

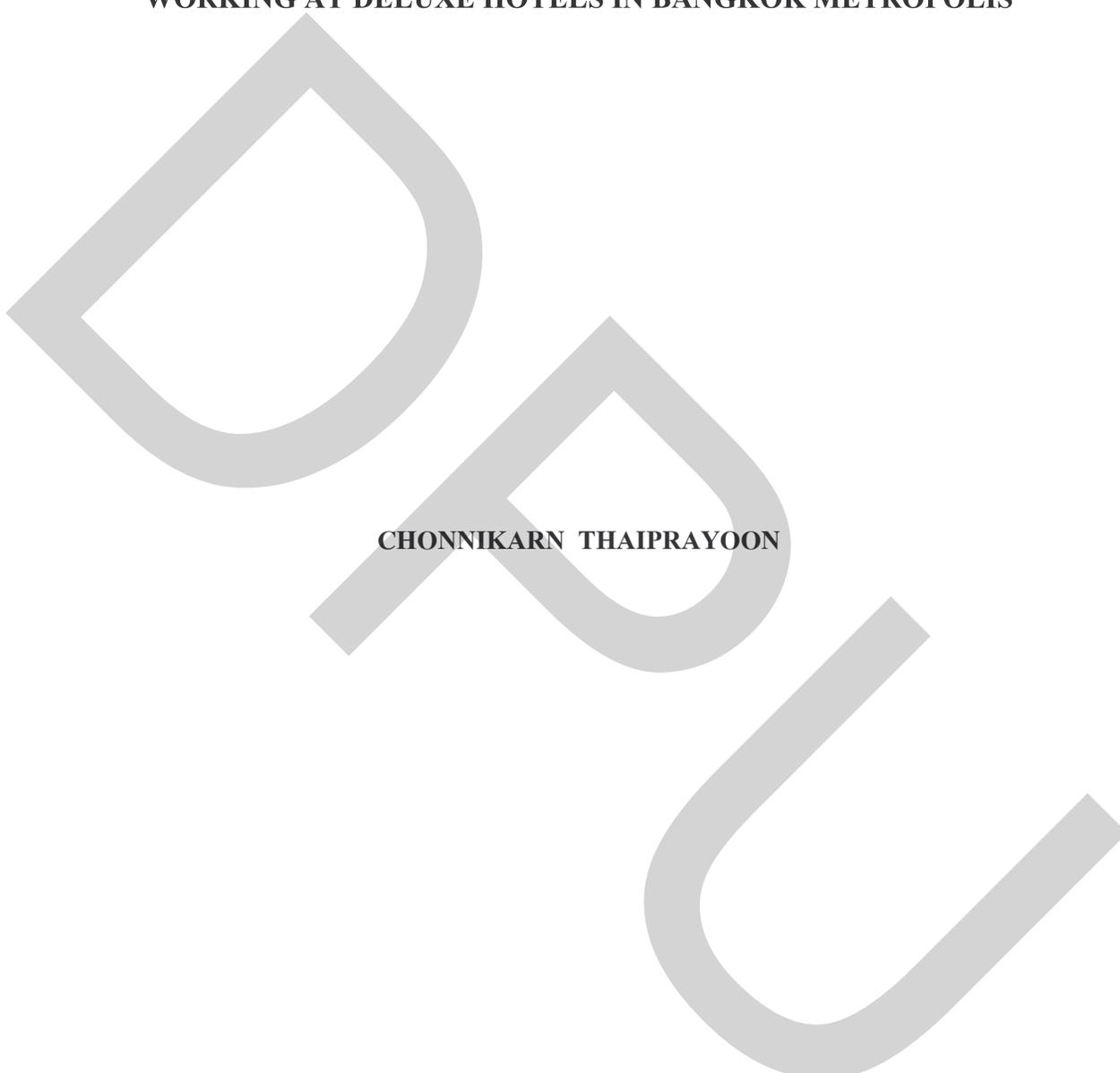
ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร

ชานิกานต์ ไทยประยูร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2551

**GRATIFICATION TO WELFARES PROVIDED FOR PERSONNEL
WORKING AT DELUXE HOTELS IN BANGKOK METROPOLIS**



CHONNIKARN THAIPRAYOON

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Department of Public Administration
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2008

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร. อรสา โกศลนันทกุล ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผศ.ดร. สมศักดิ์ คำริชอบ ที่เป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่การทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในงานวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานทุกคนที่ทำให้กำลังใจ และข้อเสนอแนะที่ดีแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อชานาน ไทยประยูร และ คุณแม่ตฤดี ไทยประยูร ที่ได้ส่งเสริมให้เรียนและคอยอบรมบ่มนิสัยให้ผู้วิจัยเจริญวัยอย่างมีคุณภาพเท่าที่เป็นได้ และคอยเฝ้าห่วงดูแลและสั่งสอนในการดำเนินชีวิตประจำวันให้มีคุณค่าและมีศีลธรรม รวมทั้งเป็นกำลังใจอย่างดีเลิศในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ชนนิกานต์ ไทยประยูร

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ๗ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ๖ |
| กิตติกรรมประกาศ | ๗ |
| สารบัญตาราง | ๘ |
| สารบัญภาพ | ๙ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย..... | 4 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 5 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... | 5 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 6 |
| 1.6 นิยามศัพท์ | 6 |
| 2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน | 8 |
| 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ..... | 21 |
| 2.3 แนวคิดการดำเนินงาน โรงแรม..... | 35 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 41 |
| 2.5 กรอบแนวความคิดในการศึกษา | 45 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย | 46 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 46 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 48 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 50 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 50 |
| 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะ ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ ตอบแบบสอบถาม | 53 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและ ความปลอดภัย ด้านการศึกษาและ ด้านนันทนาการ | 56 |
| ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและ ความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ จำแนกตาม ตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา आयงาน และแผนก/ ส่วนงาน | 62 |

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

| | |
|---|-----|
| ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน | 112 |
| 5. สรุปและข้อเสนอแนะ | 128 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 131 |
| 5.2 อภิปรายผลการศึกษา | 134 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์กร | 136 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป | 137 |
| บรรณานุกรม | 138 |
| ภาคผนวก | 143 |
| ประวัติผู้เขียน | 149 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.1 พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกบริการ ส่วนหน้า แผนกส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานคร 3 โรงแรม | 46 |
| 3.2 แสดงจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่าง แผนกบริการส่วนหน้า แผนกส่วน อาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร 3 โรงแรม | 48 |
| 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับ ปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความ พึงพอใจต่อสวัสดิการของ โรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนก ตามเพศ | 53 |
| 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับ ปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความ พึงพอใจต่อสวัสดิการของ โรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนก ตามอายุ | 53 |
| 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับ ปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความ พึงพอใจต่อสวัสดิการของ โรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนก ตามสถานภาพสมรส | 54 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจต่อสวัสดิการของโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนก ตามวุฒิการศึกษา | 54 |
| 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจต่อสวัสดิการของโรงแรมชั้น พิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนก ตามอายุงาน | 55 |
| 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจต่อสวัสดิการของโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนก ตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | 55 |
| 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ โดย รวมและรายด้าน | 56 |
| 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน เศรษฐกิจ | 57 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 4.9 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ 58 |
| 4.10 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย 59 |
| 4.11 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา 60 |
| 4.12 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ 61 |
| 4.13 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ 62 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจจำแนกตามเพศ | 63 |
| 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพจำแนกตามเพศ | 65 |
| 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยจำแนกตามเพศ | 66 |
| 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษาจำแนกตามเพศ | 67 |
| 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการจำแนกตามเพศ | 68 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.19 | 69 |
| ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ | |
| 4.20 | 70 |
| ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน เศรษฐกิจจำแนกตามอายุ | |
| 4.21 | 72 |
| ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน สุขภาพ จำแนกตามอายุ | |
| 4.22 | 73 |
| ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน ความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนก ตามอายุ | |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.23 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน การศึกษา จำแนกตามอายุ | 74 |
| 4.24 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน นันทนาการ จำแนกตามอายุ | 76 |
| 4.25 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส | 77 |
| 4.26 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน เศรษฐกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส | 78 |
| 4.27 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน สุขภาพ จำแนกตามสถานภาพสมรส | 80 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.28 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามสถานภาพสมรส | 81 |
| 4.29 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามสถานภาพสมรส | 82 |
| 4.30 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามสถานภาพสมรส | 84 |
| 4.31 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา | 85 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามวุฒิการศึกษา | 86 |
| 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา | 88 |
| 4.34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามวุฒิการศึกษา | 90 |
| 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา | 91 |
| 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา | 93 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

| | | |
|-----------------------------|--|-----------|
| <p>ตารางที่</p> <p>4.37</p> | <p>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงาน</p> | <p>94</p> |
| <p>4.38</p> | <p>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน เศรษฐกิจ จำแนกตามอายุงาน</p> | <p>95</p> |
| <p>4.39</p> | <p>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน สุขภาพ จำแนกตามอายุงาน</p> | <p>97</p> |
| <p>4.40</p> | <p>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน ความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนก ตามอายุงาน</p> | <p>98</p> |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.41 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน การศึกษา จำแนกตามอายุงาน | 100 |
| 4.42 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน นันทนาการ จำแนกตามอายุงาน | 101 |
| 4.43 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | 103 |
| 4.44 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้าน เศรษฐกิจ จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ ปฏิบัติ | 104 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | 106 |
| 4.46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | 107 |
| 4.47 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | 109 |
| 4.48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | 110 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ สวัสดิการ จำแนกตามเพศ | 112 |
| 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ สวัสดิการ จำแนกตามอายุ | 113 |
| 4.51 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามอายุ | 114 |
| 4.52 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและ ความปลอดภัย จำแนกตามอายุ | 115 |
| 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ สวัสดิการ จำแนกตามสถานภาพสมรส | 116 |
| 4.54 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตาม สถานภาพสมรส | 117 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.55 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนก ตามสถานภาพสมรส | 118 |
| 4.56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ สวัสดิการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา | 119 |
| 4.57 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการ โดยรวม จำแนกตาม วุฒิการศึกษา | 120 |
| 4.58 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนก ตามวุฒิการศึกษา | 121 |
| 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ สวัสดิการ จำแนกตามอายุงาน | 122 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.60 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตาม อายุงาน | 123 |
| 4.61 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนก ตามอายุงาน | 124 |
| 4.62 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนก ตามอายุงาน | 125 |
| 4.63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อ สวัสดิการโดยรวม จำแนกตามแผนก/ ส่วนงาน | 126 |
| 4.64 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความ ปลอดภัย จำแนกตามแผนก/ส่วนงาน | 127 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ | 10 |
| 2.2 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของ มนุษย์จากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow, Alderfer, McClelland และ Herzberg | 14 |
| 2.3 แสดงแบบจำลองกระบวนการความ คาดหวัง..... | 17 |
| 2.4 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวประเมินความ เสมอภาค..... | 18 |
| 2.5 แสดงทฤษฎีความเสมอภาคกับการสร้าง ความพึงพอใจ..... | 19 |
| 2.6 แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน..... | 21 |

| | |
|----------------------|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร |
| ชื่อผู้เขียน | ชนนิกานต์ ไทยประยูร |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์ ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม | ผศ. ดร. อรสา โกศลานันทกุล |
| สาขาวิชา | รัฐประศาสนศาสตร์ |
| ปีการศึกษา | 2551 |

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรายด้านและภาพรวม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา आयुงาน และแผนก/ส่วนงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน จากโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ จำนวน 76 คน โรงแรม คอนราด จำนวน 86 คน และโรงแรม เจ ดับเบิลยู แมริออท จำนวน 90 คน รวมทั้งหมด จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA) และทดสอบเชฟเฟ้ (Scheffé's test) ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปร ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา आयุงาน และแผนก/ส่วนงาน พบว่า

ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างตัวแปรด้านเพศทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

และระหว่างตัวแปรด้านแผนก/ส่วนงานโดยภาพรวม และเมื่อทดสอบรายด้านพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนก/ส่วนงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และ อายุงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านที่ระดับนัยสำคัญ .05

| | |
|-------------------|---|
| Thesis Title | Gratification to Welfares Provided for Personnel Working at Deluxe Hotels in Bangkok Metropolis |
| Author | Chonnikarn Thaiprayoon |
| Thesis Advisor | Instructor Dr. Chumnan Piyawanichpong |
| Co-Thesis Advisor | Asst. Prof. Dr. Orasa Kosalanantakul |
| Department | Public Administration |
| Academic Year | 2008 |

ABSTRACT

The purposes of this study were: (1) to reveal the gratification to welfares provided for personnel working at deluxe hotels in Bangkok Metropolis of which those welfares comprised the welfare aspects of economy, health, safety and security, education, and recreation; and (2) to compare the gratifications of the personnel working at deluxe hotels in Bangkok Metropolis to the welfares provided them as a particular welfare aspect and as a whole which they were classified in accordance with their personal characteristics, i.e., sex, age, marital status, education, working duration, and working section/division. The samples used in this study were the personnel working at deluxe hotels in Bangkok Metropolis in the working section/division of front service, food and beverage, and housekeeping. The number of total samples was 252 of which it comprised 76 from Grand Hyatt Erawan Hotel, 86 from Conrad Hotel, and 90 from J. W. Marriott Hotel. The instrument used in collecting data for this study was a questionnaire of which its reliability is 0.97. The statistical procedures used in this study were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (ANOVA), and Scheffé test. The findings were as the following.

1. The gratification means of personnel working at deluxe hotels in Bangkok Metropolis to the welfares of economy, health, safety and security, education, and recreation provided them as a particular welfare aspect and as a whole were all of a moderate level.
2. The findings derived from testing hypotheses pertaining to the gratification of personnel working at deluxe hotels in Bangkok Metropolis to the welfares provided them according to those welfare aspects and classified in accordance with their personal

characteristics, i.e., sex, age, marital status, education, working duration, and working section/division could be concluded as the following.

The means pertaining to the gratification of personnel working at deluxe hotels in Bangkok Metropolis to the welfares provided them according to their sex both as a particular welfare aspect and as a whole and to their working section/division as a whole were of no statistically significant difference. But, only the means of gratification to the welfares provided personnel those worked at a different working section/division in accordance with the safety and security welfare aspect were of statistically significant difference at 0.05.

The means pertaining to the gratification of personnel working at deluxe hotels in Bangkok Metropolis to the welfares provided them according to their age, marital status, education, working duration, and working section/division, both as a particular welfare aspect and as a whole, were of statistically significant difference at 0.05.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่มุ่งการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในเชิงปริมาณค่อนข้างมาก แต่ประสิทธิภาพการผลิตรวม ผลผลิตภาพทุน และผลผลิตภาพแรงงานอยู่ในระดับต่ำ ทั้งต้องพึ่งพิงปัจจัยภายนอกด้านวัตถุดิบ ทุนและเทคโนโลยีพลังงานและตลาดส่งออกเป็นอย่างมาก จึงเกิดความไม่สมดุลและมีความเสี่ยงต่อผลกระทบภายนอก ทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยมีแนวโน้มลดลงขณะที่การเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสิ้นเปลือง และลดทอนทุนทรัพยากรธรรมชาติลงมาก พร้อมทั้งสร้างปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อฐานการดำรงวิถีชีวิตของชุมชนและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549: 2)

ทิศทางการปรับตัวของประเทศในการเตรียมความพร้อมรองรับบริบทการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ประเทศไทยจำเป็นต้องหันมาทบทวนกระบวนการพัฒนาใหม่ในทิศทางที่พึ่งตนเอง โดยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของโครงสร้างของระบบต่าง ๆ ภายในประเทศให้มีศักยภาพแข่งขันได้ในกระแสโลกาภิวัตน์ และสร้างฐานความรู้ให้เป็นภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างรู้เท่าทันควบคู่ไปกับการกระจายการพัฒนาที่เป็นธรรมและเสริมสร้างความเท่าเทียมกันของกลุ่มคนในสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น พร้อมทั้งฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้คงความสมบูรณ์เป็นรากฐานการพัฒนาที่มั่นคงและเป็นฐานการดำรงวิถีชีวิตของชุมชนและสังคมไทย ตลอดจนการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศทุกระดับ อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่มั่นคงและยั่งยืน สามารถดำรงอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีเกียรติภูมิและมีศักดิ์ศรี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549: 4)

การปรับโครงสร้างภาคบริการให้เป็นแหล่งสร้างรายได้หลักของประเทศโดยอาศัยความโดดเด่นและหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นไทยเป็นจุดขายสำคัญในการขยายตลาดธุรกิจการท่องเที่ยว พร้อมทั้งขยายฐานการผลิตภาคบริการที่มีศักยภาพเพื่อสนองความต้องการของตลาดกลุ่มลูกค้าและการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ โดยการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของภูมิภาค และพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการที่มีศักยภาพเพื่อขยายตลาดธุรกิจบริการ

ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การโรงแรม บริการการศึกษานานาชาติ บริการสุขภาพ ธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่ง บริการทางการเงิน บริการประกันภัย ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรกิจภาพยนตร์ไทย เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549: 14)

สำหรับตลาดธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มีการขยายตัวอย่างมากในช่วงเวลาสิบกว่าปีที่ผ่านมาส่งผลให้ความต้องการทางด้านห้องพักโรงแรมมีจำนวนสูงขึ้นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายตัวด้านห้องพักในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐบาลในปี 2532 ทำให้มีการจ้างงานสูงถึง 41,378 ราย และในปี 2533 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนได้อนุมัติอีก 12 โรงแรม ซึ่งทำให้มีห้องพักเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 8,120 ห้อง และมีการกระจายของแรงงานเพิ่มขึ้นอีก 11,855 ราย ในช่วงปี 2533-2535 กรุงเทพฯ ได้มีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นอีก 6,160 ห้อง จะมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นอีก 8,994 ราย ด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรมบริการ โรงแรมจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศ ผลประโยชน์ที่ประเทศไทยจะได้รับนอกเหนือจากมีอัตราการจ้างงานสูงขึ้นแล้ว ยังเป็นการช่วยกระจายเงินตราต่างประเทศ และนำไปสู่การพัฒนาของธุรกิจอื่นๆ เช่น การก่อสร้าง การคมนาคม การบริการเครื่องอุปโภค บริโภค หัตถกรรมต่าง ๆ การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ปุชนิยสถานและสถานที่ท่องเที่ยวของประเทศไทยอีกด้วย

ธุรกิจโรงแรมและสถานประกอบการที่พักแรมในประเทศไทยจึงเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศปีหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนเงินมหาศาล แต่ธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่เป็นผู้ให้บริการโดยตรงแก่ผู้ที่มาใช้บริการและนักท่องเที่ยวที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างรายได้ให้แก่ภาคธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก การเอาใจใส่ดูแลและพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมให้มีความรู้ความสามารถนับเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ดังนั้น นอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างพนักงานแล้วการจัดให้มีสวัสดิการและการปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลตามมา

การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานในสถานประกอบการโดยเฉพาะภาคธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความสำคัญเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ เพราะการจัดสวัสดิการหมายถึงรูปแบบการจ่ายผลตอบแทนในการทำงานทางอ้อมให้แก่พนักงาน โดยที่นายจ้างมีความคาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิตและสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร และรูปแบบสวัสดิการที่ดีจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ดังนั้น ในการจัดสวัสดิการจึงเป็นผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การ

อนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาหยุดเนื่องด้วยเจ็บป่วยโดยได้รับเงินเดือนเต็ม การได้รับโบนัส บำเหน็จบำนาญในการสงเคราะห์อื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน ค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะเดินทาง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น

ตัวอย่างสวัสดิการของโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ และโรงแรมในเครือของบริษัท ๆ ที่มีให้แก่พนักงานนอกเหนือจากเงินเดือนตามความสามารถและโบนัสประจำปีแล้วนั้น ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเครื่องแบบพนักงาน เงินช่วยเหลือมงคลสมรส เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร เงินช่วยเหลืองานศพ ค่าตรวจสุขภาพประจำปี โครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และการนำเที่ยวประจำปี เป็นต้น

การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ อาจเรียกรวมได้ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra income) ที่องค์กรจ่ายเพิ่มเติมให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำที่ได้รับ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานและเจ้าหน้าที่มีกำลังกาย กำลังใจ ปฏิบัติตนให้เป็นผลดีแก่องค์กรยิ่งขึ้น นอกจากนี้สวัสดิการยังเป็นสิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะได้รับเป็นรายได้พิเศษและรวมถึงความมั่นคงในการทำงานแล้ว บางครั้งสวัสดิการอาจจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นได้ไม่ชัด แต่จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการแต่ไม่สามารถหาในสิ่งที่ต้องการได้ด้วยเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ และที่สำคัญคือสวัสดิการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเพิ่มขวัญที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2519: 241)

อนึ่ง ในการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป บุคลากรผู้ปฏิบัติงานย่อมหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนจากผลของงานหลายรูปแบบ เช่น เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้จากงานที่ทำจากการทำงานปกติ และทำในเวลาพิเศษที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำอย่างเสียสละ เหนื่อยยากและอดทนเป็นพิเศษ ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังจะได้รับเพิ่มความมั่นคงในการดำรงชีวิตของพนักงานให้เกิดขวัญและกำลังใจ อันเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การให้บริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานพนักงานในองค์กรธุรกิจโรงแรม นับเป็นแนวนโยบายหนึ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร หากองค์กรหรือสถานประกอบการได้มีโครงการจัดดำเนินงานที่ดี โดยมุ่งให้บริการสงเคราะห์แก่ลูกจ้างต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แท้จริงต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ย่อมเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ซึ่งจะเป็นผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไปอย่างดียิ่งขึ้น

เนื่องจากสวัสดิการเป็นปัจจัยเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานอันเป็นผลที่จะทำให้นักบุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จ ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้วเขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะความรู้สึก

หรือทัศนคติของบุคคลจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในการทำงานของเขา ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังนั้น ถ้าหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่คนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรพึงประสงค์ (ภวิษยา รอดรักษ์, 2542: 2)

จากความสำคัญของการจัดสวัสดิการดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาสวัสดิการใน 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษาและสวัสดิการด้านนันทนาการ รวมทั้งผู้วิจัยต้องการที่จะเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครต่อสวัสดิการโดยรายด้านและภาพรวม โดยมุ่งเปรียบเทียบตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนกงาน/ส่วนงาน ทั้งนี้เพื่อต้องการที่จะทราบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด และต้องการทราบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ แตกต่างกันหรือไม่

คาดว่าการศึกษาในครั้งนี้จะได้ข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดการสวัสดิการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน และเมื่อพนักงานมีขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น พนักงานก็จะมีการย้ายงานหรือลาออกจากงานลดน้อยลง องค์กรก็จะได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรายด้านและภาพรวม ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 1.3.2 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 1.3.3 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 1.3.4 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 1.3.5 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
- 1.3.6 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานแผนก/ส่วนงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตการวิจัยเป็น 2 ด้าน คือ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างกับขอบเขตด้านเนื้อหา

1. **ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษที่ตั้งอยู่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 แห่ง แต่เนื่องจากว่ากลุ่มประชากรเป้าหมายในครั้งนี้มีขนาดใหญ่มาก ผู้วิจัยจึงได้สุ่มตัวอย่างโรงแรมชั้นพิเศษมาทำการศึกษาในครั้งนี้จำนวน 3 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ (GRAND HYATT ERAWAN HOTEL) โรงแรมคอนราด (Conrad) และ โรงแรม เจดับเบิลยู แมริออท (JW MARRIOTT HOTEL)

2. **ด้านเนื้อหา** ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อสวัสดิการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องของสวัสดิการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ เท่านั้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารด้านการจัดบริการสวัสดิการภาคธุรกิจ โรงแรมให้แก่พนักงาน

1.5.2 ผลจากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากสามารถใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการจัดบริการ สวัสดิการสำหรับองค์กรหรือสถานประกอบการภาคธุรกิจ โรงแรมแล้วยังเป็นประโยชน์สำหรับพนักงานหรือบุคคลที่สนใจทั่วไปด้วย

1.6 นิยามศัพท์

1. **โรงแรมชั้นพิเศษ** หมายถึง โรงแรมระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมระดับสูงสุด ดีเยี่ยมในการให้บริการ โดยมีห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป มีอัตราค่าห้องพักห้องเดี่ยวราคาตั้งแต่ 4,000 บาท ขึ้นไป (ไม่รวมเงินค่าภาษีและค่าบริการ) ตามเกณฑ์ของสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) (Thailand Official Hotels, 2007)

2. **ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการ** หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ โดยไม่คิดเปลี่ยนอาชีพ สถานที่ หรือคิดจะออกจากงาน

ความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความพึงพอใจในเงินรางวัลประจำ การบริการภาษีเงินได้ เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร เครื่องแบบพนักงาน ค่าพาหนะเดินทาง ค่าอาหาร ที่จอดรถ การบริการรถรับส่งสำหรับพนักงาน

ความพึงพอใจด้านสุขภาพ หมายถึง ความพึงพอใจการให้บริการทางการแพทย์ของ โรงแรม เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุคคลในครอบครัว การตรวจสุขภาพประจำปี โรงพยาบาลคู่สัญญาของ โรงแรม เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ การประกันภัยรถยนต์ สหกรณ์ การฌาปนกิจสงเคราะห์

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงและความปลอดภัย หมายถึง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น เงินบำเหน็จ เงินช่วยเหลือกรณีที่พักอาศัยของพนักงานประสบภัยพิบัติ เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ การฌาปนกิจสงเคราะห์ และอื่น ๆ

ความพึงพอใจด้านการศึกษา หมายถึง ความพึงพอใจการได้รับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก เงินช่วยเหลือเรียนภาษาต่างประเทศ การให้ทุนการศึกษา การบริการห้องสมุด การส่งพนักงานศึกษาคูงาน การจัดบริการด้านเอกสารข่าวสารข้อมูล วารสาร

ความพึงพอใจด้านนันทนาการ หมายถึง ความพึงพอใจ การจัดตั้งชมรมต่าง ๆ การจัดงานประจำปีของโรงแรม การจัดงานปีใหม่ การจัดให้มีที่ออกกำลังกาย (สนามกีฬา) ห้องออกกำลังกาย การจัดสวนหย่อมสวนสุขภาพและอื่น ๆ

3. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมชั้นพิเศษ ซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยกำหนดไว้ด้วยกัน 3 แผนก คือ พนักงานบริการส่วนหน้า พนักงานบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานส่วนแม่บ้าน

งานบริการส่วนหน้า หมายถึง แผนกงานที่มีหน้าที่หลักในการพบปะ ติดต่อสื่อสาร และให้ข้อมูลโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ การพักรวม และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการงานส่วนอื่นของที่พักแรม โดยมีงานต่าง ๆ ในความรับผิดชอบ เช่น การสำรองห้องพัก งานต้อนรับส่วนหน้า งานลงทะเบียนเข้าพัก งานรับชำระเงินหรือเก็บเงินล่วงหน้า เป็นต้น

งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง แผนกงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มกับผู้ใช้บริการการพักรวม และบุคคลภายนอกที่เข้ามาเยือนเพื่อใช้บริการงานส่วนอื่นของที่พักแรม โดยมีงานต่าง ๆ ในความรับผิดชอบ เช่น งานบริการในห้องอาหาร งานจัดเลี้ยง และงานบริการอาหารในห้องพัก เป็นต้น

งานส่วนบริการแม่บ้าน หมายถึง แผนกงานที่มีหน้าที่หลักในการรักษาความสะอาดความเรียบร้อยของห้องพัก พื้นที่ภายในและบริเวณรอบสถานที่พักรวม

4. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความแตกต่างของแต่ละบุคคล

เพศ หมายถึง เพศของพนักงานระดับปฏิบัติงานในโรงแรมชั้นพิเศษ

อายุ หมายถึง อายุของพนักงานระดับปฏิบัติงานในโรงแรมชั้นพิเศษ

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพในการครองคู่ตามกฎหมายของพนักงานระดับปฏิบัติงานในโรงแรมชั้นพิเศษ

วุฒิการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติงานในโรงแรมชั้นพิเศษ

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานในโรงแรมชั้นพิเศษจนถึงปัจจุบัน

แผนก/ส่วนงาน หมายถึง แผนกหรือส่วนงานบริการ ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า งานบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และงานบริการส่วนแม่บ้าน

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ จะนำเสนอเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการนำเสนอกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้ คือ

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ
- 2.3 แนวคิดการดำเนินงานโรงแรม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ทุกคน เพราะจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผล การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกคน ดังนั้น จำเป็นจะต้องศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้ชัดเจน และอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและเกิดผลสำเร็จของงานขึ้น ซึ่งในเรื่องนี้ได้เสนอแนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theories)

2.1.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีนี้ เป็นที่รู้จักกัน อย่างแพร่หลายมาเป็นเวลานาน มาสโลว์ (Maslow 1943) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองความต้องการ

ระดับสูงต่อไป มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ตามที่แสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ร่างกาย ความมั่นคงในเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belongingness and love needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถรวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในการทำงานในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือความคาดหวังของตน



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วย 2 หลักการคือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับ ที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วเท่านั้น

จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัดไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ที่ถอย และจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับความตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

2.1.1.2 ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) ของ Herzberg

ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Two-Factor Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation Maintenance Theory

Herzberg (1993) ได้ชี้ให้เห็นความต้องการของคนเบื้องต้นในการทำงานว่ามีอยู่ 2 อย่าง ได้แก่

1. ความต้องการที่จะใช้ความสามารถเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า ความต้องการเหล่านี้จะตอบสนองได้จากปัจจัยตัวกระตุ้นประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)
2. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากความไม่พอใจในสภาพแวดล้อม ของการทำงาน ความต้องการเหล่านี้จะตอบสนองได้จากปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลการปฏิบัติงานจากปัจจัย 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงาน หรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยอมรับในความสามารถ
2. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
3. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมและดูงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำท่ายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังผู้เดียว

ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอเนามัย หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจ้างให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีแต่ลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การนั้นก็จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจ้างมีดังนี้

1. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งและการได้เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงาน

2. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าเป็นปฏิภริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. การนิเทศงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ การติดตามและการตรวจสอบ การส่งเสริมศักยภาพส่วนบุคคล และการใช้บทบาทความเป็นผู้นำในการนิเทศ

5. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

9. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.1.1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ทฤษฎีสร้างขึ้นโดย David C. McClelland ระหว่างปี 1960 บนพื้นฐานของงานวิจัยเรื่อง ศักยภาพและบุคลิกภาพของมนุษย์ของ John W. Atkinson ซึ่งพบว่า มนุษย์ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการของเขาจากชีวิตที่ทำงานในองค์กร ซึ่งการเรียนรู้นี้มีผลต่อพฤติกรรมของเขา และสภาพการณ์ต่างๆ ในองค์กรมีอิทธิพลต่อความต้องการ McClelland's three acquired needs มีดังนี้

1. Need for achievement: ความปรารถนาที่จะเป็นอิสระ ความปรารถนาที่จะประสบผลสำเร็จในงานที่ย่างยากลำบากซับซ้อน และความปรารถนาที่จะแก้ไขปัญหา
2. Need for power: ความปรารถนาที่จะมีอิทธิพล หรือควบคุมพฤติกรรมผู้อื่น ความปรารถนาที่จะแข่งขันและแสดงอำนาจ (Exercise authority)
3. Need for affiliation: ความปรารถนาที่จะสมาคมกับผู้อื่น สร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อนและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

McClelland's theory เสนอว่า ทุกคนมีความต้องการ 3 ชนิดดังกล่าวนี้อยู่ แต่แต่ละบุคคลจะชอบความต้องการใดมากกว่า ซึ่งความต้องการนั้นจะมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น พนักงานซึ่งมีความต้องการความสำเร็จสูงจะชอบสภาพแวดล้อมที่ท้าทายและยุ่งเหยิง เขาเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องการความคล่องตัว และความมีอิสระในการรับผิดชอบ McClelland ยังเสนอด้วยว่าเขาเหล่านี้ต้องการปฏิกริยาสะท้อนกลับที่เพียงพอและชัดเจนต่อผลการปฏิบัติงานของเขา

สรุป แนวคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจ ทางด้านความสำเร็จของ McClelland ได้ว่า ความต้องการของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และสิ่งเร้าที่กระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ให้มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ขึ้นอยู่กับพลังจูงใจ และการรับรู้สองประการเกี่ยวกับสถานการณ์ คือ การคาดหวังเพื่อการบรรลุเป้าหมายและคุณค่าของสิ่งจูงใจที่ผูกพันกับเป้าหมายที่มีอยู่

2.1.1.4 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's Existence Relatedness-Growth Theory)

Luthan (1992) กล่าวว่า Alderfer ได้ยุบรวมลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของ Herzberg และทฤษฎีของ Maslow จากความต้องการ 5 ระดับ มาเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการพื้นฐานในด้านร่างกาย การจ่ายตอบแทน ผลประโยชน์เกี่ยวกับ และสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) เป็นความต้องการเกี่ยวข้องสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตส่วนบุคคล (Growth needs) เป็นความต้องการมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง สร้างผลงานที่เป็นของตนเอง

แม้ว่าลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow จะมีความคล้ายคลึงกับความต้องการตามทฤษฎี ERG ของ Alderfer แต่ว่าทฤษฎี ERG แตกต่างจากทฤษฎีของ Herzberg และทฤษฎีของ Maslow 2 ประการ คือ

1. ทฤษฎี ERG จะไม่ระบุว่า ความต้องการแต่ละอย่างเรียงลำดับกันอย่างไร เพียงแต่อ้างว่า หากความต้องการในการดำรงอยู่ไม่ได้รับการตอบสนอง อิทธิพลของความต้องการด้านนี้ก็จะรุนแรง แต่ความต้องการด้านอื่นๆ ยังคงมีความสำคัญต่อการกำกับพฤติกรรมให้มุ่งไปสู่เป้าหมาย

2. ทฤษฎี ERG กล่าวอ้างว่า แม้ความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการดังกล่าวอาจจะมีอิทธิพลสำคัญต่อไปในการตัดสินใจ เช่น เราอาจจะมีเงินเดือนที่ทำงานที่มั่นคง แต่เราอาจแสวงหาการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนต่อไป ในกรณีเช่นนี้ ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วยังเป็นตัวจูงใจต่อไป

สรุป ทฤษฎี ERG มุ่งเน้นความต้องการของมนุษย์โดยไม่คำนึงถึงลำดับขั้นและความต้องการในแต่ละขั้นและความต้องการในแต่ละขั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังคงดำรงอยู่

การเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์จากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow, Alderfer, McClelland และ Herzberg ดังแสดงในภาพที่ 2.2

| Maslow | Alderfer | McClelland | Herzberg |
|---|---------------------------|-------------------------------------|---------------|
| ความต้องการทางด้านร่างกาย | ความต้องการด้านการดำรงชีพ | | ปัจจัยค่าจ้าง |
| ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย | | | |
| ความต้องการทางสังคมและความรัก | ความต้องการความสัมพันธ์ | ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม | |
| ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ | ความต้องการการอยู่รอด | ความต้องการด้านความสำเร็จ | ปัจจัยจูงใจ |
| ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต | | ความต้องการด้านอำนาจ | |

ภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์จากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow, Alderfer, McClelland และ Herzberg

2.1.2. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ (Process Theories)

2.1.2.1 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

V. Vroom (อ้างถึงใน กรคนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์, 2535: 20-22) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่พยายามคาดการณ์หรืออธิบายถึงระดับกำลังกายกำลังใจที่บุคคลอุทิศให้กับงานทฤษฎีเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลถูกกำหนดโดยความเชื่อของบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลงาน และการเห็นความสำคัญของผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ได้จากความพยายามในระดับต่าง ๆ กัน

Finn (1962: 390 อ้างถึงใน แสงอรุณ โตรักษา, 2541: 19) กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก และความคาดหวังเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

Henry A. Murray (1962: 416) กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังเป็นระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือหมายความว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลทำงานที่ตนเองเคยทำและความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลทำงานที่ตนเองเคยทำและความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง และเขาได้กล่าวถึงบทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) ว่าหมายความถึง ความคิดเห็นที่มีต่อบุคคลซึ่งอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ทั้งกระทำหรือไม่กระทำ ควรทำตามสิทธิหรือหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ ที่คนนั้นครอบครองอยู่

ทิมลจรรย์ นามวัฒน์ (อ้างถึงใน กรคนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์, 2535: 21) กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า แนวความคิดนี้เป็นแนวคิดที่พิจารณาผลกระทบที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่มีผลกระทบต่ออารมณ์ ในเรื่องนี้ Victor H. Vroom และนักวิชาการอื่น ๆ อีกหลายท่าน ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทนโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ ตามที่แสดงในภาพที่ 2.3 ต่อไปนี้

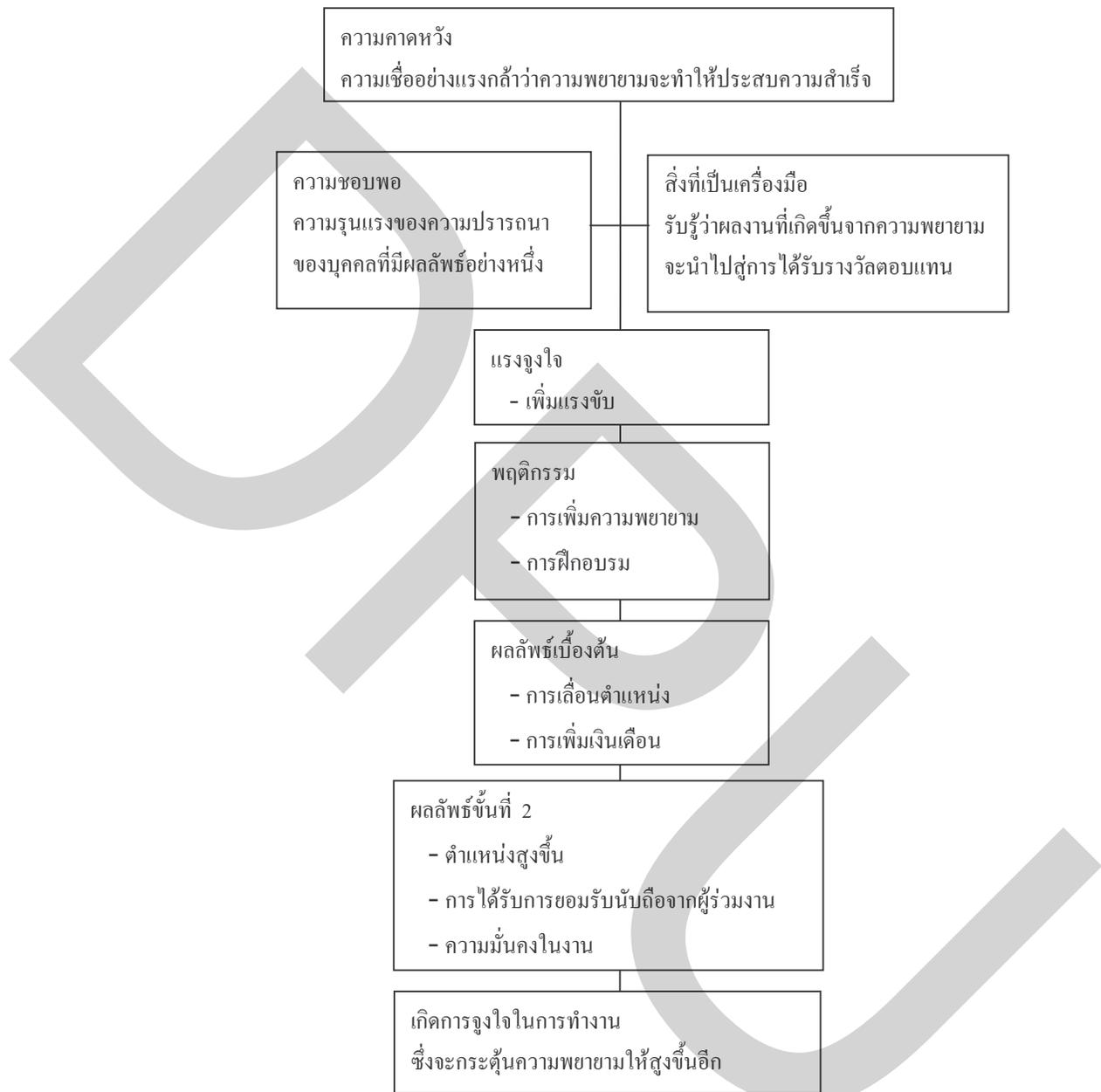
1. ความคาดหวัง (Expectancy) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น นั่นก็คือ การประเมินความสามารถในการทำงานของตน ถ้าบุคคลมีความคาดหวังเช่นนี้ก็จะมีความพยายามเพิ่มขึ้น

2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ การรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าบุคคลใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีแล้ว จะไม่ได้รับความสนใจและรางวัลตอบแทน บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกทำงานหนัก องค์ประกอบนี้จึงแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน

3. ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในของบุคคล คือการตีคุณค่าหรือการมีค่านิยมต่อรางวัลหรือผลได้ หรืออาจเรียกว่าเป็นความชอบพอในรางวัลตอบแทนก็ได้ ความชอบพอนี้ไม่ได้เกิดจากตัวรางวัลที่ได้ แต่เกิดจากปัจจัยภายในบุคคลจึงมีความแตกต่างออกไปตามแต่ละบุคคล คนบางคนชอบทำงานบางอย่างเพราะได้เงินเดือนดี เพราะตีคุณค่าของรางวัลตอบแทนที่เป็นเงินเอาไว้อีก บางคนชอบทำงานเพราะเป็นงานที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบสูง เพราะมีค่านิยมสูงเกี่ยวกับรางวัลตอบแทนที่เป็นความสำเร็จ เป็นต้น

องค์ประกอบทั้งสามประการนี้เป็นสิ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยต้องสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นกระบวนการ คือ การจูงใจในการทำงานนั้น เริ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานของตน นั่นก็คือ รู้ว่าความสามารถของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรับรู้ว่าจะอะไรคือรางวัลนั้นด้วย เมื่อองค์ประกอบทั้งสามประการเป็นไปอย่างสอดคล้องกันดังนี้แล้ว ก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นอีก การจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

สรุป ทฤษฎีความคาดหวังชี้ให้เห็นว่า การจูงใจให้คนทำงานนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่คนเชื่อว่าความพยายามของตนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นผลระดับแรก และสิ่งที่เป็นเครื่องมือของผลระดับแรกมีผลระดับที่สอง ซึ่งในที่สุดนั้น การที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใดย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการ (การตีคุณค่า) และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาได้เลือกไว้



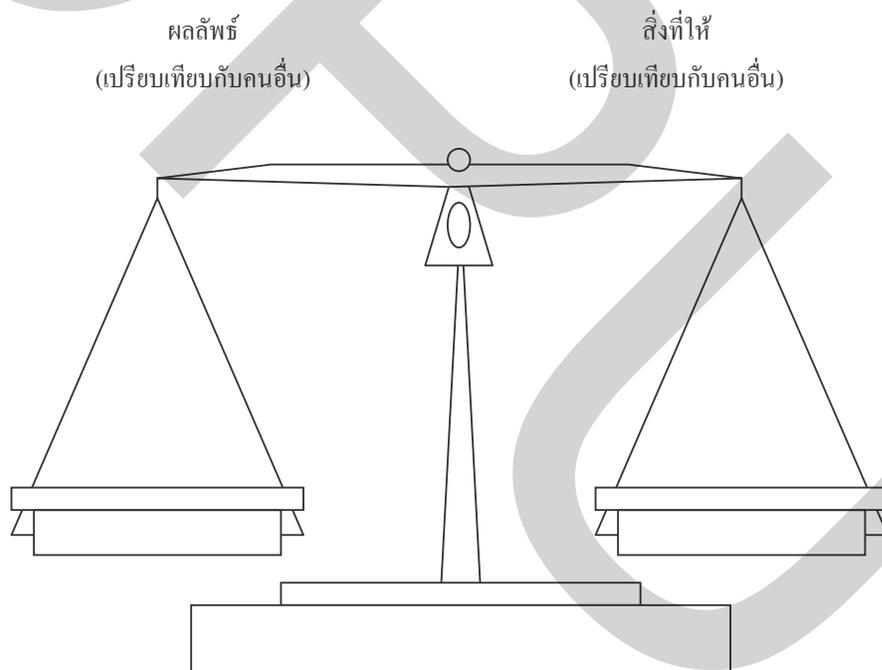
ภาพที่ 2.3 แสดงแบบจำลองกระบวนการความคาดหวัง

ที่มา: Davis and Newstrom, **Human Behavior at Work** (Singapore: McGraw-Hill. 1989), p. 134.

2.1.2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของอาดัมส์ (Adams's Equity Theory)

Davis and Newstrom (1989) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams ชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าอัตราส่วนของสิ่งที่เขาให้กับงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงาน เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับบุคคลอื่นแล้วอยู่ในระดับเดียวกัน บุคคลก็จะรู้สึกว่ามีความเป็นธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุล ความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็เกิดขึ้น และบุคคลก็จะถูกแรงจูงใจให้ทำอะไรเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น ซึ่งสิ่งที่ใช้เปรียบเทียบในทฤษฎีนี้ประกอบด้วย

- ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) หมายถึง รางวัลที่จากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับ และสถานภาพ
- สิ่งที่ใช้กับงาน (Job Inputs) หมายถึง ความพยายาม การปฏิบัติงาน ทักษะ คุณภาพของผลิต ปริมาณของผลผลิต



ภาพที่ 2.4 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวประเมินความเสมอภาค

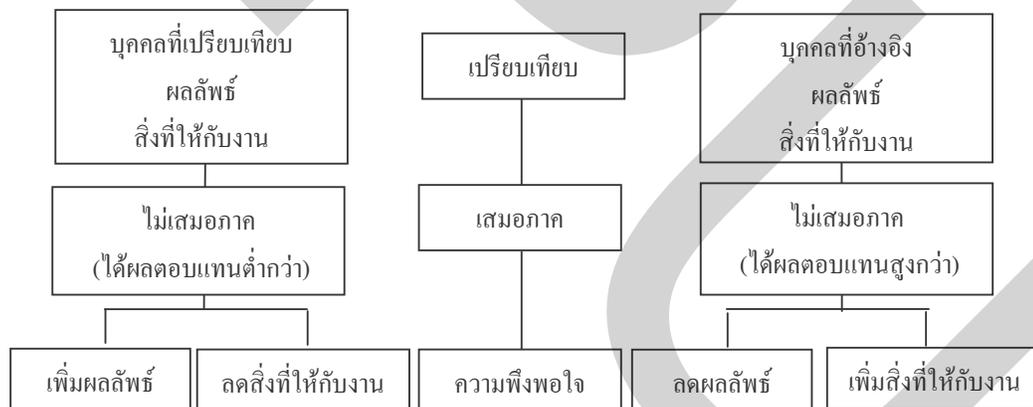
ที่มา : Davis and Newstrom, **Human Behavior at Work** (Singapore: McGraw-Hill, 1989), p. 136

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ให้กับงานกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าว ๆ ปรากฏว่า

1. อัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการเพิ่มหรือลดผลลัพธ์ที่ได้จากงานหรือสิ่งที่ให้แก่งาน
2. ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้แก่งานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นก็อาจจะขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจจะลดสิ่งที่ให้แก่งานลง
3. ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้แก่งานของบุคคลนั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างอิงถึง บุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาคโดยการลดผลลัพธ์ หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้แก่งาน
4. แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกัน ก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1) ทฤษฎีความเสมอภาคกับการสร้างความพึงพอใจ

ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากเปรียบเทียบแล้ว มีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และหากบุคคลมีความรู้สึกว่ามี ความไม่เสมอภาคกันเกิดขึ้น จะเกิดความไม่พอใจ และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลงหรือลาออกจากงานไปเลย ดังแสดงในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แสดงทฤษฎีความเสมอภาคกับการสร้างความพึงพอใจ

ที่มา: สุภาพ ดอกกุหลาบ (2534: 39)

2) องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงและกำหนดให้เหมาะสม เพราะการที่จะให้บุคคลในหน่วยงานปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรล่วัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ก็ด้วยองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นสิ่งจูงใจ บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับเทคนิคกระบวนการ และปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจ การจูงใจในรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีผู้กล่าวไว้ดังนี้

ทฤษฎีของ Maslow (1954) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ ผลประโยชน์ที่เขาได้รับ วิธีให้ผลประโยชน์แก่บุคคลนั้นเรียกว่า “วิธีให้อามิส” แบ่งออกได้เป็น 6 อย่าง คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. สิ่งที่จูงใจเกี่ยวกับโอกาส
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายอันพึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. แรงดึงดูดทางสังคม
6. ปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับนิสัยและทัศนคติของบุคคลนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2519) ได้กล่าวถึง เทคนิคในการจูงใจให้บุคลากรพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยแยกออกเป็น 2 กรณี คือ

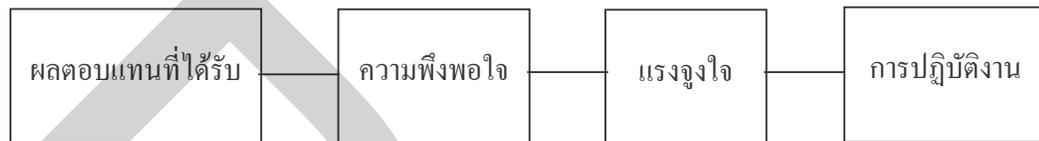
1. จูงใจโดยเทคนิคการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผนจัดแบ่งงานในองค์การให้แน่นอน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดอัตราค่าจ้างและ เงินเดือนให้เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าในงาน และสร้างผู้นำให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
2. สิ่งจูงใจทางด้านสวัสดิการ เช่น บ้านหนึ่งจบ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล การโภชนาการ ที่พักอาศัย เป็นต้น

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ได้แก่ ปัจจัยที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคลซึ่งมีอยู่แตกต่างกัน จึงเห็นได้ว่าการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน ในความเป็นจริง เรา จะพบว่าคนที่คนได้ทำงานหรือทำกิจกรรมในสิ่งที่ตนชอบสิ่งที่ตนพอใจ มักจะยินดีทุ่มเทความ พยายามให้กับงานหรือกิจกรรมนั้นๆ มากกว่าการทำงานที่ตนไม่พอใจ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความ พึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อการปฏิบัติงาน ดังที่นักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้ ดังนี้

เดวิส (Davis, 1951 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2521) เชื่อว่าความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ตัวอย่างคือถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานอยู่ใน ระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดความคิดนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่จะ มุ่งที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจัดหาองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่

เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี แนวความคิดดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สรุป ทฤษฎีความเสมอภาคแสดงให้เห็นว่าการที่คนจะทำงานมากหรือน้อย ดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบความพยายามและค่าตอบแทนของตนเองกับผู้อื่นในสภาพการทำงานที่คล้ายคลึงกัน หรือการเปรียบเทียบความเสมอภาคของความพยายามและค่าตอบแทนของตนเองกับผู้อื่น

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

2.2.1 ความหมายของสวัสดิการและสวัสดิการแรงงาน

บีช (Beach อ้างถึงใน วิจิตร ระวังค์ และ สุรางรัตน์ วัคินารมณ, 2540: 68) ให้ความหมายของสวัสดิการ คือ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปเงินที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน เป็นผลตอบแทนที่หน่วยงานจัดให้เพื่อคุ้มครองหรือให้ความช่วยเหลือยามเจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ เกษียณอายุการทำงาน นอกจากนั้น ยังช่วยให้มีรายได้พิเศษและความสะดวกสบายต่าง ๆ

สุชาวดี พูลทรัพย์ (2536: 12) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือนที่คนงานได้รับเพิ่มจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่มนี้อาจเป็นรายได้พิเศษสามารถจำแนกเป็นประเภทได้ เช่น ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนงาน เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุและบริการที่จัดให้คนงานเพื่อความสะดวกในการครองชีพ เป็นต้น

Perfecto S. Sison (1965: 286) ได้กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ถูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับนอกเหนือไปจากเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการนี้ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับในเวลาทำงาน เพื่อให้เป็นการช่วยเหลือให้เกิดความสะดวกสบาย โดยไม่มีข้อผูกมัดจากองค์กรหรือ

หน่วยงานจะต้องให้ แต่เป็นไปตามความสมัครใจของนายจ้าง ซึ่งในบางครั้งสวัสดิการนี้อาจเป็นข้อต่อรองระหว่างนายจ้างและลูกจ้างด้วยก็ได้

Chruden Sherman (1968: 651) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการเป็นสิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือพนักงานจะได้รับเป็นรายได้พิเศษรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน บางครั้งสวัสดิการอาจเป็นสิ่งที่หน่วยงานหรือลูกจ้างได้รับเป็นรายได้พิเศษ บางครั้งสวัสดิการอาจเป็นสิ่งที่มองเห็นไม่ชัด แต่เป็นส่วนที่ช่วยให้พนักงานเหล่านั้นได้รับความพอใจในสิ่งที่ต้องการแต่ไม่สามารถได้ด้วยเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ และที่สำคัญคือสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน สวัสดิการที่คิ่้นนั้นถือว่าเป็นสิ่งตอบแทนที่ควรที่จะเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ จาก 8-10% ทั้งนี้ขึ้นกับนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น

Graham, H.T. (1978: 225-226) ได้กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งของที่นายจ้างผู้ประกอบการจัดให้แก่ลูกจ้างของตน นอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้าง โดยอาจจะให้ในรูปแบบของสินค้าหรือการบริการก็ได้

Arthur, W. Sherman & George W. Bohlander (1992: 380-381) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนหรือผลตอบแทนในทางอ้อมให้แก่ลูกจ้าง โดยนายจ้างคาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิตและการจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรของนายจ้าง โดยมีรูปแบบ สวัสดิการที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 241) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่าเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การอนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาหยุดเนื่องจากเจ็บป่วยโดยได้รับเงินเดือนเต็ม การได้รับโบนัส บำเหน็จบำนาญ เงินสงเคราะห์และเงินทางด้านอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน ค่าเบี้ยเลี้ยงพาหนะเดินทางและค่าล่วงเวลา เป็นต้น อาจเรียกรวม ๆ ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำที่ได้รับซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีกำลังกายกำลังใจปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กรยิ่งขึ้น

กัญญา สาธร (2527: 5) กล่าวว่า “สวัสดิการ” หมายถึง ผลประโยชน์และบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งในขณะที่บุคลากรยังปฏิบัติงานอยู่ หยุดพักงานชั่วคราว และในระหว่างพ้นจากงาน เพื่อบำรุงขวัญและกำลังใจของบุคลากรให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีความสุข มีความพอใจกับงานและประสิทธิภาพ สวัสดิการอาจให้เป็นเงินหรือให้เป็นบริการความสะดวกต่าง ๆ ก็ได้ แต่จะต้องเป็นการให้พิเศษเพิ่มเติมจากเงินหรือค่าจ้างปกติ สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้อาจเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายต่าง ๆ การศึกษา และข่าวสาร ประกอบความรู้ ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อน หรือนันทนาการ การให้คำปรึกษา

เมื่อมีปัญหาทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว และการให้ผลประโยชน์หรือความสนใจในส่วนที่เกี่ยวกับชุมนุมหรือสังคมทั่วไป

2.2.2 ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการมิใช่มาจากความรับผิดชอบของนายจ้างเพียงฝ่ายเดียวดังจะเห็นได้จากทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน ซึ่งมีที่มาจากปรัชญาและแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสวัสดิการแรงงาน ทำให้ลักษณะการให้หรือวิธีการจัดสวัสดิการแตกต่างกันออกไปตามปรัชญานั้น ๆ ทฤษฎีสวัสดิการต่าง ๆ M.V. Mooty กล่าวไว้มีดังนี้ (อ้างถึงใน วิจิตร ระวังวงศ์ และ สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540)

1) ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องที่ต้องบังคับควบคุม (The Policing Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวคิดที่ว่าธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่มักจะเห็นแก่ตัวพร้อมที่จะเอาเปรียบคนอื่นเมื่อมีโอกาส โดยเฉพาะคนรวยมักจะเอาเปรียบคนจนหรือนายจ้างมักจะเอาเปรียบลูกจ้างอย่างไม่ยุติธรรม เช่น ให้ทำงานมากชั่วโมง ไม่สนใจสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือสวัสดิการใดๆ ของลูกจ้าง สภาพเช่นนี้ในรัฐสวัสดิการไม่สามารถยอมให้มีขึ้นได้ จึงต้องออกกฎหมายบังคับให้นายจ้างจัดสวัสดิการและสอดคล้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดข้อกำหนดในกฎหมายมักจะมีมาตรฐานสูงและมีบทลงโทษหนัก

2) ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องความเชื่อทางศาสนา (The Religions Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เกิดจากความเชื่อในชีวิตนี้และชีวิตหน้า เชื่อว่าถ้าทำบุญในชาตินี้ผลบุญจะส่งให้ในชาติหน้า เสมือนการหว่านพืชในวันนี้ออมเก็บเกี่ยวกับได้ในวันข้างหน้า เป็นการหวังผลประโยชน์ตอบแทน นายจ้างที่จัดสวัสดิการโดยมีพื้นฐานความเชื่อในแนวนี้ย่อมถือว่าการให้สวัสดิการแก่ลูกจ้างเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ถ้าอยากสบายหรือไม่อยากมีปัญหาที่ต้องรับลงทุน (โดยการให้สวัสดิการ) เสียแต่ต้นมือ

3) ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องของความรักต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน (The Philanthropic Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์ย่อมรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ตกทุกข์ได้ยาก และจะไม่อาจมีความสุขได้หากรู้ว่ามนุษย์ด้วยกันมีความทุกข์ มีความเมตตาสงสารผู้อื่นด้วยความหวังว่าอยากให้คนอื่นมีความสุขและยินดีที่จะเสียสละ

4) ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องความผูกพันแบบครอบครัวหรือหุ้นส่วน (Paternalistic of Trusteeship Theory) หรือบางครั้งเรียกว่า Fraternalistic Theory มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าในการประกอบธุรกิจนั้น นายจ้างเป็นหุ้นส่วนกับลูกจ้าง นายจ้างเป็นเจ้าของสินทรัพย์แต่จะให้จ่ายทรัพย์สินตามอำเภอใจไปฝ่ายเดียวไม่ได้ การใช้จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของลูกจ้างด้วย แต่วิธีการของการรักษาผลประโยชน์ให้ลูกจ้างนั้นตามทฤษฎีนี้นายจ้างมีแนวความคิดว่าลูกจ้าง

ยังต้องพึ่งนายจ้างในแง่ของการจัดการ คือยังช่วยตัวเองไม่ได้ในทุกเรื่อง นายจ้างจึงต้องพิทักษ์สิทธิบางอย่างให้ สวัสดิการที่ให้จึงเป็นเรื่องของศีลธรรมและความสัมพันธ์แบบพ่อที่ต้องเกื้อกูลลูก หรือที่ต้องเกื้อกูลน้องเสมือนคนที่อยู่ในครอบครัวเดียวกันที่ผู้อาวุโสกว่าจะต้องทำหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของผู้ที่เยาว์วัยกว่า

5) ทฤษฎีที่ถือว่าการให้สวัสดิการแรงงานเป็นการป้องกันการเรียกร้อง (The Placating Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่าเมื่อคนงานตื่นตัวในเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ของเขาก็สามารถรวมตัวเป็นกลุ่มพลังเรียกร้องขึ้นค่าจ้างหรือต่อรองในเรื่องอื่น ๆ สิทธิและความเคลื่อนไหวของคนงานในลักษณะเป็นสิ่งที่นายจ้างจะปฏิเสธหรือไม่ยอมรับรู้ไม่ได้ จึงต้องหาทางเบี่ยงเบนความสนใจของพนักงานจากการรวมตัวกันเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว ด้วยการเอาใจคนงานในสถานการณ์ที่จะเหมือนกับที่เชื่อว่าเด็กที่ได้รับขนมจากผู้ใหญ่จะหยุดร้องไห้ และเชื่อว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะได้รับความร่วมมือจากคนงาน

6) ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการเป็นเรื่องของการประชาสัมพันธ์ (The Public Relation Theory of Labour Welfare) มีที่มาจากความเชื่อว่าสวัสดิการแรงงาน คือ เครื่องมือสำหรับความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมไปถึงระหว่างนายทุนผู้ผลิตและประชาชนผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ถ้านายจ้างจัดสวัสดิการแก่คนงานดีมากเท่าใดก็เท่ากับเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจการของนายจ้าง ได้ดีขึ้นเพียงนั้น ผลที่ตามมาคือการสร้างคะแนนนิยมในหมู่คนงานและประชาชนอื่นในสังคมที่จะมองดูสถานประกอบการอย่างชื่นชม ผลผลิตของโรงงานมีผู้นิยมซื้อเพราะผลิตโดยโรงงานนี้เป็นที่รู้จักทำให้สวัสดิการคนงานดี การให้สวัสดิการเลยกลายเป็นส่วนหนึ่งของเทคนิคการขาย และสวัสดิการก็มักจะจัดในรูปของกิจกรรมที่ทำให้สถานประกอบการพลอยมีชื่อเสียง เช่น การให้ทุนการศึกษา จัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

7) ทฤษฎีที่ถือว่าสวัสดิการแรงงานเป็นหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ (The Functional Theory Job Labour Welfare) ตามทฤษฎีนี้ถือว่าลูกจ้างเป็นผู้ผลิต จึงควรได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางกายและจิตใจ ต้องถนอมและเอาใจใส่เช่นเดียวกับเครื่องจักรที่มีราคาแพง และการดูแลในลักษณะนี้เป็นหน้าที่ของนายจ้าง ทฤษฎีนี้มีชื่ออีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีประสิทธิภาพ (Efficiency Theory) เพราะมีที่มาจากความเชื่อที่ว่าสวัสดิการให้ลูกจ้างมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้าง การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี หรือมีสิ่งจูงใจที่ดี ย่อมทำให้ลูกจ้างทำงานโดยปราศจากความวิตกกังวลและมีความพอใจในงาน ทำงานได้ผลผลิตมากขึ้น ทำให้นายจ้างได้ประโยชน์ตอบแทนจากการให้สวัสดิการ

จากทฤษฎีสวัสดิการแรงงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าเป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานที่มีความเหมาะสมในการที่จะนำมาใช้เป็นหลักการในการจัดสวัสดิการ เนื่องจากผลของการ

จัดสวัสดิการนั้น ลูกจ้างสามารถทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และนายจ้างจะได้รับกำไรมากขึ้นด้วย เมื่อนายจ้างมีกำไรมากขึ้นก็จะนำส่วนที่กำไรที่เพิ่มขึ้นมานั้นมาเฉลี่ยให้กับลูกจ้างในรูปแบบของสวัสดิการหรือการตอบแทนการทำงานในรูปแบบอื่น

2.2.3 ประเภทสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการแรงงานในประเทศไทย ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (การสัมมนาไตรภาคี เรื่องสวัสดิการแรงงาน สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาดัชนี คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 2543)

1) สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

(1) ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการคุ้มครองแรงงานว่าด้วยให้นายจ้างจัดน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอ การจัดให้ภายในสถานที่ทำงานมีการระบายอากาศ ทางระบายน้ำ สิ่งโสโครก แสงสว่าง ทางออกฉุกเฉิน

(2) ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง เครื่องจักร ภาวะแวดล้อม สารเคมี ไฟฟ้า การทำงานก่อสร้างที่ด้วยลิฟท์ บันจัน การดอกเสาเข็ม ฯลฯ

(3) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ว่าด้วยประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร ทูพพลภาพหรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

(4) พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ว่าด้วยเงินทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน อันได้แก่ ค่าทดแทน ค่ารักษาพยาบาล ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ

(5) พระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ. 2537 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการฝึกอาชีพแก่บุคคลซึ่งอยู่ในวัยทำงานเข้าสู่ตลาดแรงงาน และเพื่อให้บุคคลซึ่งทำงานอยู่แล้วได้รับการฝึกเพื่อยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน รวมทั้งเพื่อให้มีการร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษาในการรับนักเรียนนิสิตนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ

2) สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด

เป็นสวัสดิการที่จัดทำขึ้นโดยนายจ้างหรือองค์กรอื่น หรือจากการเรียกร้องของลูกจ้างด้วยการร่วมปรึกษาหารือหรือการเจรจาต่อรอง ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบของสวัสดิการประเภทนี้อาจแบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ ได้ ดังนี้

(1) สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน ประกอบด้วย

- การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน
- การจัดตั้งโรงเรียนในและนอกเวลาทำงาน

- การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน
 - การอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
 - การจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ เป็นต้น
- (2) สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ประกอบด้วย
- การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการ หรือสหกรณ์ร้านค้า
 - การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น งานแต่งงาน อุปสมบท งานศพ
 - การจัดชุดทำงาน
 - การจัดหอพัก
 - การจัดให้มีรถรับ-ส่ง
 - การจัดอาหารราคาถูก หรือจ่ายเงินช่วยค่าอาหาร
 - เงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเช่ากะ
- (3) สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง ประกอบด้วย
- สหกรณ์ออมทรัพย์
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- (4) สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง
- การจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้าง
 - การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว
 - การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง
 - การประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง
- (5) สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ประกอบด้วย
- เงินกู้ยืม
 - เงินบำเหน็จ
 - เงินรางวัลทำงานนาน
 - ให้อุปการะลูกจ้างชื้อหุ้นของบริษัท
 - เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย
- (6) สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย
- การจัดทัศนศึกษา
 - การแข่งขันกีฬา
 - การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน
 - การให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

นอกจากนั้น สุชาวดี พูลทรัพย์ (2538: 22-25) ได้กล่าวถึงการจัดประเภทสวัสดิการจากการศึกษารูปแบบที่นายจ้างจัดให้ในสถานประกอบการแต่ละแห่งไว้มี 10 ประเภทบริการ ซึ่งในแต่ละประเภทประกอบด้วยสวัสดิการประเภทต่างๆ ดังนี้

1. บริการด้านสุขภาพอนามัย (Health Services) ได้แก่ การรักษาพยาบาลการเจ็บป่วย ตั้งแต่เล็กน้อยจนถึงขั้นรุนแรง การจัดให้มีแพทย์ ห้องพยาบาล เครื่องมือปฐมพยาบาล การลาพักรักษาตัว การตรวจสุขภาพ การให้คำแนะนำเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยต่าง ๆ
2. บริการด้านความปลอดภัย (Safety Services) ได้แก่ การติดประกาศ การอบรม การให้การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน การจัดนิทรรศการ
3. บริการด้านความมั่นคง (Security Services) ได้แก่ ส่วนมากให้ในรูปแบบเงินรางวัล บำนาญ เงินทดแทนเงินบำเหน็จ การประกันชีวิต
4. บริการจ่ายค่าตอบแทนในวันลาที่ได้อนุญาตตามระเบียบบริษัท (Payment for Entitled Leave) ได้แก่ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลากิจ วันลาเพื่อรับราชการทหาร เป็นต้น
5. บริการด้านการศึกษา (Education Services) ได้แก่ การศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ
6. บริการด้านเศรษฐกิจ (Economic Services) ได้แก่ บ้านพัก อาหารกลางวัน สหกรณ์ ออมทรัพย์ ร้านค้า เครื่องแบบ เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น
7. บริการนันทนาการ (Recreational Services) ได้แก่ ชมรมกีฬาต่างๆ ศูนย์สุขภาพ เป็นต้น
8. บริการให้คำปรึกษา (Counseling Services) ได้แก่ บริการที่จัดให้โดยนายจ้างตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกน้อง ทั้งปัญหาการทำงานและปัญหาส่วนตัว เช่น บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและภาษี บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคู่สมรส เป็นต้น
9. โบนัสและรางวัล (Bonuses and Awards) เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้เพื่อเพิ่มพูนรายได้และเสริมสร้างให้ลูกจ้างเกิดความจงรักภักดี เช่น โบนัสประจำปี รางวัลพนักงานดีเด่น เป็นต้น
10. บริการอื่น ๆ (Other Services) ได้แก่ ที่จอดรถประจำตำแหน่ง วิทยุและโทรศัพท์ติดตามตัว เป็นต้น

สำหรับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ใช้ประเภทสวัสดิการของสุชาวดี พูลทรัพย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ เป็นตัวแปรตาม

2.2.4 หลักการและวิธีการจัดสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จนั้น ในความคิดของ K.N. Vaid (1970: 21-26 อ้างถึงใน วิจิตร ระวังศ์ และ สุรางรัตน์ วศินารมณ, 2540) ซึ่งกล่าวไว้ดังนี้

1) หลักการรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบการ

เนื่องจากสังคมและอุตสาหกรรมต้องพึ่งพาอาศัยกัน การที่นายจ้างจัดสวัสดิการให้แก่คนงานมากหรือน้อยนั้น ย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าอุตสาหกรรมรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร ด้วย ดังนั้น การให้สวัสดิการแรงงานจึงควรคำนึงถึงชุมชนเป็นที่ตั้งของอุตสาหกรรม หรือสถานประกอบการด้วย

2) หลักประชาธิปไตย

สิ่งหนึ่งซึ่งแสดงถึงความเป็นประชาธิปไตย คือ การให้โอกาสคนงานตัดสินใจร่วมกัน ในสวัสดิการของแต่ละอย่าง การให้นายจ้างไม่ควรถือเป็นบุญคุณ ควรให้ด้วยความเสมอภาคไม่ลำเอียงโดยถือว่าเป็นสิทธิของลูกจ้างทุกคนที่มีสิทธิที่จะได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่จัดขึ้น

3) หลักความเหมาะสมของค่าจ้าง

การจัดสวัสดิการให้แก่คนงานไม่ควรถือว่าเป็นเรื่องการชดเชยในเรื่อง “ค่าจ้าง” ควรจัดสวัสดิการในลักษณะที่เหมาะสมกับค่าจ้าง เพราะในอดีตการให้ค่าจ้างที่สูงไม่ได้เกิดประโยชน์แต่อย่างใดในด้านประสิทธิภาพการทำงาน เพราะมนุษย์มิใช่ต้องการเพิ่มค่าจ้างที่สูงเท่านั้น แต่ต้องการทำงานด้วยความพอใจ และด้วยสิ่งจูงใจซึ่งมิใช่เงินหรือวัตถุเสมอไป

4) หลักประสิทธิภาพ

เนื่องจากความเชื่อที่ว่า การให้การศึกษาอบรม การให้ที่อยู่อาศัย และอาหาร เป็นสิ่งที่จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ ฉะนั้น สวัสดิการต่างๆ ที่จะจัดให้ควรคำนึงถึงผลจากการจัดสวัสดิการประเภทต่างๆ ด้วยว่าจะให้ผลในแง่นี้ได้อย่างไรบ้าง

5) หลักการพัฒนาบุคลิกภาพ

บุคคลแต่ละคนมีความเป็นปัจเจกบุคคล เมื่อมาอยู่ร่วมกันในสถานที่ระเบียบวินัย มีความสัมพันธ์เป็นทางการมากเกินไป ทำให้คนขาดความเป็นตัวของตัวเองได้ ฉะนั้น สวัสดิการที่จะจัดขึ้นมาจึงควรส่งเสริมให้เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพของคนงานโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น เช่น กิจกรรมที่ทำให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง บางโอกาสควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมในด้านวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณีต่าง ๆ

6) หลักการรับผิดชอบต่อร่วมกัน

ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต่างมีเหตุผลและเห็นถึงความจำเป็นในการจัดสวัสดิการแรงงาน ทั้งนี้ ฉะนั้น ความรับผิดชอบต่อร่วมกันจะผลักระให้นายจ้างแต่เพียงลำพังย่อมเป็นสิ่งที่ไม่ควร

ลูกจ้างในฐานะผู้รับอาจจะมีเข้ามามีส่วนร่วมได้หลายโอกาส หลายกรณี การมีส่วนร่วมซึ่งกันและกันจะทำให้สวัสดิการที่จัดขึ้นมานั้นมีคุณค่าและสนองตอบความต้องการอย่างแท้จริง

7) หลักการยอมรับในทุกระดับ

เจ้าหน้าที่สวัสดิการใดๆ ก็ตามที่จัดขึ้นต้องได้รับการยอมรับจากเจ้าหน้าที่และคนงานทุกระดับ เพราะมีฉะนั้นแทนที่จะเกิดความเข้าใจและยอมรับก็จะเกิดการแบ่งแยกกันขึ้น ซึ่งเป็นผลเสียต่อการทำงานและสถานประกอบการนั้น ๆ ได้ในที่สุด

2.2.5 การจัดสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน

จุฑา มณีสไปบูลย์. (2527) ได้เสนอหลักการจัดสวัสดิการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการจัดสวัสดิการและสิ่งตอบแทน นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือนนั้น ดังนี้ คือ

1) แรงจูงใจในการทำงาน

การจัดโครงสร้างสวัสดิการที่มีหลักเกณฑ์โดยคำนึงถึงคุณภาพของการทำงานมีส่วนกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนได้รับผลตอบแทนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ผลสืบเนื่องจากการจูงใจในการทำงานก็คือการเสริมสร้างประสิทธิภาพและการเติบโตขององค์กร

2) เพิ่มเวลาพักผ่อน

การให้สิ่งตอบแทนในรูปแบบนี้อาจกระทำได้โดยการกำหนดเวลาสูงสุดในการทำงานประจำวันและสัปดาห์และการหยุดงานประจำสัปดาห์ การให้หยุดพักผ่อนประจำปี การกำหนดค่าจ้างและการทำงานล่วงเวลาในวันปกติหรือวันหยุด เพื่อบีบบังคับให้นายจ้างไม่พยายามให้งานลูกจ้างเกินควรจนเป็นอันตรายต่อสุขภาพและร่างกาย

3) เพิ่มมาตรฐานดำรงชีพ

การให้สิ่งตอบแทนในรูปแบบของตัวเงินและสิ่งของมีส่วนช่วยให้ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานมีรายได้เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นการจัดสวัสดิการกลุ่มมีผลทำให้เฉลี่ยมาตรฐานการดำรงชีพของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเกิดความเสมอภาคด้วย

4) สร้างหลักประกันในการทำงาน

การจัดสวัสดิการในรูปแบบของการบำนาญในเมื่อทำงานมานานหรือครบเกษียณอายุการใช้จ่ายระบบสะสม เป็นต้น มีผลทำให้ลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงานพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและใจสำหรับรับหน่วยงานของตนอย่างเต็มที่

5) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

สวัสดิการต่าง ๆ เช่น บริการให้คำปรึกษาแนะนำต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นเรื่องการทำงาน หรือเรื่องส่วนตัว เช่น ปัญหาทางกฎหมาย การเงิน บริการที่พักผ่อน การจัดระบบอาคารสงเคราะห์ การจัดการรับ-ส่งหรือรถประจำตำแหน่ง การจัดให้มีเสียงดนตรีในระหว่างการทำงาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งบำรุงขวัญในการทำงานทั้งสิ้น

6) เพื่อกำหนดให้ตามความจำเป็น

สวัสดิการบางประเภทเป็นการจัดขึ้นเพราะนายจ้างจำเป็นต้องให้ลูกจ้างมิฉะนั้นจะหาคนทำงานไม่ได้ เช่น การจัดที่พักอาศัยหรือบริการอาหาร ในกรณีที่โรงงานอยู่ห่างไกลเส้นทางคมนาคมและไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก

7) เพื่อผลทางการประหยัดของลูกจ้าง

ในกรณีนี้หมายถึงสวัสดิการที่หน่วยงานจัดขึ้นแก่พนักงานเป็นกลุ่มใหญ่โดยที่หน่วยงานมิได้เสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ลูกจ้างประหยัดหรือได้ประโยชน์มากกว่าที่จะทำกันเป็นรายบุคคล เช่น การประกันชีวิตหรือการประกันการเจ็บป่วย การทัศนจร เป็นต้น

8) เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร

การจัดสวัสดิการส่วนใหญ่ก็มีลักษณะของการสงเคราะห์หรือเกื้อกูลลูกจ้าง ซึ่งมีส่วนสร้างความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานและส่งเสริมความภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในจิตใจของลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงาน

9) เพื่อให้ลูกจ้างมีส่วนให้ความร่วมมือและเข้าใจในเจตนาดีขององค์กร

สิ่งตอบแทนต่างๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน จะเกิดประโยชน์แก่องค์กรในแง่ที่ว่าลูกจ้างได้มีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมากขึ้น แทนที่จะมีความเกี่ยวพันเฉพาะเรื่องงานด้านเดียว สิ่งเหล่านี้ทำให้มีโอกาสใกล้ชิด เกิดการแลกเปลี่ยนทรรศนะระหว่างฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง ทำให้ลูกจ้างเข้าใจเจตนาของหน่วยงานนั้น

2.2.6 หลักการจัดสวัสดิการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สาระสำคัญของพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ได้แก่หมวดที่ 2 เรื่องการใช้แรงงานทั่วไป หมวด 7 หลักการ สวัสดิการ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

มาตรา 23 ให้นายจ้างประกาศเวลาทำงานปกติให้ลูกจ้างทราบ โดยกำหนดเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของการทำงานแต่ละวันของลูกจ้างไม่เกินเวลาทำงานของแต่ละประเภทงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่วันหนึ่งต้องไม่เกินแปดชั่วโมง และเมื่อรวมเวลาทำงานทั้งสิ้นแล้วสัปดาห์หนึ่งต้องไม่เกินสี่สิบแปดชั่วโมง เว้นแต่งานที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย

ของลูกจ้างตามที่กำหนดในกฎกระทรวง จะมีเวลาทำงานปกติวันหนึ่งต้องไม่เกินเจ็ดชั่วโมง แต่เมื่อรวมเวลาทำงานทั้งสิ้นแล้วสัปดาห์ไม่เกินสี่สิบสองชั่วโมง

ในกรณีที่นายจ้างไม่อาจประกาศกำหนดเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของการทำงานแต่ละวันได้เนื่องจากลักษณะหรือสภาพของงาน ให้นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันกำหนดชั่วโมงทำงานแต่ละวันไม่เกินแปดชั่วโมง และเมื่อรวมเวลาทำงานทั้งสิ้นแล้วสัปดาห์หนึ่งต้องไม่เกินสี่สิบแปดชั่วโมง

มาตรา 24 ห้ามมิให้นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันทำงานเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อนเป็นคราว ๆ ไป ในกรณีที่ลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไปถ้าหยุดจะเสียหายแก่งาน หรือเป็นงานฉุกเฉิน หรือเป็นงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง นายจ้างอาจให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา 25 ห้ามมิให้นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุด เว้นแต่ในกรณีที่ลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไป ถ้าหยุดจะเสียหายแก่งาน หรือเป็นงานฉุกเฉิน นายจ้างอาจให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุดเท่าที่จำเป็นนายจ้างอาจให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุดได้สำหรับกิจการโรงแรม สถานมหรสพ งานขนส่ง ร้านขายอาหาร ร้านขายเครื่องดื่ม สโมสร สมาคม สถานพยาบาลหรือกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงเพื่อประโยชน์แก่การผลิต การจำหน่ายและการบริการนายจ้างอาจให้ลูกจ้างทำงานนอกจากที่กำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสองในวันหยุดเท่าที่จำเป็น โดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อนเป็นคราว ๆ ไป

มาตรา 26 ชั่วโมงทำงานล่วงเวลาตามมาตรา 24 วรรคหนึ่ง และชั่วโมงทำงานในวันหยุดตามมาตรา 25 วรรคสองและวรรคสาม เมื่อรวมแล้วจะต้องไม่เกินอัตราตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 27 ในวันที่มีการทำงาน ให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักระหว่างการทำงานวันหนึ่งไม่น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมงหลังจากที่ลูกจ้างทำงานมาแล้วไม่เกินห้าชั่วโมงติดต่อกัน นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงกันล่วงหน้าให้มีเวลาพักรั้งหนึ่งน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมงได้ แต่เมื่อรวมกันแล้ววันหนึ่งต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

ในกรณีที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันกำหนดเวลาพักระหว่างการทำงานตามวรรคหนึ่งเป็นอย่างอื่น ถ้าข้อตกลงนั้นเป็นประโยชน์แก่ลูกจ้าง ให้ข้อตกลงนั้นใช้บังคับได้

เวลาพักระหว่างการทำงาน ไม่ให้นับรวมเป็นเวลาทำงานเว้นแต่เวลาพักที่รวมกันแล้วในวันหนึ่งเกินสองชั่วโมง ให้เป็นเวลาไม่เกินสองชั่วโมง นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักไม่น้อยกว่ายี่สิบนาทีก่อนที่ลูกจ้างเริ่มทำงานล่วงเวลา

ความในวรรคหนึ่งและวรรคสี่มิให้บังคับใช้แก่กรณีที่ลูกจ้างทำงานที่มีลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไปโดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้างหรือเป็นการฉุกเฉิน

มาตรา 28 ให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างมีวันหยุดประจำสัปดาห์ สัปดาห์หนึ่งไม่น้อยกว่าหนึ่งวัน โดยวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องมีระยะห่างกันไม่เกินหกวัน นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงกันล่วงหน้ากำหนดให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์วันใดก็ได้

ในกรณีที่ลูกจ้างทำงานโรงแรม งานขนส่ง งานในป่า งานในที่ทุรกันดาร หรืองานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงกันล่วงหน้า สะสมวันหยุดประจำสัปดาห์และเลื่อนไปหยุดเมื่อใดก็ได้ แต่ต้องอยู่ในระยะเวลาที่สัปดาห์ติดต่อกัน

มาตรา 29 ให้นายจ้างประกาศกำหนดวันหยุดตามประเพณีให้ลูกจ้างทราบเป็นการล่วงหน้าปีหนึ่งไม่น้อยกว่าสิบสามวัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

ให้นายจ้างพิจารณากำหนดวันหยุดตามประเพณีแห่งจากวันหยุดราชการประจำปี วันหยุดทางศาสนาขดเซยตามประเพณีในวันทำงานถัดไป

ในกรณีที่วันหยุดตามประเพณีวันใดตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ของลูกจ้าง ให้ลูกจ้างได้หยุดชดเชยตามประเพณีในวันทำงานถัดไป

ในกรณีที่นายจ้างไม่อาจให้ลูกจ้างหยุดตามประเพณีได้เนื่องจากลูกจ้างทำงานที่มีลักษณะหรือสภาพของงานตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้นายจ้างตกลงกับลูกจ้างว่าจะหยุดในวันอื่นชดเชยวันหยุดตามประเพณีหรือนายจ้างจะจ่ายค่าทำงานในวันหยุดให้ก็ได้

มาตรา 30 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันมาแล้วครบหนึ่งปีมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ปีหนึ่งไม่น้อยกว่าหกวันทำงาน โดยให้นายจ้างและลูกจ้างตกลงกัน

ในปีต่อมานายจ้างอาจกำหนดวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้แก่ลูกจ้างมากกว่าหกวันทำงานก็ได้

นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงกันล่วงหน้าให้สะสมและเลื่อนวันหยุดพักผ่อนประจำปีที่ยังมิได้หยุดในปีนั้นรวมเข้ากับปีต่อ ๆ ไป

สำหรับลูกจ้างที่ทำงานยังไม่ครบหนึ่งปี นายจ้างอาจกำหนดวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้แก่ลูกจ้างโดยลูกจ้างคำนวณให้ตามส่วนก็ได้

มาตรา 31 ห้ามมิให้นายจ้างและลูกจ้างทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดในงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้างตามมาตรา 23 วรรคหนึ่ง

มาตรา 32 ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง การลาป่วยตั้งแต่สามวันทำงานขึ้นไป นายจ้างอาจให้ลูกจ้างแสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งหรือของสถานพยาบาลทางราชการ ในกรณีที่ลูกจ้างไม่อาจแสดงใบรับรองของแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งหรือของสถานพยาบาลของทางราชการได้ให้ลูกจ้างชี้แจงให้นายจ้างทราบ

ในกรณีที่นายจ้างจัดแพทย์ไว้ ให้แพทย์นั้นเป็นผู้ออกใบรับรอง เว้นแต่ลูกจ้างไม่สามารถให้แพทย์นั้นตรวจได้

วันที่ลูกจ้างไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานและวันลาเพื่อคลอดบุตรตามมาตรา 41 มิให้ถือเป็นวันลาป่วยตามมาตรา

มาตรา 33 ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อทำหมันได้และมีสิทธิลาเนื่องจากการทำหมันตามระยะเวลาที่แพทย์ปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนดและออกใบรับรอง

มาตรา 34 ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

มาตรา 35 ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบเพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดลองความพร้อมพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร

