษณะนิสัย (Trait-like) ที่เป็นลักษณะติดตัวของบุคคลมาแต่กำเนิด ก่อนข้างมีความคงที่และพัฒนายาก อย่างไรก็ตาม การมีความหวัง (Hope) เป็นได้ ทั้ง Trait-like และ State-like เช่นเดียวกันกับการมองโลกในแง่ดี (Optimism) แต่ทั้งการมีความหวังและการมองโลกในแง่ดีต่างก็สามารถพัฒนาได้ (Luthans et al. 2007) ดังนั้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก จึงเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ พัฒนาได้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์จากสิ่งแวดล้อมที่บุคคลเผชิญ คือ สถานการณ์การทำงานที่มีการแข่งขันสูง การทำงานเชิงรุกที่เน้นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน บุคลากรในองค์กรจะต้องปรับตัวในด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความหวัง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ดี ก็หวังว่าจะต้องมีความดีขึ้น มีการมองโลกในแง่ดี โดยมองว่าเหตุการณ์ที่เลวร้ายนั้นเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวซึ่งมีสาเหตุเฉพาะตัวของมัน เป็นเหตุการณ์ที่มาจากสาเหตุภายนอกอื่น ๆ รวมทั้งมีความยืดหยุ่นทนทานต่อการเกิดภาวะวิกฤติจากการทำงาน (Luthans et al. 2007) ซึ่งหมายความว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ประกอบด้วย ความเชื่อในความสามารถของตน การมีความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นคืนภาวะปกติ

จากการทบทวนวรรณกรรมมีข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ (Chusombat, P., 2011; Horvichien, A., 2008; Montapong, J., 2003; Sukpiang, C., 2000) และ มีงานวิจัยซึ่งยังทำการศึกษาค่อนข้างน้อยพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Bozgeyikli. 2017; Dewal & Kumar. 2017; Coomer. 2016) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพบว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการ (Seneewong Na Ayutthaya, J. 2016; Schuckert et al. 2018; Kim et al. 2017; Gupta, Shaheen, & Reddy. 2017; Lee, Hsiao, & Chen. 2017; Bouzari &

Karatepe. 2017; Youssef & Luthans. 2007) โดยสรุปงานวิจัยบ่งชี้ให้เห็นว่าทั้งบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับพฤติกรรมการให้บริการ คำถามที่ตามมาในบริบทงานวิจัยนี้คือ ตัวแปร 2 ชุดนี้สามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมได้หรือไม่ และที่สำคัญคือ ตัวแปร 2 ชุดนี้มีความเชื่อมโยงกันอย่างไรในการส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ หากนำผลการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยากับพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงานที่ได้พบทวนมาวิเคราะห์ความหมายเทียบเคียงกับลักษณะของตัวแปรที่กล่าวมาของ FFT จะพบว่ามีความสอดคล้องกัน โดยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นตัวแปรเดียวกันกับส่วนทุนจิตวิทยาเชิงบวกก็เป็นคุณลักษณะทางจิตคือความรู้สึก ความคิดที่มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนหล่อหลอมได้ตามวัฒนธรรมและการเรียนรู้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเป็นส่วนหนึ่งของ Characteristic Adaptations ได้ เช่นเดียวกับ อัตมโนทัศน์ แรงขับเคลื่อนบุคคล หรือทัศนคติ ดังนั้นต่อคำถามที่ตั้งไว้ว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีความเชื่อมโยงกันอย่างไรในการส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ หากเราใช้ FFT เป็นกรอบในการทำนายก็จะได้คำตอบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ โดยทุนจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการให้บริการ ส่วนบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจะไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการให้บริการ แต่จะส่งผลโดยผ่านตัวแปรทุนจิตวิทยาเชิงบวกเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่ง ทุนจิตวิทยาเชิงบวกนอกจากจะส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการให้บริการแล้วยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรคนกลางโดยสมบูรณ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมการให้บริการด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีเป้าหมายทำวิจัยครั้งนี้เพื่อทดสอบยืนยันความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้เรามีทิศทางที่แน่ชัดในการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่ทุนจิตวิทยาตัวไหนที่มีอิทธิพลสูง ทั้งหมดคือ แก่นของงานวิจัยชิ้นนี้จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของ 2 ทฤษฎีทางจิตวิทยากับแนวคิดพฤติกรรมบริการเข้าด้วยกัน โดยผลลัพธ์จากการวิจัยระยะที่ 1 จะได้นำมาสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรม ตลอดจนส่งเสริมกระบวนการคิดสรรและพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยในวงกว้างต่อไป จึงเป็นที่มาของการทบทวนการวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ

การวิจัยระยะที่ 1 พัฒนาและทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเหตุและผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม

ประชากร คือ พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้า ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของสมาคมโรงแรมไทย ปี 2559 – 2560 จำนวน 219 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของสมาคมโรงแรมไทย ปี 2559 – 2560 จำนวน 31 แห่ง ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้า จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการประมาณค่าจากพารามิเตอร์ของโมเดล (Kline, 2005) ใช้เทคนิคการสุ่มหลายขั้นตอน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายจากโรงแรมที่อาสาสมัครเข้าร่วมโครงการและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จากนั้นสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มพนักงานที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงเพื่อให้ได้พนักงานให้บริการโรงแรมที่ปฏิบัติงานในส่วนที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้าโดยตรง

แบบสอบถามพฤติกรรมบริการ ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบประเมินพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ของ Chusombat, P. (2011) และ Parasuraman; Zeithaml; Valarie; & Berry. (1990) มาปรับปรุง เป็นแบบวัดประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ ไม่ใช่มากที่สุด จนถึง ใช่มากที่สุด จำนวน

44 ข้อ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ 9 ข้อ ความเชื่อมั่นวางใจได้ 7 ข้อ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 8 ข้อ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 11 ข้อ การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ 9 ข้อ โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินแก่พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเท่ากับ .69 .92 .90 .92 .98 ในภาพรวม พบว่า มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยนำแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Banlue, K. (2010) มาปรับปรุงโดยเป็นแบบวัดที่สร้างตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของเบอร์เนทและจอห์น เป็นแบบวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่ใช่ที่สุด จนถึง ใช่ที่สุด จำนวน 53 ข้อ ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพด้านหน้า 11 ข้อ ด้านแสดงตัว 9 ข้อ ด้านเปิดรับประสบการณ์ 9 ข้อ ด้านอ่อนโยน 9 ข้อ และด้านมีสติรู้ผิดชอบ 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .72 .68 .75 .76 และ .82 ตามลำดับ

แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผู้วิจัยนำแบบวัดทุนจิตวิทยาเชิงบวกของ Mahaveerachartkul, K. (2018) มาปรับปรุงซึ่งเป็นแบบวัดที่แปลมาจากแบบวัด Psychological Capital Questionnaire: PCQ ของ Luthans F. et al. (2007) เป็นแบบวัดประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ ไม่ใช่มากที่สุด จนถึง ใช่มากที่สุด จำนวน 21 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความสามารถ 6 ข้อ ด้านความหวัง 6 ข้อ ด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ 5 ข้อ และกด้านการมองโลกในแง่ดี 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเท่ากับ .86 .89 .87 และ .74 ในภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

การวิจัยระยะที่ 2 สร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานโรงแรม

ผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างคู่มือ เพื่อทำความเข้าใจความหมาย แนวทางในการสร้าง องค์ประกอบต่าง ๆ และการประเมินผลคู่มือ 2) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม 3) ผู้วิจัยออกแบบสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมให้บริการ โดยนำความรู้ขั้นที่ 1 และ 2 รวมทั้งนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มาบูรณาการร่วมกัน 4) นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา และผู้เชี่ยวชาญในการสร้างคู่มือ ตรวจสอบความเป็นไปได้และความเหมาะสมของคู่มือ มีโครงสร้างการประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านอรรถประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้อง แบบประเมินมีทั้งหมด 16 ข้อ 5) ปรับปรุงคู่มือตามความคิดเห็นและข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินผลอีกครั้ง คู่มือฉบับนี้มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 4-5 เกณฑ์ประเมินอยู่ในระดับดี-ดีมาก

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระยะที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานโรงแรม จำนวน 350 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 223 คน (63.70%) เพศชาย 127 คน (36.30%) โดยมีช่วงอายุ 26-39 ปี มากที่สุด จำนวน 170 คน

(48.60%) ช่วงอายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 99 คน (28.30%) ช่วงอายุมากกว่า 39 ปี จำนวน 77 คน (22.00%) สถานภาพโสด จำนวน 200 คน (57.10%) สมรส/ มีคู่ครอง จำนวน 133 คน (38.00%) สถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย จำนวน 15 คน (4.30%) ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 175 คน (50.00%) ระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน (25.70%) อนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 71 คน (20.30%) และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน (0.60%) พนักงานมีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่ 2-7 ปี จำนวน 124 คน (35.40%) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 89 คน (25.40%) ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 69 คน (19.70%)

ตารางที่ 1 ค่าความสอดคล้องโมเดลสมการโครงสร้างสมมติฐานและทางเลือก 1-5

ดัชนีความ กลมกลืน	เกณฑ์	ค่าสถิติโมเดล สมมติฐาน	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 1	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 2	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 3	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 4	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 5
X^2	$P > .05$	$X^2 = 116.06$ $df = 61$ $p < .001$	$X^2 = 51.98$ $df = 33$ $p < .05$	$X^2 = 71.79$ $df = 33$ $p < .01$	$X^2 = 69.50$ $df = 33$ $p < .001$	$X^2 = 54.09$ $df = 33$ $p < .05$	$X^2 = 92.10$ $df = 33$ $p < .01$
CFI	มากกว่า 0.90	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.98
GFI	มากกว่า 0.90	0.95	0.97	0.96	0.96	0.97	0.95
AGFI	มากกว่า 0.80	0.92	0.95	0.93	0.94	0.95	0.92
RMSEA	น้อยกว่า .08	0.051	0.041	0.058	0.056	0.043	0.072
ประเภท อิทธิพล	ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 1	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 2	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 3	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 4	ค่าสถิติโมเดล ทางเลือก 5
ทางตรง	บุคลิกภาพ	ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก	-.36***	.27***	.13*	.29***	.16**
	ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก	พฤติกรรมกรให้บริการ	.37***	.38***	.38***	.35***	.38***
ทางอ้อม	บุคลิกภาพ	พฤติกรรมกรให้บริการ	-.13***	.10**	.05†	.10***	.06*

† $p < .1$ * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

โมเดลสมมติฐาน ประกอบด้วย บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และ พฤติกรรมการให้บริการ

โมเดลทางเลือก 1 ประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านหน้าไหว ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และ พฤติกรรมการให้บริการ

โมเดลทางเลือก 2 ประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และ พฤติกรรมการให้บริการ

โมเดลทางเลือก 3 ประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านแบบเปิดรับประสบการณ์ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และ พฤติกรรมการให้บริการ

โมเดลทางเลือก 4 ประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านอ่อนโยน ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และ พฤติกรรมการให้บริการ

โมเดลทางเลือก 5 ประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านการมีสติรู้ผิดชอบ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก และ พฤติกรรมการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (X^2) = 116.06, $df = 61$; $p < .001$, RMSEA = .051, CFI = .99, GFI = .95, AGFI = .92 โมเดลไม่กลมกลืน เมื่อทบทวนงานวิจัยและการวิเคราะห์โมเดลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแล้ว จึงปรับโมเดลสมการโครงสร้าง โดยแยกวิเคราะห์ออกเป็นโมเดลสมการโครงสร้างทางเลือก 1-5 ตามลักษณะบุคลิกภาพ ได้ผลการวิเคราะห์รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 5 โมเดลสมการ

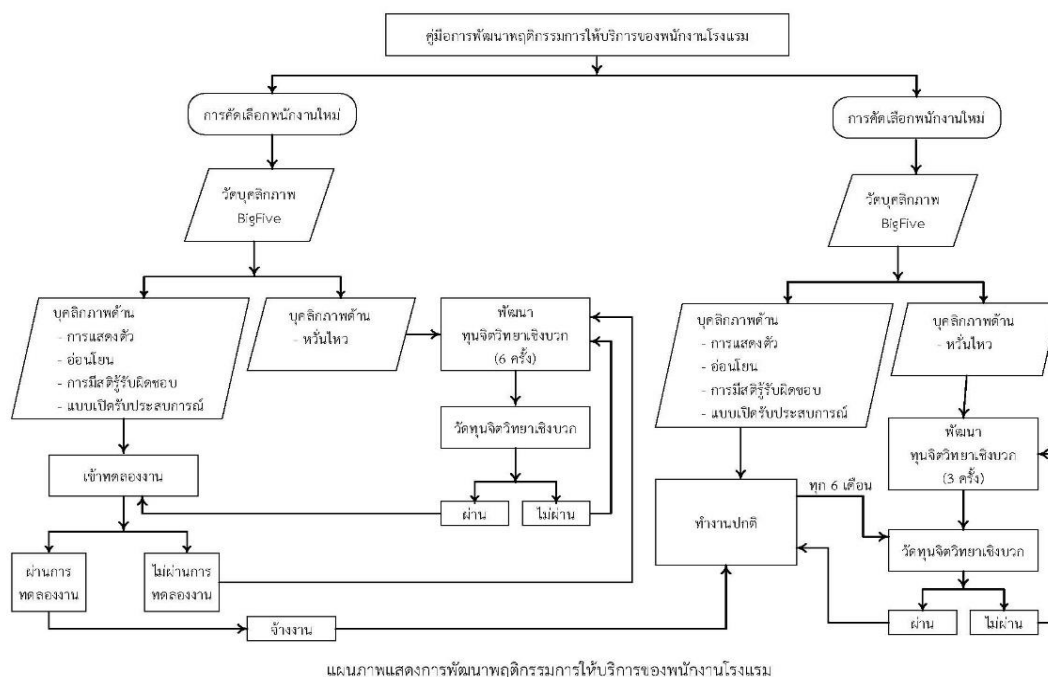
ทางเลือก บุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบส่งผลทางอ้อมผ่านทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positivepsychology) ต่อพฤติกรรมการให้บริการ (Behser) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมระหว่าง -.13 ถึง .10 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพิ่มเติมจากการคำนวณค่าขนาดอิทธิพล (Effect size) จากการทดสอบ t-test เปรียบเทียบทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของพนักงานที่มีพฤติกรรมการให้บริการรายด้านสูง-ต่ำ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ มีขนาดอิทธิพลสูงสุด ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ขนาดอิทธิพลคำนวณจากการทดสอบ t-test

ค่าอิทธิพล	ความเป็น รูปธรรม	การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้	การรู้จัก และ เข้าใจ	ให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	พฤติกรรมการ ให้บริการ
การรับรู้						
ความสามารถของตน	0.528	0.60	1.88	0.69	0.53	0.63
ความหวัง	0.72	0.77	0.72	0.57	0.79	0.66
การฟื้นคืนภาวะปกติ	3.29	3.98	3.21	3.71	3.67	4.13
การมองโลกในแง่ดี	0.91	0.96	0.97	0.97	1.09	0.96
ทุนจิตวิทยาเชิงบวก	0.68	0.75	0.79	0.77	0.89	0.70

