

เจตลักษณะนา เสนีวงศ์ ณ อยุธยา. (2559). อิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการโดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรี. ปรินฎฎานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินฎฎานิพนธ์: อาจารย์ ดร. สุดารัตน์ ตันติวิวัฒน์, อาจารย์ ดร. อัจศรา ประเสริฐสิน.

ระดับความผูกพันในงานที่มีการลดระดับลงได้กลายเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งของพนักงานบริการโรงแรมในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวกและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการโดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทุนจิตวิทยาเชิงบวก และบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรี โดยมีความผูกพันในงานของพนักงานบริการเป็นตัวแปรส่งผ่าน 2. เพื่อศึกษาและอธิบายรูปแบบคุณภาพการบริการของพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยผลที่ได้จากการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ จะเป็นตัวช่วยในการตอบคำถามการวิจัยให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรีเป็นจำนวน 217 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่มกับพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรีเป็นจำนวน 10 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกคือเป็นพนักงานบริการที่มีการบริการคุณภาพยอดเยี่ยมในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา หรือได้รับคำชมและคัดเลือกจากหัวหน้างานว่ามีการบริการยอดเยี่ยม จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.20 และมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน ร้อยละ 35.02 พนักงานบริการโรงแรมโดยรวมมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันในงาน และคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.50, 3.47 และ 3.50 ตามลำดับ และพนักงานบริการโดยรวมมีทัศนคติต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06 ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ตามแนวคิดของบารอน และเคนนี่ (Baron; & Kenny. 1986) ร่วมกับของ โซเบล (Sobel. 1982) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการบริการ และทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการ โดยผ่านความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการบริการ อีกทั้งบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการโดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน จากผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่ได้การสนทนากลุ่มพบว่า พนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดราชบุรี มีความเชื่อมั่นในความสามารถตนเอง การมองโลกในแง่ดี ด้านการให้รางวัล และด้านการสนับสนุน เป็นตัวแปรสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คุณภาพการบริการที่ดี

Jetlaksana Seneewong Na Ayutthaya. (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. Advisor Committee: Dr. Sudarat Tuntivivat, Dr. Ujsara Prasertsin.

Low work engagement has become a major challenge among hotel service employees in Thailand. This research explores an effect of positive psychological capital and organization climate on service quality: the mediation role of work engagement of hotel service employees in Ratchaburi province. The purpose of this study were: (a) To study the effect of positive psychological capital and organization climate on service quality: the mediation role of work engagement of hotel service employees in Ratchaburi province, and (b) To study and describe the service quality of of hotel service employees in Ratchaburi province. The mixed method research employs, through quantitative and qualitative approach to answer the research questions comprehensively. First, the quantitative method uses questionnaires to collect the data from 217 hotel service employees in Ratchaburi Province. Then, qualitative method conducts focus group interview with 10 hotel service employees who have received an excellent service quality award in the past 2 years and selecting the hotel service employees who have excellent service quality by the management. The result shown that most of hotel service employees in Ratchaburi Province were female at 68.20 percentages and for the age older than 30 years at 35.02 percentages. Overall, hotel service employees in Ratchaburi Province have positive psychological capital, work engagement and service quality at good level with an average of 3.50 3.47 and 3.50 respectively. For, the organization climate was at moderate level with an average of 3.06. The researcher defined the hypothesis by using the concept of Baron: & Kenny (1986) and Sobel (1982). The result reveal that positive psychological capital has positive direct effect to service quality and positive indirect effect :the mediation role of work engagement. Also, organization climate has positive direct effect to service quality and positive indirect effect :the mediation role of work engagement. As a result from the quantitative approach, hotel service employees in Ratchaburi Province have self efficacy, optimism, reward and support as the important key to do a good performance for the good service quality.