มาตรา 36 ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 37 ห้ามมิให้นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานยก แบก หาม หาบ ทูน ลาก หรือเข็นของหนักเกินอัตราน้ำหนักตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

หมวด 5 ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุด มีดังนี้

มาตรา 53 ในกรณีที่งานมีลักษณะและคุณภาพอย่างเดียวกันและปริมาณเท่ากันให้นายจ้างกำหนดค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างเท่าเทียมกันไม่ว่าลูกจ้างนั้นจะเป็นชายหรือหญิง

มาตรา 54 ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด และเงินผลประโยชน์อื่นเนื่องในการจ้าง บรรดาที่จ่ายเป็นเงินต้องจ่ายเงินตราไทย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกจ้างให้จ่ายเป็นตุ๋เงินหรือเงินตราต่างประเทศ

มาตรา 55 ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุดและเงินผลประโยชน์อื่นเนื่องในการจ้างให้แก่ลูกจ้าง ณ สถานที่ทำงานของลูกจ้าง ถ้าจะจ่าย ณ สถานที่อื่นหรือด้วยวิธีอื่นต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง

มาตรา 56 ให้นายจ้างจ่ายค่าให้แก่ลูกจ้างเท่ากับค่าจ้างในวันทำงานสำหรับวันหยุดดังต่อไปนี้

- (1) วันหยุดประจำสัปดาห์ เว้นแต่ลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างรายวัน รายชั่วโมง หรือตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย
- (2) วันหยุดตามประเพณี
- (3) วันพักผ่อนประจำปี

มาตรา 57 ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างในวันลาป่วยตามมาตรา 32 เท่ากับอัตราค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ปีหนึ่งต้องไม่เกินสามสิบวันทำงาน

ในกรณีที่ลูกจ้างใช้สิทธิเพื่อทำหมันตามมาตรา 33 ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างในวันลาวันนั้นด้วย

มาตรา 58 ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงในวันลาเพื่อคลอดบุตรเท่ากับค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ปีหนึ่งต้องไม่เกินหกสิบวัน

มาตรา 59 ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงในวันลาเพื่อคลอดบุตรเท่ากับค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกินสี่สิบห้าวัน

มาตรา 60 เพื่อประโยชน์แก่การจ่ายค่าจ้างตามมาตรา 56 มาตรา 57 มาตรา 58 มาตรา 59 มาตรา 71 และมาตรา 72 ในกรณีที่ลูกจ้างได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วยให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างในวันหยุดหรือวันลาเท่ากับค่าจ้าง โดยเฉลี่ยในวันทำงานเท่ากับค่าจ้างโดยเฉลี่ยในวันทำงานที่ลูกจ้างได้รับในงวดการจ่ายค่าจ้างก่อนวันหยุดหรือวันลานั้น

มาตรา 61 ในกรณีที่นายจ้างลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน ให้นายจ้างจ่ายค่าล่วงเวลาให้แก่ลูกจ้างในอัตราไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามชั่วโมงที่ทำหรือไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้ สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามจำนวนผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

มาตรา 62 ในกรณีที่นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุดตามมาตรา 28 มาตรา 29 หรือมาตรา 30 ให้นายจ้างจ่ายค่าทำงานในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างในอัตราดังต่อไปนี้

(1) สำหรับลูกจ้างที่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด ให้จ่ายเพิ่มขึ้นจากค่าจ้างอีกไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำหรือไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

(2) สำหรับลูกจ้างซึ่งไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดให้จ่ายไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

มาตรา 63 ในกรณีที่นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันหยุด ให้นายจ้างจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างในอัตราไม่น้อยกว่าสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามชั่วโมงที่ทำ หรือไม่น้อยกว่าสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้าง ซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

มาตรา 64 ในกรณีที่นายจ้างมิได้จัดให้ลูกจ้างหยุดงานน้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามมาตรา 28 มาตรา 29 และมาตรา 30 ให้นายจ้างจ่ายค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างตามอัตราที่กำหนดไว้ในมาตรา 62 และมาตรา 63 เสมือนว่านายจ้างให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุด

สรุปได้ว่า สวัสดิการแรงงานเป็นผลประโยชน์หรือบริการที่ลูกจ้างได้รับเพิ่มเติมจากค่าจ้างเพื่อความสะดวกสบายของลูกจ้างที่เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเพิ่มขวัญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผลผลิตดีขึ้น ในขณะเดียวกันพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ได้กล่าวถึงหลักการจัดสวัสดิการ โดยนายจ้างจะต้องปฏิบัติตามต่อลูกจ้าง ตามระเบียบของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ทั้งในเรื่องการกำหนดเวลาทำงานและเลิกทำงาน การทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด การกำหนดวันหยุดของบริษัท ทั้งวันหยุดตามประเพณี สิทธิการลาหยุดพักผ่อนประจำปี การลาหยุดในโอกาสต่าง ๆ รวมถึง การจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิและรักษาผลประโยชน์หรือบริการที่ลูกจ้างพึงจะได้รับจากนายจ้าง กล่าวได้ว่าสวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากสำหรับพนักงานปฏิบัติงานภาคธุรกิจ โรงแรมชั้นพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร รวมตลอดถึงครอบครัวของพนักงาน ปฏิบัติงานภาคธุรกิจ โรงแรมชั้นพิเศษในเขตกรุงเทพมหานครมหานคร ซึ่งเป็นฝ่ายได้รับประโยชน์ทางตรงจากสวัสดิการเหล่านี้ แต่สำหรับนายจ้างแล้วการจัดสวัสดิการมิใช่ว่าจะไม่ได้รับประโยชน์หากแต่เป็นประโยชน์ทางอ้อม เพราะการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานถือเป็นการสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นกับองค์กร

2.3 แนวคิดการดำเนินงานโรงแรม

2.3.1 ความหมายของโรงแรม

โรงแรม (Hotel) เป็นคำมาจากภาษาฝรั่งเศส ซึ่งหมายถึง อาคารชุดและคฤหาสน์ของผู้มีอันจะกินที่มีไว้เพื่อให้ญาติมิตรมาพักค้างเป็นระยะเวลาสั้น ๆ อาคารชุดเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในปลายศตวรรษที่ 18 ในความหมายของคำว่าสถานที่พักแรม (Lodging)

คำว่า “โรงแรม” (Hotel) มีความหมายดังนี้

(1) ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่าโรงแรม หมายถึง “ที่พักคนเดินทางซึ่งต้องเสียค่าพักแรมด้วย” (2546: 980) จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า โรงแรมคือที่พักของคนเดินทางที่ต้องการที่พักเพื่อใช้สำหรับพักผ่อนหลับนอน ซึ่งเป็นการพักผ่อนแบบชั่วคราวไม่ได้พักอาศัยแบบถาวร และต้องเสียค่าพักแรมด้วย

(2) ความหมายตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2487 มาตรา 3 ได้กำหนดไว้ว่าโรงแรมหมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่พักเป็นการ

ชั่วคราว ทั้งนี้ ต้องมีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพักตามต้องการ และในมาตรา 5 ยังได้กำหนดเอาไว้ว่า เคหสถานใดใช้เป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ ซึ่งอยู่ในระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พักที่เป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้

จากความหมายดังกล่าวนำมาสรุปความหมายของคำว่า โรงแรม (Hotel) ได้ดังนี้ โรงแรมเป็นสถานประกอบการเพื่อรับค่าจ้างจากคนที่มาพัก ผู้ที่มาพักต้องจ่ายเงินให้เพื่อเป็นค่าที่พักจึงจะมีสิทธิเข้าพักได้

โรงแรมเป็นที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางที่ต้องการที่พักเพื่อใช้ในการพักผ่อนหลับนอน แต่การพักดังกล่าวไม่ได้เป็นการพักแบบถาวร

โรงแรมต้องมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแก่ลูกค้าผู้เข้าพัก ทั้งนี้เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า

โรงแรมเป็นการดำเนินการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้แรงงานและทุนมากในการดำเนินการ ต้องมีระบบบริหารงานที่ดี มีแบบแผน รวมทั้งระบบการควบคุมมาตรฐานที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

2.3.2 ลักษณะของงานโรงแรม

ลักษณะของงานโรงแรมจะมีลักษณะที่แตกต่างจากการบริการประเภทอื่น ดังนี้

1) โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งก่อสร้างเคลื่อนที่ไม่ได้ (Fixed location) ลูกค้าต้องมาใช้บริการของโรงแรมด้วยตนเอง เพราะโรงแรมไม่สามารถติดตามให้บริการแก่ลูกค้าตามที่ต้องการได้ ยกเว้นการให้บริการบางอย่าง เช่น การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ เป็นต้น

2) การให้บริการต่างๆ จะให้บริการ ณ สถานที่ที่โรงแรมตั้งอยู่

3) โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บบริการต่าง ๆ เอาไว้ให้แก่ลูกค้าได้ เพราะงานบริการขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของเวลา และงานบริการถือเป็นสิ่งที่เสียหายง่าย

4) โรงแรมเป็นงานที่เน้นการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้น บุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นความสำคัญและความจำเป็นต่อโรงแรมอย่างมาก เพราะโรงแรมใช้งานจากบุคลากรเป็นหลัก มิได้ใช้แรงงานจากเครื่องจักรหรือเครื่องทุ่นแรง

5) โรงแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ทุกคนมีสิทธิเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ จากโรงแรมได้

6) ลักษณะการให้บริการของโรงแรมเป็นลักษณะเฉพาะตัว คือให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจได้รับความพึงพอใจต่างกัน

7) บริการต่าง ๆ จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งหากโรงแรมใดให้บริการไม่ได้มาตรฐานก็จะส่งผลกระทบต่อโรงแรมนั้น

8) โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินทุนสูง เพราะต้องเลือกสรรเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการแก่ลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต้องทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

9) โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสถานบันเทิง เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

10) โรงแรมจะคอยดูแลความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน ซึ่งโรงแรมจะมีพนักงานรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าตลอดเวลา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

11) โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด

12) โรงแรมจะเน้นการให้บริการลูกค้าเป็นอันดับแรก คือ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากที่สุด ลูกค้าจะได้รับการต้อนรับอย่างสมเกียรติ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

2.3.3 ประเภทของโรงแรม

โรงแรมในปัจจุบันมีหลายประเภทและมีการแบ่งประเภทของโรงแรมหลายแบบ ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ ที่กำหนดประเภทของโรงแรม ดังนี้

1) แบ่งตามสถานที่ตั้ง โดยยึดสถานที่ตั้งของโรงแรมเป็นหลัก สามารถแบ่งประเภทของโรงแรมได้ดังนี้

(1) โรงแรมในเมือง (Center city hotel or down town hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง ลูกค้าส่วนมากเป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อธุรกิจและการจับจ่ายซื้อของตามห้างสรรพสินค้า

(2) โรงแรมชานเมือง (Suburban hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ชานเมือง ไม่ไกลจากตัวเมืองมากนัก การคมนาคมติดต่อกับเมืองสะดวก ลูกค้าสามารถติดต่อธุรกิจในเมืองและใกล้เคียงได้สะดวก

(3) โรงแรมสำหรับพักผ่อนอากาศ (Resort Hotel) มักจะตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อน

(4) โรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลัก (Highway hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลักมีขนาดเล็ก ราคาไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มาก ลูกค้าพักไม่นานเพราะเป็นทางผ่านที่ลูกค้าจะเดินทางไปอื่น

(5) โรงแรมใกล้ท่าอากาศยาน (Airport hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน เหมาะสำหรับลูกค้าหรือผู้โดยสารของสายการบินต่าง ๆ ที่เดินทางและมีเวลาไม่มาก ต้องเดินทางต่อไปที่อื่น หรือพนักงานของสายการบินต่าง ๆ

2) แบ่งตามราคา การแบ่งประเภทของโรงแรมโดยยึดราคาห้องพัก หรือราคาค่าบริการต่าง ๆ ในโรงแรมเป็นหลัก สามารถแบ่งได้ดังนี้

(1) โรงแรมราคาประหยัด (Economy or limited service) ส่วนมากเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ราคาห้องพักและค่าบริการต่างๆ ไม่แพง สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่มาก เหมาะสำหรับลูกค้าที่มีรายได้น้อย

(2) โรงแรมราคาสูง (Top of the price or full service) เป็นโรงแรมที่มีค่าห้องพัก ค่าบริการต่าง ๆ ราคาแพง ส่วนมากจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ๆ มีชื่อเสียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากมาย

3) แบ่งตามขนาดจำนวนของห้องพัก เป็นวิธีจัดกลุ่มหรือแยกประเภทของโรงแรมได้ง่าย โดยทั่วไปนิยมจัดกลุ่มโรงแรมออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง

(2) โรงแรมขนาดปานกลาง ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง

(3) โรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 300 ห้อง ขึ้นไป

4) แบ่งตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่าจะขายให้แก่กลุ่มใดมาจากไหน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะไม่กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพียงกลุ่มเดียว สามารถแบ่งประเภทของโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างๆ ดังนี้

(1) โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial hotels) โดยจะไปตั้งอยู่ในเมืองหรือเขตที่มีร้านค้า บริษัทตั้งอยู่หนาแน่น มุ่งขายแก่นักธุรกิจเป็นหลัก

(2) โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport hotels) ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ ผู้โดยสารเครื่องบินที่ต้องแวะค้างคืน พนักงานของบริษัทสายการบิน

(3) โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite hotel) เป็นโรงแรมที่มีห้องพักเป็นห้องชุดล้วน ๆ คือ มีห้องรับแขกแยกจากห้องนอน ห้องครัวเล็ก ๆ มีตู้เย็นเครื่องคัมนบริการ มีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับห้องพักมากขึ้น

(4) โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential hotels) ได้แก่โรงแรมที่ให้พักช่วงยาว แต่บริการต่าง ๆ ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมทั่วไป

(5) โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort hotels) เป็นโรงแรมที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว เป็นธรรมชาติ สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนในวันหยุด

(6) โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and breakfast hotels) เรียกชื่อว่า B&B ได้แก่ บ้านหรืออาคารขนาดเล็กที่มีไม่กี่ห้อง แล้วดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนสำหรับคนเดินทาง มีบริการอาหารเช้าแก่แขก ราคาข่อมเยา

(7) โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (Tim-share and condominium hotels) มีลักษณะเป็นการซื้อการเป็นเจ้าของห้องพักระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งคนเป็นเจ้าของ มีสิทธิครอบครองห้องพักของตนแล้วเอาห้องพักไปให้เช่าโดยผ่านบริษัท โรงแรม ซึ่งการบริการก็เหมือนโรงแรมทั่วไป โดยแขกที่พักระยะไม่ทราบว่าจะห้องพักที่ตนพักเป็นโรงแรม Time-share

(8) โรงแรมคาสิโน (Casino hotels) เป็นโรงแรมที่มีบริการด้านการพนัน ห้องพักและบริการจะหรูหรา มีการบริการด้านการบันเทิงต่าง ๆ สำหรับแขกที่มาพักเพื่อเล่นการพนัน

(9) ศูนย์ประชุม (Conference centers) เป็นธุรกิจศูนย์ประชุมกลุ่มใหญ่ ๆ ที่มักจะมีบริการด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้วย

(10) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention hotels) เป็นโรงแรมที่จัดไว้เพื่อการประชุมโดยเฉพาะ จะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมาก สามารถรับผู้เข้าร่วมประชุมได้จำนวนมาก โดยปกติจะมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับการประชุมอย่างครบถ้วนและทันสมัย

(11) ที่พักประเภทอื่นๆ เช่น สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพักค้างคืน (Vehicle parks) แคมป์ (Camp grounds) สวนสาธารณะสำหรับจอดรถที่ดัดแปลงเป็นบ้าน (Mobile home parks) เป็นต้น

2.3.4 บริการโรงแรม

โรงแรมต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้แก่ลูกค้าจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อมหรือระดับมาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการต่าง ๆ สามารถแบ่งได้ดังนี้

- 1) บริการด้านห้องพัก (Rooms)
- 2) บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage)
- 3) บริการด้านการจัดเลี้ยง (Banquets)
- 4) บริการซักรีด (Laundry)
- 5) ร้านขายสินค้า (Shopping)
- 6) บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตรา (Money exchange)
- 7) บริการสอบถามข่าวสารข้อมูล (Enquiries and information)