ผลการวิจัยระยะที่ 2

การสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรม จากผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลตามการวิจัยระยะที่ 1 ดังตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติมีอิทธิพลสูงสุดอย่างชัดเจนต่อพฤติกรรมการให้บริการรายด้านและทุกด้าน นำไปสู่ข้อสรุปได้ว่า หากโรงแรมต้องการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน จึงควรพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ (PsyCap Resilience) ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการออกแบบแผนการพัฒนาโดยรวม ซึ่งรายละเอียดแสดงดังภาพด้านล่างนี้



อภิปรายผล

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 1

วัตถุประสงค์การวิจัยในระยะนี้ คือ เพื่อทดสอบทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรม ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

ผลวิจัยที่สำคัญพบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนใจ ส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมบริการให้บริการผ่านทุนจิตวิทยาเชิงบวก อธิบายได้ว่า บุคคลที่มีแนวโน้มจะเกิดความรู้สึกทางลบ เกิดความทุกข์ได้ง่าย เนื่องจากมีอารมณ์แปรปรวน ขาดความคิดที่มีเหตุมีผล จัดการกับความเครียดได้ไม่ดีนัก และเสี่ยงที่จะมีปัญหาทางจิตบางประเภท ด้วยลักษณะที่กล่าวมานี้มีความตรงกันข้ามกับลักษณะของบุคคลที่มีทุนจิตวิทยาเชิงบวก คือ เป็นบุคคลที่มีความหวัง มองโลกในแง่ดี รับรู้ความสามารถในตนเอง และสามารถฟื้นคืนภาวะปกติได้ หากเจอสถานการณ์เลวร้ายหรือปั่นป่วนจิตใจ ดังนั้นหากพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนใจสูง จะไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ ความเครียด ความคิดที่มีเหตุและผลในขณะปฏิบัติงานได้ ทำให้จะมีผลต่อพฤติกรรมบริการให้บริการที่ลดลง การที่พนักงานมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จะทำให้พนักงานสามารถจัดการกับอารมณ์ ความเครียด ความคิดที่มีเหตุและผลในขณะปฏิบัติงาน จะทำให้มีพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดีขึ้นได้ ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพอีก 4 ด้าน คือ ด้านการแสดงตัว ด้านเปิดรับประสบการณ์ ด้านอ่อนน้อม ด้านการมีสติรู้รับผิดชอบ ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมบริการให้บริการผ่านทุนจิตวิทยาเชิงบวก อธิบายได้ว่า บุคคลที่มีลักษณะนิสัย ชอบเข้าสังคม มีความกระตือรือร้น มีลักษณะร่าเริง มองโลกในแง่ดี ชื่นชอบความสวยงาม สามารถจัดการกับอารมณ์ทางบวกและทางลบของตัวเองได้ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือและมองประโยชน์ของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ

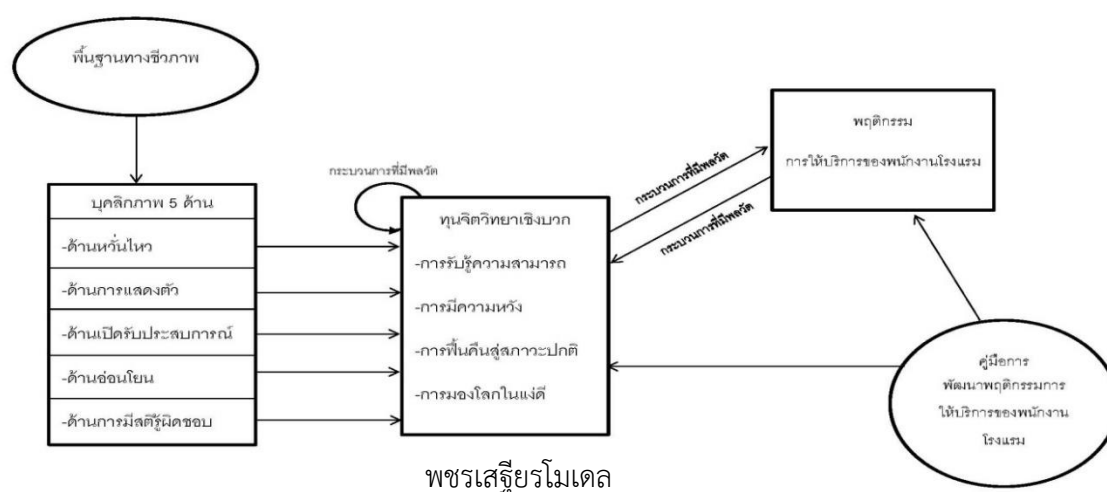
มีการวางแผน จัดระเบียบ มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เป็นบุคคลที่มีลักษณะสอดคล้องกับการมีคุณสมบัติตามทุนจิตวิทยาเชิงบวก คือ รับรู้ความสามารถของตน มองโลกในแง่ดี มีความหวัง และสามารถฟื้นคืนภาวะปกติได้ ดังนั้นจะเห็นว่า ผลการวิจัยนี้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมดของการทดสอบทั้ง 3 แนวคิดทฤษฎีที่สำคัญ คือ ทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของคอสตาและแมคเคเร (McCrae & Costa, 1997) ทุนจิตวิทยาเชิงบวกของลูธานส์ (Luthan et al. 2007) และแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ 5 ด้านของพาราสูรามาน และคณะ (Parasuraman; Zeithaml; Valarie; & Berry, 1990)

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยถือว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาโดยเอาความเชื่อที่สำคัญทั้ง 2 ความเชื่อ คือ กลุ่มดั้งเดิมหนึ่งเชื่อและพิสูจน์ให้เห็นว่าบุคลิกภาพ (Personality Traits) ส่งผลต่อพฤติกรรม แต่ในเมื่อบุคลิกภาพมีลักษณะค่อนข้างคงที่ถาวร ไม่สามารถพัฒนาได้ การศึกษาวิจัย ในลักษณะนี้จะมีประโยชน์ในแง่ของการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อคัดเลือกคนเข้าทำงาน และบอกลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบุคลิกภาพกับพฤติกรรมเท่านั้น ไม่ได้ให้คำตอบในแง่ของการพัฒนา ในขณะที่ต่อมาได้มีอีกกลุ่มนักจิตวิทยาที่หันมาสนใจเฉพาะลักษณะที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ เรียกว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (PsyCap) แต่เมื่อศึกษาลงไปในทฤษฎีบุคลิกภาพ พบว่า ก่อนพฤติกรรมจะปรากฏนั้นต้องผ่านกระบวนการปรับตัวทางคุณลักษณะ (Characteristic Adaptation: CA) (McCrae; & Costa, 2003) ซึ่งจากการพิจารณานิยามของตัวแปรทุนจิตวิทยาทางบวกทั้ง 4 องค์ประกอบ (Luthan et al. 2007) เป็นให้น่าเชื่อว่ามีคุณลักษณะ เช่นเดียวกับ Characteristic Adaptation

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 2

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในระยะนี้ คือ เพื่อสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานโรงแรม ซึ่งการสร้างคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมบริการฉบับนี้เน้นการพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ (PsyCap Resiliency) เนื่องจากพบว่า ทุนจิตวิทยาด้านนี้ส่งผลต่อพฤติกรรมบริการรายด้านทุกด้านและภาพรวมในระดับสูงที่สุดอย่างชัดเจน โดยผลปรากฏ คือ ทุนจิตวิทยาด้านการฟื้นคืนภาวะปกติทั้งห้าด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีขนาดอิทธิพล 3.29, 3.67, 3.21, 3.71 และ 3.98 ตามลำดับ และมีค่าขนาดอิทธิพลโดยภาพรวมสูงที่สุดถึง 4.13 ผู้วิจัยจึงนำผลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 นี้มาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น การสร้างคู่มือ ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนา เป็นต้น ทำการออกแบบคู่มือการพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานโรงแรมโดยพัฒนาผ่านทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ ซึ่งเน้นพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่ทำงานในตำแหน่งที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้าโดยตรง ซึ่งใช้วิธีการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ ประกอบด้วยการฝึกอบรม 6 ครั้ง ใช้กลยุทธ์หลักในการพัฒนาตามแนวคิดการพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนภาวะปกติของ Masten; & Reed (Masten; & Reed. 2002 อ้างใน Luthan et al., 2007) ซึ่งเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาไว้ 3 กลยุทธ์

