

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ
พฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวสุลาวัช ศรีคำฟู

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สงคราม เขาวนศิลป์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการบริการ และสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน โรงแรมระดับปฏิบัติการที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานขนสัมภาระ บริกร ของ โรงแรมระดับ 4 ดาว ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 202 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ชุด คือ แบบสอบถามลักษณะทางประชากร แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร และแบบวัดพฤติกรรมการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการบริการ
2. ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการบริการ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรม
การบริการของพนักงานโรงแรม ได้ร้อยละ 48.8



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Quality of Work Life, Organizational Commitment and Service Behavior of Hotel Employees in Amphoe Mueang Chiang Mai
Author	Miss Sulawan Sirikhamfoo
Degree	Master of Science (Industrial and Organizational Psychology)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Songkram Chowsilpa

ABSTRACT

The objectives of this research were to study relationship between quality of work life, organizational commitment and service behavior of Hotel Employees in Amphoe Mueang Chiang Mai. And construct the predictive equation for service behavior of Hotel Employees in Amphoe Mueang Chiang Mai from quality of work life and organizational commitment.

The samples in the study were 202 hotel employees, receptionists, bell boys and service employees, in Amphoe Mueang Chiang Mai. The research instrument consisted of demographic questionnaires, the quality of work life scale, the organizational commitment scale and the service behavior scale. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation and the multiple regression analysis.

The research results were as follows:

1. All aspects of the quality of work life were significantly related to service behavior.
2. All aspects of the organizational commitment were significantly related to service behavior.
3. Quality of work life and organizational commitment could predict service behavior, at 48.8 percent.