

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมในแผนกต้อนรับส่วนหน้า งานแม่บ้าน ขนกระเป๋า และบริการ จำนวน 162 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทางประชากรของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ แบบวัดความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานและแบบวัดค่านิยมการบริการ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .80 .74 .88 ตามลำดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยมอบแบบสอบถามพร้อมทั้งแบบวัดให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลทำการแจกและเก็บรวบรวมกลับคืน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และสถิติทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

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

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.

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.