หลัก คือ 1) กลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจที่สิ่งที่มีคุณค่า (Asset-focused Strategies) 2) กลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจไปที่ความเสี่ยง (Risk Focused Strategies) และ 3) กลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจไปที่กระบวนการ (Process-Focused Strategies) ซึ่งในการออกแบบคู่มือการพัฒนาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แค่ 2 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจที่สิ่งที่มี คุณค่าและกลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจไปที่กระบวนการ เนื่องด้วยเหตุผลเพราะเป็นกลยุทธ์ที่มีความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มที่ต้องการพัฒนาซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ในขณะที่กลยุทธ์ที่มุ่งความสนใจไปที่ความเสี่ยง เน้นการพัฒนาไปที่บุคคลทำงานในระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการ ซึ่งวิธีการพัฒนาจะปรากฏอยู่ในคู่มือการพัฒนาพฤติกรรม ชื่อ “คู่มือการพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว” จากการศึกษาวิจัยทั้ง 2 ระยะนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีแนวทางนำไปสู่การสร้างโมเดลใหม่ ชื่อว่า **พชรเสฐียรโมเดล** ซึ่งอธิบายให้เห็นถึงกลไกการทำงานร่วมกันระหว่างฐานความเชื่อของทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและฐานความเชื่อของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เพื่ออธิบายและพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานโรงแรม แสดงให้เห็นดังภาพข้างล่างนี้



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

ควรนำพชรเสฐียรโมเดลไปทำการศึกษาวิจัยซ้ำ อาจเปลี่ยนแปลงบริบทที่ต้องการศึกษาหรือศึกษาต่อยอดในบริบทเดิม เพื่อยืนยันโมเดลซึ่งอาจส่งผลทำให้โมเดลนี้มีน้ำหนักความน่าเชื่อถือมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ควรนำแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไปใช้ในกระบวนการคัดเลือกพนักงานใหม่ที่จะรับเข้ามาทำงานในโรงแรม ในตำแหน่งที่ต้องพบปะลูกค้าโดยตรง และควรวัดบุคลิกภาพของพนักงานโรงแรมที่ยังปฏิบัติงานอยู่ที่เดิม หากพบว่า บุคคลนั้นเป็นคนประเภทบุคลิกภาพด้านหน้าไหว ควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านการฟื้นคืนสภาวะปกติ เพื่อให้สามารถจัดการกับอารมณ์ ความเครียด พัฒนาความคิดที่เป็นเหตุผลในขณะปฏิบัติงาน ตามแนวทางของคู่มือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และที่สำคัญเพื่อเตรียม

ความพร้อมในการผลิตบุคลากรทางสายงานโรงแรมอาจนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรที่มีหน้าที่ผลิตบุคลากรทางด้านนี้ โดยการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมต่อไป