- 8) บริการรถรับส่ง (Limousine service)
- 9) ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลทางธุรกิจ (Business service center)
- 10) บริการโทรศัพท์ (Telephone service)
- 11) บริการนำเที่ยว (Travel service)
- 12) บริการร้านเสริมสวย (Beauty salon and barber shop)
- 13) ศูนย์บริการด้านกีฬา (Sports center)
- 14) บริการที่จอดรถ (Parking)
- 15) บริการรับฝากกระเป๋าและสัมภาระ (Luggage deposit)
- 16) บริการรักษาพยาบาล (Doctor service)
- 17) บริการด้านไปรษณีย์ (Postage service)
- 18) บริการรับฝากของมีค่า (Safety deposit boxes)
- 19) บริการรับเลี้ยงเด็ก (Baby sitters)
- 20) บริการรับจองห้องพักของ โรงแรม (Hotel bookings)
- 21) บริการรับแจ้งปลุก (Wake-up calls)
- 22) บริการรับฝากข่าวสารข้อมูล (Leave message)
- 23) บริการรับห่อสิ่งของให้แก่ลูกค้า (Parcel service)
- 24) การให้บริการด้านเลขานุการ (Secretarial service)
- 25) บริการรับซ่อมและทำความสะอาดรองเท้า (Shoe cleaning and repair)
- 26) บริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามห้องพักลูกค้า (Rooms service)
- 27) บริการโทรศัพท์และภาพยนตร์ในห้องพัก (Television and house movies)
- 28) บริการรักษาความปลอดภัย (Security service)
- 29) บริการด้านการบันเทิง (Entertainment)
- 30) บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการกีฬา (Sport facilities)

2.3.5 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานโรงแรม

โดยแบ่งตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งมีลักษณะสำคัญของโรงแรมต่างๆ 5 ระดับ หรือระดับดาว มีดังนี้ (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2538: 74)

1) โรงแรมระดับประหยัด (Economy class) เป็นโรงแรมระดับ 1 ดาว จัดเป็นโรงแรมที่คิดค่าบริการในราคาถูกลงที่สุด เนื่องจากจัดให้มีบริการต่างๆ น้อยมากภายในห้องพัก มีเฉพาะอุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็น ตัวอาคารมักจะมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ทำให้สภาพภายนอกเก่า ส่วนรวมๆ บริเวณอาจจะไม่มีเลยหรือก็ไม่ได้ดูแลบำรุงรักษา ทำให้มี

สภาพที่ไม่สวยงาม โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ใกล้ ๆ สถานีรถไฟ ตลอดจนสถานีขนส่งต่าง ๆ ในต่างจังหวัดทั่วประเทศไทย

2) โรงแรมชั้น 3 (Third class) เป็นโรงแรมระดับ 2 ดาว จัดเป็นโรงแรมระดับประหยัดอีกประเภทหนึ่ง คิดค่าบริการในราคาปานกลางเนื่องจากภายในห้องพักแต่ละห้องมีอุปกรณ์เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกจำกัด บริการอื่น ๆ มีน้อย โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่มีห้องพักชั้นหนึ่ง แต่มีห้องโถงและห้องอาหารขนาดเล็ก ภายในโรงแรมสะอาดพอสมควร

3) โรงแรมชั้น 2 (Second Class) หรือโรงแรมนักท่องเที่ยว เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว โรงแรมประเภทนี้ บางแห่งเคยเป็นโรงแรมระดับชั้นหนึ่งมาก่อน แต่อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป การบริหารงานไม่ดีเท่าที่ควร หรือความบกพร่องในการจัดอุปกรณ์เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกมีไม่ครบถ้วน ห้องอาหารมีขนาดเล็กเกินไป สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุให้ต้องลดระดับจากโรงแรมชั้น 1 มาเป็นโรงแรมชั้น 2 โดยคิดค่าบริการในราคาพอสมควรที่ไม่สูงมากนัก

4) โรงแรมชั้น 1 (First class) เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว โรงแรมประเภทนี้ ห้องพักและเครื่องตกแต่งภายในห้องพักได้รับมาตรฐานมีห้องพักพิเศษ (Deluxe) และห้องชุด (Suite) จำนวนไม่มากนัก ขนาดห้องโถงตลอดจนห้องอาหารมีขนาดเล็กกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนบริการต่าง ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกสบายอยู่ในระดับดี ได้มาตรฐาน

5) โรงแรมชั้นพิเศษ (Deluxe) เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมระดับสูงสุด ดีเยี่ยมในการให้บริการทั้งห้องพักที่ตกแต่งไว้อย่างสวยงาม หูหระ อุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกสบายล้วนแต่คุณภาพดี ราคาสูง สวยงามและมีรสนิยม ห้องชุด (Suite) จะตกแต่งไว้อย่างหรูหรา สวยงามสะดวกสบาย อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องมีคุณภาพดีเยี่ยม ห้องอาหารมีหลายห้องหลายระดับ และอาหาร มีหลายเชื้อชาติ เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มงคล เทียนประเทืองชัย (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการแรงงานของไทย กรณีศึกษากองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม เพื่อเปรียบเทียบระหว่างกองทุนทดแทนและกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อแตกต่างระหว่างกองทุนในเรื่องการให้ความคุ้มครอง สิทธิประโยชน์ และเงินสมทบเพื่อให้ทราบว่าแนวคิดทฤษฎีและหลักกฎหมายที่นำมาใช้ในกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคมนี้มีความแตกต่างกันอย่างไรใน 4 ประเด็นหลัก คือ หลักเกณฑ์การให้

ความคุ้มครอง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนหรือประโยชน์ทดแทน ผลกระทบต่อสิทธิและหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ และเรื่องเงินสมทบ

จากการศึกษาพบว่า กองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคมมีความแตกต่างกันในด้านแนวคิด ทฤษฎีและหลักกฎหมาย กล่าวคือ กองทุนเงินทดแทนมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มเป้าหมายคือ ลูกจ้างต้องให้นายจ้างเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของลูกจ้างเท่าที่จะเป็นไปได้ตามความเหมาะสมในแต่ละยุคสมัย ส่วนกองทุนประกันสังคมนั้นรัฐเป็นผู้วางแนวคิดในการหาวิธีช่วยเหลือประชาชนทั้งหมดของประเทศเพื่อก่อให้เกิดการกินอยู่ดีมีสุขทั่วหน้า

ในด้านทฤษฎีและหลักกฎหมายนั้น พบว่า กองทุนเงินทดแทน ได้นำทฤษฎีความสัมพันธ์แห่งเหตุและผลมาใช้โดยอาศัยหลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด แต่กองทุนประกันสังคมนั้นได้นำเอาทฤษฎีนิติศาสตร์เชิงสังคมวิทยาโดยอาศัยหลักกฎหมายทางการปกครองมาใช้ คือ ทุกคนในสังคมเดียวกันควรมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคมนั้นด้วย ด้วยเหตุนี้ จึงไม่สนับสนุนให้รวมกองทุนทั้งสองเข้าด้วยกัน และให้กองทุนทั้งสองดำเนินไปตามหลักการของแต่ละกองทุน ก็จะเป็นการช่วยเหลือลูกจ้างและประชาชนให้ตรงเป้าหมายและเป็นการสร้างระบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่ดีในอนาคต

ภวิษยา รอดริกษ์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมชั้นพิเศษ 30 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 210 คน ในเดือนเมษายน 2542

จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมโดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจสูง 9 ปัจจัย คือ (1) เงินเดือน/เศรษฐกิจ (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ความสำเร็จในการทำงาน (4) ความก้าวหน้า (5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (7) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (8) นโยบายและการบริหารงาน และ (9) ความรับผิดชอบ

กาญจนา พินพรหมราช (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียรจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและผลที่ศึกษาพบน้อยที่สุดที่ได้รับความพึงพอใจคือด้านความก้าวหน้าทางการศึกษา

โสภณ วีระโสภณ (2544) ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดสวัสดิการของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงความต้องการของบุคลากรด้านช่างเทคนิค ช่างเครื่องยนต์ วิศวกรผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะด้านของบริษัทการบินไทย ซึ่งพนักงานต้องการได้รับการจัดสวัสดิการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ทางองค์กรได้จัดบริการให้

จุฑาภา ตาดพริ้ง (2545: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสารกับการคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรปตะวันตกที่มีต่อประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อข่าวสารการท่องเที่ยวเกี่ยวกับประเทศไทย และหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจมีผลต่อการข่าวสารการท่องเที่ยวกับประเทศไทยอย่างไร สำหรับการทดสอบสมมุติฐานเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะในการเปิดรับข่าวสารกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ได้รับ

ประชากรที่ทำการศึกษาจะเป็นผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสารขาออกนอกประเทศที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์เล็กน้อย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวก่อนเดินทางเข้ามาประเทศไทย ส่วนใหญ่รู้จักประเทศไทยจากสื่อบุคคลได้แก่ เพื่อนและครอบครัว รองลงมาคือคู่มือหนังสือแนะนำเที่ยว และในระหว่างที่เดินทางท่องเที่ยวจะติดตามข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ ด้านแรงจูงใจสำคัญก่อนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยคือการทราบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามในด้านวัฒนธรรม ประเพณีไทย ด้านอาหาร การจับจ่ายซื้อของ สำหรับในด้านวัฒนธรรมนั้นนักท่องเที่ยวมีความประทับใจมากที่สุดต่อวิธีการปฏิบัติที่คนไทยมีต่อนักท่องเที่ยวด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี

ชนเนษฎี มีแสง (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน ลักษณะองค์การกับความพึงพอใจในงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานโรงแรมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงแรมมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมรับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการสนับสนุน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานโรงแรมมีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

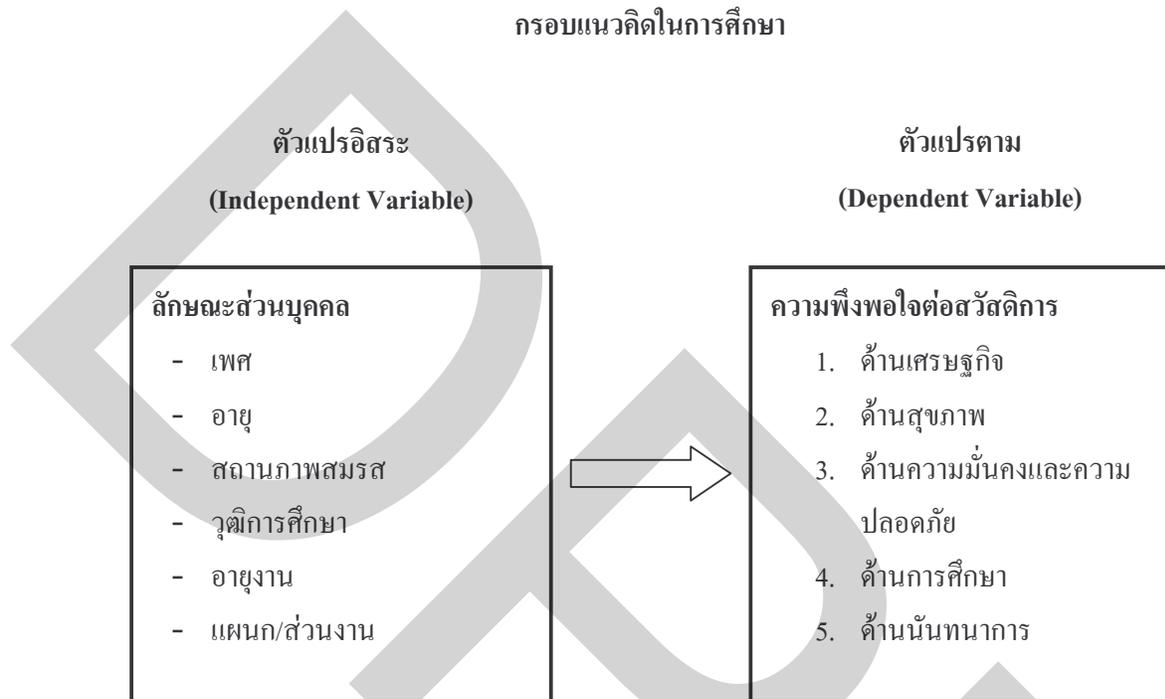
สำหรับผลการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะการทำงาน ระดับความหรูหราของโรงแรม และลักษณะที่ตั้งของโรงแรมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงาน พบว่า บรรยากาศองค์การแต่ละด้าน และบรรยากาศองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธวัชชัย จุงสุพงษ์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร คือ โรงแรมโพธิ์ศรีชั้น โรงแรมเพนนิินชูล่า และโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำการวิจัยทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรมโพธิ์ศรีชั้น โรงแรมเพนนิินชูล่าและโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่สูงเป็นอันดับแรกคือความมั่นคงในงานและอันดับสุดท้ายคือ ความก้าวหน้า (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด และมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 แห่ง โดยคัดเลือกโรงแรมเพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจำนวน 5 โรงแรมจาก 18 โรงแรม แต่มีการตอบรับให้รวบรวมข้อมูลได้เพียง 3 โรงแรม ซึ่งมีรายชื่อดังนี้ (1) แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ จำนวน 205 คน (2) คอนราด จำนวน 233 คน และ (3) เจ ดับเบิลยู แมริออท จำนวน 245 คน รวมเป็น 683 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกบริการส่วนหน้า แผนกส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร 3 โรงแรม

| โรงแรม | บริการส่วนหน้า | อาหารและเครื่องดื่ม | ส่วนแม่บ้าน | รวม |
|-------------------------|----------------|---------------------|-------------|-----|
| 1. แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ | 17 | 126 | 62 | 205 |
| 2. คอนราด | 26 | 134 | 73 | 233 |
| 3. เจ ดับเบิลยู แมริออท | 32 | 139 | 74 | 245 |
| รวม | 75 | 399 | 209 | 683 |

หลังจากการสุ่มตัวอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างของโรงแรม 3 แห่งที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้แล้ว ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

N = ขนาดของประชากร (ซึ่งในที่นี้มีจำนวน 683 คน)

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในที่นี้ให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{683}{1 + [683 \times (0.05)^2]} = 252.26$$

และ เมื่อแทนค่าสูตรแล้วจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 252.26 คน แต่ตัดเศษออก จึงเหลือขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 252 คน แล้วนำกลุ่มตัวอย่างไปเทียบบัญญัติไตรยางศ์หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงแรมและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแผนก ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงแรมมี ดังนี้โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ $(205 \times 252/683) = 76$ คน โรงแรม คอนราด $(233 \times 252/683) = 86$ คน โรงแรม เจ ดับเบิลยู แมริออท $(245 \times 252/683) = 90$ คน ได้กลุ่มตัวอย่างจาก 3 โรงแรมที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้จำนวน 252 คน หลังจากนั้นจึงไปสุ่มตามแผนก/ส่วนงานต่อไป

2. จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก/ส่วนงานของแต่ละโรงแรม กำหนดได้ดังนี้

โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 76 คน แบ่งตามแผนกได้ดังนี้ แผนกบริการส่วนหน้า $(17 \times 76/205) = 6$ คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม $(126 \times 76/205) = 47$ คน และแผนกแม่บ้าน $(62 \times 76/205) = 23$ คน

โรงแรม คอนราด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 คน แบ่งตามแผนกได้ดังนี้ แผนกบริการส่วนหน้า $(26 \times 86/233) = 10$ คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม $(134 \times 86/233) = 49$ คน และแผนกแม่บ้าน $(73 \times 86/233) = 27$ คน

โรงแรม เจ ดับเบิลยู แมริออท ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน แบ่งตามแผนกได้ดังนี้ แผนกบริการส่วนหน้า $(32 \times 90/245) = 12$ คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม $(139 \times 90/245) = 51$ คน และแผนกแม่บ้าน $(74 \times 90/245) = 27$ คน

กลุ่มตัวอย่างตามแผนกงานในทั้ง 3 โรงแรม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ดังแสดงตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างแผนกบริการส่วนหน้า แผนกส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร 3 โรงแรม

| พนักงานระดับปฏิบัติ | แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ | | คอนราด | | เจ ดับเบิลยู แมริออท | |
|------------------------|----------------------|---------------|--------|---------------|----------------------|---------------|
| | จำนวน | กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน | กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน | กลุ่มตัวอย่าง |
| 1.บริการส่วนหน้า | 17 | 6 | 26 | 10 | 32 | 12 |
| 2. อาหารและเครื่องดื่ม | 126 | 47 | 134 | 49 | 139 | 51 |
| 3. ส่วนแม่บ้าน | 62 | 23 | 73 | 27 | 74 | 27 |
| รวม | 205 | 76 | 233 | 86 | 245 | 90 |

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน แผนก/ส่วนงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความครอบคลุมของสวัสดิการต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ แบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Five-point rating scale) จำนวน 37 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครใน ตอนที่ 2 ดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | ความหมายของระดับ | เกณฑ์การให้คะแนน |
|------------------|------------------|------------------|
| มากที่สุด | พอใจมากที่สุด | 5 |
| มาก | พอใจมาก | 4 |
| ปานกลาง | พอใจปานกลาง | 3 |
| น้อย | พอใจน้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | พอใจน้อยที่สุด | 1 |

เกณฑ์การแปลผลคะแนน

การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนน (ประคอง กรรมสุด. (2542: 7 3) ดังนี้

| ค่าคะแนนเฉลี่ย | การแปลผล |
|----------------|-------------------|
| 4.50 – 5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | พึงพอใจมาก |
| 2.50 – 3.49 | พึงพอใจปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | พึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.49 | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างให้ครอบคลุมและตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ทำการวิจัย

