

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัย การพัฒนาทักษะการบริหารจัดการองค์การบริการด้วยจิตบริการแบบไทย จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์งานวิจัยได้แก่ (1) เพื่อพัฒนารอบ โครงสร้าง รูปแบบ เนื้อหาความรู้ และกระบวนการฝึกอบรมด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยจิตบริการแบบไทยแก่ผู้บริหารและผู้ประกอบการ (2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการบริหารเชิงกลยุทธ์องค์การบริการด้วยจิตบริการแบบไทย (3) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดทักษะการบริหารจัดการองค์การบริการด้วยจิตบริการแบบไทย และ (4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของผู้บริหารในการบริหารเชิงกลยุทธ์องค์การบริการด้วยจิตบริการแบบไทยเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานและสร้างความสามารถทางการแข่งขัน การวิจัยโครงการนี้มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ ความสามารถเชิงพลวัต วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการฝึกอบรม ในองค์การบริการ และเนื้อหาเชิงลึกด้านจิตบริการแบบไทยที่ผสมผสานพันนโยบายและวิธีการบริการเชิงกลยุทธ์ในองค์กรด้วยกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการการฝึกอบรมและพัฒนาองค์กรบริการสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีแนวคิดจิตบริการแบบไทยเป็นแกนหลัก ทำการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่มีกรอบการทำงานตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอย่างมีส่วนร่วม ตามแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และนำผลการวิจัยไปพัฒนา “หลักสูตรพัฒนาฝึกอบรมต้นแบบผู้นำจิตบริการแบบไทย” ที่เอื้อให้ผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการจะมีส่วนร่วมในการศึกษาวิเคราะห์แนวคิดและหลักการในการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่ขับเคลื่อนองค์กรด้วยค่านิยมและจิตวิญญาณจิตบริการแบบไทย และ การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และพบตัวชี้วัดความสามารถของการพัฒนาทักษะการบริหารองค์การบริการด้วยจิตบริการแบบไทยสามกลุ่ม ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดด้านสมรรถนะผู้นำจิตบริการแบบไทย ที่พัฒนาจากงานวิจัย ประกอบด้วย ความสามารถส่วนบุคคล ความสามารถด้านองค์กร และ ความสามารถเชิงสังคม เพื่อการบริหารจัดการองค์การบริการ (2) ตัวชี้วัดด้านผลการเรียนรู้ พัฒนาจากแนวคิด Bloom’s Taxonomy ของ Benjamin Bloom (1956) ประกอบด้วย พุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัย สู่ความเป็น ผู้นำจิตบริการแบบไทย และ (3) ตัวชี้วัดสมรรถนะองค์กรจิตบริการแบบไทย ที่เรียกว่า ความสามารถเชิงพลวัต ได้แก่ (1) ความสามารถในการซึมซับ (2) ความสามารถในการปรับตัว (3) ความสามารถในการคิดสิ่งใหม่ (4) และความสามารถในการให้ความรัก เพื่อการสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการพัฒนาจิตบริการแบบไทย และจากผลการวิจัยดังกล่าวโครงการวิจัยนำเสนอตัวชี้วัดการประเมินวัฒนธรรมองค์กรจิต

บริการแบบไทย เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบรับรองมาตรฐานองค์กรจิตบริการแบบไทยเพื่อเป็นกลไกที่เอื้อให้องค์กร  
จิตบริการของไทยยกระดับความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการระดับสากลต่อไป

**คำสำคัญ** จิตบริการแบบไทย การบริหารเชิงกลยุทธ์ด้วยจิตบริการแบบไทย ผู้นำจิตบริการแบบไทย  
องค์กรบริการ

## ABSTRACT

Development of Executive Skill in Strategic Organization Management with Thai Hospitality Project is conducted with and aim to (1) develop strategic Thai hospitable organization development curriculum for training of executives of hospitality organizations, (2) establish strategic management for Thai Hospitable organization curriculum prototype (3) identify indicators for Thai hospitality management skills and (4) recommend framework for development of executive skill in strategic organization management with Thai hospitality. This study emphasize knowledge related to strategic management, dynamic capability, organizational culture and training process with combination of Thai hospitality spirit and key concepts to conceptualize integrated framework for training and management of learning organization using Thai hospitality and employ this framework to action research which consists of curriculum co-creation process. In this study, researcher apply experiential learning cycle to develop executive workshop curriculum which is later examined by organizational development experts and 15 executive participants from tourism and hospitality by 2-day workshop. The result of this study lead to the development of prototype curriculum for Thai Hospitable Leader Development. Program. This program aims for creating Thai Hospitality executive's leading skills that bring organizations to efficiently deliver value Thai hospitality experience to guests. According to the research result, this study identifies 3 dimensions of Thai hospitality Leader skill indicators that indicate the ability to become authentic Thai host leader, manage organizations with Thai hospitality

principle, and create Hospitality ecosystem. These Thai host leader skill indicators are (1) Thai Host Leader competencies (Personal Capability, Organizational Capability, and Social Capability), (2) Domain of Learning adopted from Bloom's Taxonomy (Cognitive Domain, Psychomotor Domain and Affective Domain), and (3) Thai Hospitable Organization Competency (Absorptive Capability, Adaptive Capability, Innovative Capability and Affective Capability). Finally, Thai Hospitality Organizational Culture Assessment Indicator (THOCAI) is recommended for establishment Thai Hospitality Organization Certification System which will drive global complete advantage to Thai tourism and Hospitality industry through development of Thai Hospitable leaders.

**Keyword:** Thai Hospitality, Thai Hospitality-based strategic Management, Thai Hospitable Leader