References

- Banlue, Kanthika. (2010). Narcissism and Five-Factor Personality as predictors of leader emergence in an unacquainted group. Master thesis, Social Psychology, Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University. (Thailand)
- Bouzari, M., & Karatepe, O. M. (2017). Test of a mediation model of psychological capital among hotel salespeople.in *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 29(8), pp. 2178-2197.
- Bozgeyikli, H. (2017). Big Five Personality Traits as the Predictor of Teachers' Organizational Psychological Capital. in Online Submission, 8(18),pp. 125-135.
- Chase R. B., & Bowen, D. E. (1991). Service Quality and the Service Delivery System: A Diagnostic Framework. ใน *Service Quality*. บรรณาธิการโดย Brown S. E., Gummesson, E., Edvardson, B., & Gustavsson, B. หน้า 157-176. Massachusetts: Lexington Books.
- Chusombat, Patcharee. (2011). Psychological Factors Predicting the Service Quality of Hotel Staff at Five Star Hotels. Master's Project, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. (Thailand)
- Coomer, T. L. (2016). *Personality, grit, and psychological capital as they relate to sales performance* (Doctoral dissertation, Oklahoma State University).
- Dangrojana, Pricha. (2006). 21 Century hotel management and operationa. Nonthaburi: S.R. Printing Massproduction. Press.
- Dewal, K., & Kumar, S. (2017). The mediating role of psychological capital in the relationship between big five personality traits and psychological well-being: A study of Indian entrepreneurs. in *Indian Journal of Positive Psychology*. 8(4), 500-506.
- Government Saving Bank Research. (2019). Hotel business. Retrieved December 20, 2019, from https://www.gsb.or.th/getattachment/2d71f78d-6d9a-4e68-934f-3c88a9aa4b73/hotel_11_61.aspx

- Gupta, M., Shaheen, M., & Reddy, P. K. (2017). Impact of psychological capital on organizational citizenship behavior: mediation by work engagement. in *Journal of Management Development*. 36(7), pp. 973-983.
- Horvichien, Anoma. (2008). Relationships among personality based on five- factor personality approach, perceived organizational support and service orientation. Master thesis, M.S. (Industrial & Organizational Psychology). Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University. (Thailand)
- Kim, T., Karatepe, O. M., Lee, G., Lee, S., Hur, K., & Xijing, C. (2017). Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes?.in *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 29(6), pp. 1638-1657.
- Kline R.B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. 2nd. New York: The Guilford press.
- Lee, Y. H., Hsiao, C., & Chen, Y. C. (2017). Linking positive psychological capital with customer value co-creation. in *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(4), pp. 1235-1255.
- Luthans F. et al. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. in *Personnel psychology*. 60(3) pp.541-572.
- Mahaveerachartkul, Korkiat. (2018). The roles of psychological capital as a personal resource in the job demands-resources model in Thai nurses. Doctor of Philosophy (Human Resource and Organization Development). Bangkok: National Institute of Development Administration. (Thailand)
- McCrae R. R.; & Costa Jr., P. T. (2003). *Personality in Adulthood: A Five-Factor Theory Perspective*. 2nd. New York: Guilford Press.
- Montapong, Junjira. (2003). The Relationship Between The Big Five Personality Factor and Job Performance of Professional Nurses. Master Thesis, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. (Thailand)
- Office of the Council of State. (2004). Hotel Act. (2004) Retrieved December 20, 2019, from <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C349/%C349-20-2547-a0001.pdf>
- Parasuraman A.; Zeithaml, Valarie, A. & Berry, Leonard, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Schuckert, M., Kim, T. T., Paek, S., & Lee, G. (2018). Motivate to innovate: How authentic and transformational leaders influence employees' psychological capital and service innovation behavior. in *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 30(2), pp. 776-796.

Seneewong Na Ayutthaya, Jetlaksana. (2016). The effect of positive psychological capital and organization climate on service quality: the mediation role of work engagement. Master Thesis, M.S. (Applied Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. (Thailand)

Sukpiang, Chatrudee. (2000). The Effects of Personality and Emotional Intelligence on Quality of Service As Perceived by Supervisors of First Class Hotel Front Office Staff in Bangkok. Master thesis, M.S. (Industrial & Organizational Psychology). Bangkok: Graduate School, Thammasat University. (Thailand)

Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. in *Journal of management*, 33(5), 774-800.



Pat Pacharasathien, Doctor of Philosophy (Applied Psychology)
Srinakharinwirot University, Lecturer (Applied Psychology)
Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University.



Associate Professor, Dusadee Yoelao, Ph.D. (Educational Research)
University of North Texas, U.S.A., Behavioral Science Research
Institute, Srinakharinwirot University.