

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิต
ในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงาน โรงแรม
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นางสาวศิริพร พันธุ์ดี

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สงคราม เชาว์ศิลป์

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ ภูประเสริฐ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน
คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงาน โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยม
การบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมในแผนกต้อนรับ
ส่วนหน้า งานแม่บ้าน ขนกระเป๋า และบริการ จำนวน 162 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทางประชากรของพนักงานโรงแรม
จังหวัดเชียงใหม่ แบบวัดความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานและ
แบบวัดค่านิยมการบริการ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .80 .74 .88 ตามลำดับ
การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยมอบแบบสอบถามพร้อมทั้งแบบวัดให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลทำการแจก
และเก็บรวบรวมกลับคืน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และสถิติทดสอบสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่านิยมการบริการอยู่ในระดับสูง
2. ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
3. ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

Independent Study Title The Relationship Between Satisfaction with Job Characteristics, Quality of Work Life and Service Value of Hotel Employees in Chiang Mai Province

Author Miss Siriporn Puntulee

M.S. Industrial and Organizational Psychology

Examining Committee:

Associate Professor Songkram Chowsilpa Chairman

Assistant Professor Pismai Wibulsawasdi Member

Assistant Professor Kannikar Bhuprasert Member

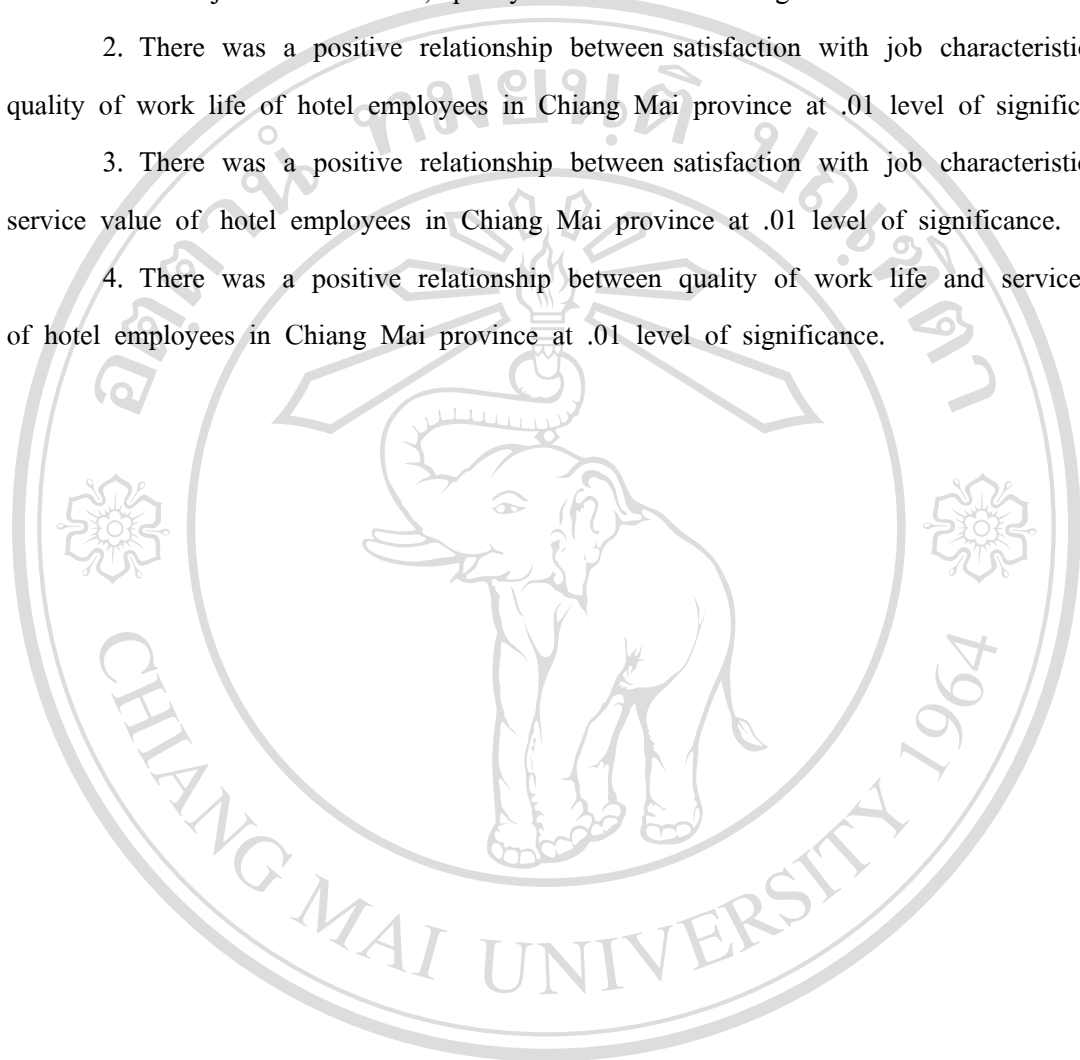
ABSTRACT

The objectives of this research were to study satisfaction with job characteristics, quality of work life, and service value of hotel employees in Chiang Mai province and to study the relationship between satisfaction with job characteristics, quality of work life, and service value of hotel employees in Chiang Mai province. One hundred and sixty-two hotel employees, receptionist, maids, bell boys and service employees, in Chiang Mai province, were the subjects for the study.

The instrument consisted of a demographic questionnaire, a satisfaction with job characteristics scale, a quality of work life scale, and a service value scale. The reliability of the scales were .80 , .74 and .88 respectively. The data were collected by the hotel's human resources managers. Frequency, percentage and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient were applied to analyze the data.

The results were as follows :

1. Most hotel employees in Chiang Mai province had moderate level of satisfaction with job characteristics, quality of work life and high level of service value.
2. There was a positive relationship between satisfaction with job characteristics and quality of work life of hotel employees in Chiang Mai province at .01 level of significance.
3. There was a positive relationship between satisfaction with job characteristics and service value of hotel employees in Chiang Mai province at .01 level of significance.
4. There was a positive relationship between quality of work life and service value of hotel employees in Chiang Mai province at .01 level of significance.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved