

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการ  
ของพนักงาน โรงแรมในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน      นางสาวผกาภรณ์ เขียวอ่อน

ปริญญา      วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ      ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มกับพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมระดับ 3 และ 4 ดาว (3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างพนักงาน โรงแรมที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงและต่ำ (4) เพื่อหาอำนาจในการพยากรณ์ขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานต่อคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 220 คนและลูกค้าของโรงแรม จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตการทำงานสำหรับพนักงาน และแบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการสำหรับลูกค้า โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .92 และ .94 ตามลำดับ. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานแผนกบริการส่วนหน้ามีคุณภาพชีวิตการทำงานเพียงด้านเดียว คือ ด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 3.15, p \leq .05$ ). อย่างไรก็ตามพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า มีคุณภาพการบริการในทุกๆด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พนักงาน โรงแรมระดับ 3 ดาวและ 4 ดาวมีคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $t = 2.62, p \leq .05$ ) ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ( $t = 2.53, p \leq .05$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $t = 2.19, p \leq .05$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $t = 2.15, p \leq .05$ ) และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้า ( $t = 2.74, p \leq .05$ ) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05. อย่างไรก็ตามพนักงาน โรงแรมระดับ 3 และ 4 ดาวมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกๆด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูงและพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำมีคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้มีเพียงด้านเดียว คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $\beta = .218, t = 3.306, p \leq .05$ ) โดยสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 3.9

**Independent Study Title** Quality of Working Life and Service Quality of  
Hotel Personel in Mueang District, Chiang Mai  
Province

**Author** Miss Phakaphorn Khiaochoan

**Degree** Master of Science  
(Industrial and Organization Psychology)

**Independent Study Advisor** Assistant Professor Dr.Jiraporn Tangkittipaporn.

### ABSTRACT

The purposes of this study were as follows: (1) To comparatively study quality of working life and service quality between food&beverage (F&B ) department employees and front service department employees; (2) to comparatively study quality of working life and service quality between three and four stars hotel employees; (3) to comparatively study service quality between employees having high and low quality of working life; (4) to study the predict power of hotel personel's quality of working life on service quality.

The study sample consisted of 220 employees from F&B department and front service department and 220 hotel customers. The research instrument devised onto two style of questionnaires: the employees' reported quality of working life scale and the customers' perceieved service quality scale. The reliability of the scales were .92 and .94 respectively.

The statistics for data analysis were percentage, means, standard deviation, t-test and multiple regression analysis.

The research results were as follows:

1. There was a significant difference in the only one dimension of quality of working life, i.e., total life space, between F&B department employees and front service department employees ( $t = 3.15, p \leq .05$ ). However, there was no significant difference in any dimension of service quality between these two groups.

2. There were significant differences in the dimensions of service quality, i.e., tangibility ( $t = 2.62, p \leq .05$ ), reliability ( $t = 2.53, p \leq .05$ ), responsiveness ( $t = 2.19, p \leq .05$ ), assurance ( $t = 2.15, p \leq .05$ ) and empathy ( $t = 2.74, p \leq .05$ ) respectively, between three stars and four stars hotel employees. However, there was no significant difference in any dimension of quality of working life between these two groups.

3. There were significant differences in the dimensions of service quality, i.e., tangibility ( $t = 2.71, p \leq .05$ ), reliability ( $t = 2.22, p \leq .05$ ) and assurance ( $t = 1.99, p \leq .05$ ), between employees having high and low quality of working life.

4. The only one dimension of quality of working life, i.e., adequate and fair compensation, significantly predicted service quality ( $\beta = .218, t = 3.306, p \leq .05$ ); the predictive variable accounted for 3.9%.