2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามตามหลักการสร้างแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five-point rating scale) และหลักการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบจำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าเชื่อมั่นกับพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโรงแรมละ 10 คน รวมเป็น 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of measurement) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ทำหนังสือถึงผู้จัดการแผนกบุคคลของโรงแรมเพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากแผนกบุคคลของโรงแรมตามหนังสือข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะนำแบบสอบถามส่งให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของแต่ละโรงแรม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่กลับคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบคัดเลือกว่าเฉพาะแต่แบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน แผนก/ส่วนงาน ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งโดยรวมและรายด้าน ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน โดยใช้สถิติ t-test กับตัวแปรเพศ และใช้สถิติ F-test กับตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน ซึ่งถ้าพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé's test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา आयुงาน และแผนก/ส่วนงาน

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา आयुงาน และแผนก/ส่วนงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสวัสดิการของ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 123 | 48.8 |
| หญิง | 129 | 51.2 |
| รวม | 252 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิงและเพศชายในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.2 เพศชายร้อยละ 48.8

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสวัสดิการของ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------------|
| 18 ปี – 28 ปี | 93 | 36.9 |
| 29 ปี – 38 ปี | 96 | 38.1 |
| 39 ปี – 49 ปี | 48 | 19.0 |
| 50 ปีขึ้นไป | 15 | 6.0 |
| รวม | 252 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มียุอยู่ระหว่าง 29 ปี – 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคืออายุระหว่าง 18 ปี – 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.9 และส่วนน้อยที่สุดคือมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสวัสดิการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| โสด | 124 | 49.2 |
| สมรส | 100 | 39.7 |
| หย่า / ม่าย | 28 | 11.1 |
| รวม | 252 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาเป็นผู้ที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 39.7 และส่วนน้อยที่สุดมีสถานภาพสมรสหย่า/ม่าย คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสวัสดิการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| วุฒิการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------------|
| ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญา | 63 | 25.0 |
| ปริญญาตรี | 123 | 48.8 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3 | 1.2 |
| รวม | 252 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญาและระดับต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 25.0 เท่ากัน และส่วนน้อยที่สุดมีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสวัสดิการของ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 5 ปี | 102 | 40.5 |
| 5 ปี – 10 ปี | 85 | 33.7 |
| 11 ปี – 15 ปี | 47 | 18.7 |
| สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | 18 | 7.1 |
| รวม | 252 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 และส่วนน้อยที่สุดมีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสวัสดิการของ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ

| แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------------|
| บริการส่วนหน้า | 28 | 11.1 |
| บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | 147 | 58.3 |
| บริการส่วนแม่บ้าน | 77 | 30.6 |
| รวม | 252 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.6 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และส่วนน้อยที่สุดปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้าน

| สวัสดิการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------|-----------|------|------------------|
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 2.86 | .63 | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 2.83 | .63 | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 2.79 | .75 | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.59 | .67 | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 2.85 | .78 | ปานกลาง |
| โดยรวม | 2.79 | .57 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในลำดับที่สูงที่สุด ($\bar{X} = 2.86$) รองลงมา ด้านนันทนาการ ($\bar{X} = 2.85$) รองลงมา ด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมา ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.79$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการศึกษา ($\bar{X} = 2.59$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|-------------------------------|-----------|------|----------------------|
| เงินรางวัลประจำปี | 3.22 | .98 | ปานกลาง |
| จัดบริการภาษีเงินได้ | 2.81 | .83 | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | 2.70 | .82 | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | 2.66 | .77 | ปานกลาง |
| เครื่องแบบพนักงาน | 3.21 | .82 | ปานกลาง |
| ค่าพาหนะ | 2.44 | .86 | น้อย |
| ห้องอาหาร | 3.24 | .95 | ปานกลาง |
| ที่จอดรถ | 2.84 | 1.20 | ปานกลาง |
| รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | 2.69 | 1.34 | ปานกลาง |
| โดยรวม | 2.86 | .63 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ห้องอาหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมา เงินรางวัลประจำปี ($\bar{X} = 3.22$) รองลงมา เครื่องแบบพนักงาน ($\bar{X} = 3.21$) รองลงมา ที่จอดรถ ($\bar{X} = 2.84$) รองลงมา จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 2.81$) รองลงมา เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมา รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 2.69$) รองลงมา เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร ($\bar{X} = 2.66$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.44$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ

| สวัสดิการด้านสุขภาพ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม | 3.56 | 1.05 | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน | 3.16 | 1.02 | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว | 2.75 | .74 | ปานกลาง |
| การตรวจสุขภาพประจำปี | 3.32 | .92 | ปานกลาง |
| โรงพยาบาลคู่สัญญาของ โรงแรม | 2.82 | .79 | ปานกลาง |
| เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ | 2.59 | .83 | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | 2.58 | .84 | ปานกลาง |
| การประกันภัยรถยนต์ | 2.46 | .83 | น้อย |
| สหกรณ์ | 2.63 | .89 | ปานกลาง |
| การฃาปนกิจสงเคราะห์ | 2.53 | .84 | ปานกลาง |
| โดยรวม | 2.83 | .63 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมา การตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมา เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมา โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม ($\bar{X} = 2.82$) รองลงมา เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุคคลในครอบครัว ($\bar{X} = 2.75$) รองลงมา สหกรณ์ ($\bar{X} = 2.63$) รองลงมา เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 2.59$) รองลงมา เงินช่วยเหลือค่าทำศพ ($\bar{X} = 2.58$) รองลงมา การฃาปนกิจสงเคราะห์ ($\bar{X} = 2.53$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประกันภัยรถยนต์ ($\bar{X} = 2.46$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 3.11 | 1.18 | ปานกลาง |
| การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ | 2.91 | .91 | ปานกลาง |
| การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น | 2.77 | .90 | ปานกลาง |
| เงินบำนาญ | 2.67 | .83 | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือที่พ่อกาศย์ของพนักงานประสบภัยพิบัติ | 2.50 | .81 | ปานกลาง |
| โดยรวม | 2.79 | .75 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมา การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ ($X = 2.91$) รองลงมา การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น ($X = 2.77$) รองลงมา เงินบำนาญ ($X = 2.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เงินช่วยเหลือที่พ่อกาศย์ของพนักงานประสบภัยพิบัติ ($X = 2.50$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา

| สวัสดิการด้านการศึกษา | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------|-----------|------|------------------|
| การฝึกอบรมภายใน | 3.41 | 1.07 | ปานกลาง |
| การฝึกอบรมภายนอก | 2.52 | .83 | ปานกลาง |
| เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ | 2.25 | .87 | น้อย |
| การให้ทุนการศึกษา | 2.23 | .86 | น้อย |
| ห้องสมุด | 2.62 | .92 | ปานกลาง |
| การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | 2.36 | .87 | น้อย |
| จัดหนังสือพิมพ์ วารสารบริการ | 2.79 | .85 | ปานกลาง |
| โดยรวม | 2.59 | .67 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ การฝึกอบรมภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา จัดหนังสือพิมพ์ วารสารบริการ ($\bar{X} = 2.79$) รองลงมา ห้องสมุด ($\bar{X} = 2.62$) รองลงมา การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 2.52$) รองลงมา การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.36$) รองลงมา เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.25$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.23$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ

| สวัสดิการด้านนันทนาการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------|-----------|------|------------------|
| การตั้งชมรมต่าง ๆ | 2.75 | 1.09 | ปานกลาง |
| การจัดงานประจำปีของโรงแรม | 3.46 | 1.12 | ปานกลาง |
| การจัดงานปีใหม่ | 3.19 | 1.00 | ปานกลาง |
| สนามกีฬา | 2.67 | .88 | ปานกลาง |
| ห้องออกกำลังกาย | 2.58 | .85 | ปานกลาง |
| การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | 2.46 | .87 | น้อย |
| โดยรวม | 2.85 | .78 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ การจัดงานประจำปีของโรงแรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา การจัดงานปีใหม่ ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมา การตั้งชมรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.75$) รองลงมา สนามกีฬา ($\bar{X} = 2.67$) รองลงมา ห้องออกกำลังกาย ($\bar{X} = 2.58$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ ($\bar{X} = 2.46$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ

| สวัสดิการ | เพศ | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.29 (.41) | ปานกลาง | 3.34 (.34) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.16 (.32) | ปานกลาง | 3.18 (.33) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.33 (.37) | ปานกลาง | 3.32 (.38) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.85 (.55) | ปานกลาง | 2.89 (.50) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.13 (.51) | ปานกลาง | 3.22 (.48) | ปานกลาง |
| โดยรวม | 3.15 (.34) | ปานกลาง | 3.19 (.31) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | เพศ | | | |
|-------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| เงินรางวัลประจำปี | 3.11 (.98) | ปานกลาง | 3.33 (.97) | ปานกลาง |
| จัดบริการภาษีเงินได้ | 4.07 (.73) | มาก | 4.00 (.80) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | 3.11 (.37) | ปานกลาง | 3.11 (.36) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | 3.10 (.32) | ปานกลาง | 3.05 (.29) | ปานกลาง |
| เครื่องแบบพนักงาน | 3.20 (.85) | ปานกลาง | 3.21 (.79) | ปานกลาง |
| ค่าพาหนะ | 2.46 (.87) | น้อย | 2.43 (.85) | น้อย |
| ห้องอาหาร | 3.22 (.93) | ปานกลาง | 3.26 (.98) | ปานกลาง |
| ที่จอดรถ | 3.30 (.63) | ปานกลาง | 3.46 (.74) | ปานกลาง |
| รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | 4.06 (.89) | มาก | 4.26 (.83) | มาก |
| รวม | 3.29 (.41) | ปานกลาง | 3.34 (.34) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจในระดับมาก 2 ข้อ คือ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.07$) กับ รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.06$) ระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.46$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจในระดับมาก 2 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.26$) กับ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.00$) ระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.43$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพจำแนกตามเพศ

| สวัสดิการด้านสุขภาพ | เพศ | | | |
|---|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม | 3.53 (1.04) | มาก | 3.58 (1.05) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน | 3.11 (.99) | ปานกลาง | 3.22 (1.05) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว | 3.14 (.37) | ปานกลาง | 3.09 (.29) | ปานกลาง |
| การตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.23 (.89) | ปานกลาง | 3.41 (.94) | ปานกลาง |
| โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม | 3.17 (.44) | ปานกลาง | 3.14 (.39) | ปานกลาง |
| เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ | 3.09 (.29) | ปานกลาง | 3.09 (.34) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | 3.12 (.35) | ปานกลาง | 3.09 (.33) | ปานกลาง |
| การประกันภัยรถยนต์ | 3.07 (.25) | ปานกลาง | 3.03 (.17) | ปานกลาง |
| สหกรณ์ | 3.14 (.35) | ปานกลาง | 3.12 (.39) | ปานกลาง |
| การฃาปนกิจสงเคราะห์ | 3.07 (.25) | ปานกลาง | 3.08 (.32) | ปานกลาง |
| รวม | 3.16 (.32) | ปานกลาง | 3.18 (.33) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.53$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($X = 3.58$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยจำแนกตามเพศ

| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | เพศ | | | |
|--|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 3.04 (1.20) | ปานกลาง | 3.18 (1.16) | ปานกลาง |
| การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ | 3.27 (.46) | ปานกลาง | 3.25 (.50) | ปานกลาง |
| การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น | 3.19 (.41) | ปานกลาง | 3.15 (.40) | ปานกลาง |
| เงินบำเหน็จ | 4.08 (.81) | มาก | 4.03 (.82) | มาก |
| เงินช่วยเหลือที่พ่อกาซของพนักงานประสบภัยพิบัติ | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.04 (.19) | ปานกลาง |
| รวม | 3.33 (.37) | ปานกลาง | 3.32 (.38) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.08$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.03$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษำจำแนกตามเพศ

| สวัสดิการด้านการศึกษา | เพศ | | | |
|-----------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การฝึกอบรมภายใน | 3.36 (1.05) | ปานกลาง | 3.47 (1.08) | ปานกลาง |
| การฝึกอบรมภายนอก | 4.04 (.83) | มาก | 3.92 (.83) | มาก |
| เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ | 2.19 (.92) | น้อย | 2.30 (.83) | น้อย |
| การให้ทุนการศึกษา | 2.18 (.91) | น้อย | 2.28 (.81) | น้อย |
| ห้องสมุด | 3.14 (.39) | ปานกลาง | 3.13 (.38) | ปานกลาง |
| การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | 2.33 (.92) | น้อย | 2.38 (.82) | น้อย |
| จัดหนังสือพิมพ์วารสารบริการ | 2.76 (.84) | ปานกลาง | 2.81 (.87) | ปานกลาง |
| รวม | 2.85 (.55) | ปานกลาง | 2.89 (.50) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษำในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.04$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงาน

ศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.33$) เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.19$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.18$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.92$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.38$) เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.30$) และ การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.28$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามเพศ

| สวัสดิการด้านนันทนาการ | เพศ | | | |
|---------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การตั้งชมรมต่าง ๆ | 2.62 (1.11) | ปานกลาง | 2.87 (1.06) | ปานกลาง |
| การจัดงานประจำปีของโรงแรม | 3.35 (1.14) | ปานกลาง | 3.57 (1.09) | มาก |
| การจัดงานปีใหม่ | 3.07 (1.01) | ปานกลาง | 3.31 (.97) | ปานกลาง |
| สนามกีฬา | 3.16 (.39) | ปานกลาง | 3.11 (.31) | ปานกลาง |
| ห้องออกกำลังกาย | 3.11 (.36) | ปานกลาง | 3.09 (.28) | ปานกลาง |
| การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | 3.50 (.72) | มาก | 3.40 (.67) | ปานกลาง |
| รวม | 3.13 (.51) | ปานกลาง | 3.22 (.48) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการในระดับมาก 1 ข้อ คือ การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการในระดับมาก 1 ข้อ คือ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 3.57$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

| สวัสดิการ | อายุ | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | 18-28 ปี | | 29-38 ปี | | 39-49 ปี | | 50 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.27 (.38) | ปานกลาง | 3.39 (.38) | ปานกลาง | 3.27 (.38) | ปานกลาง | 3.20 (.28) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.16 (.32) | ปานกลาง | 3.22 (.33) | ปานกลาง | 3.13 (.32) | ปานกลาง | 3.01 (.31) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.29 (.36) | ปานกลาง | 3.42 (.42) | ปานกลาง | 3.25 (.32) | ปานกลาง | 3.17 (.28) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.74 (.55) | ปานกลาง | 2.99 (.51) | ปานกลาง | 2.91 (.49) | ปานกลาง | 2.80 (.42) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.07 (.50) | ปานกลาง | 3.32 (.46) | ปานกลาง | 3.14 (.55) | ปานกลาง | 3.01 (.24) | ปานกลาง |
| โดยรวม | 3.11 (.31) | ปานกลาง | 3.26 (.34) | ปานกลาง | 3.14 (.33) | ปานกลาง | 3.03 (.18) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | อายุ | | | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| | 18-28 ปี | | 29-38 ปี | | 39-49 ปี | | 50 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| เงินรางวัลประจำปี | 2.99 (.98) | ปานกลาง | 3.46 (.99) | ปานกลาง | 3.23 (.90) | ปานกลาง | 3.07 (.80) | ปานกลาง |
| จัดบริการภาษีเงินได้ | 3.97 (.81) | มาก | 4.16 (.70) | มาก | 3.92 (.74) | มาก | 4.00 (.93) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | 3.08 (.34) | ปานกลาง | 3.41 (.40) | ปานกลาง | 3.15 (.36) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | 3.03 (.23) | ปานกลาง | 3.13 (.39) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| เครื่องแบบพนักงาน | 3.28 (.89) | ปานกลาง | 3.20 (.78) | ปานกลาง | 3.13 (.73) | ปานกลาง | 3.07 (.88) | ปานกลาง |
| ค่าพาหนะ | 2.31 (.91) | น้อย | 2.51 (.88) | ปานกลาง | 2.48 (.68) | น้อย | 2.67 (.90) | ปานกลาง |
| ห้องอาหาร | 3.23 (1.01) | ปานกลาง | 3.31 (.93) | ปานกลาง | 3.21 (.94) | ปานกลาง | 3.00 (.76) | ปานกลาง |
| ที่จอดรถ | 3.40 (.69) | ปานกลาง | 3.47 (.72) | ปานกลาง | 3.29 (.68) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | 4.20 (.85) | มาก | 4.23 (.83) | มาก | 4.02 (.91) | มาก | 3.87 (.99) | มาก |
| รวม | 3.27 0 | ปานกลาง | 3.39 0 | ปานกลาง | 3.27 0 | ปานกลาง | 3.20 0 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ารรับส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.20$) และ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 3.97$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.31$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 29-38 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ารรับส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.23$) และ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.16$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 39-49 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ารรับส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.02$) และ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 3.92$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.48$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.00$) และ ารรับส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 3.87$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ จำแนกตามอายุ

| สวัสดิการด้านสุขภาพ | อายุ | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | 18-28 ปี | | 29-38 ปี | | 39-49 ปี | | 50 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม | 3.58 (.96) | มาก | 3.70 (1.08) | มาก | 3.40 (1.09) | ปานกลาง | 3.00 (1.07) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน | 3.09 (1.00) | ปานกลาง | 3.35 (1.05) | ปานกลาง | 3.04 (1.03) | ปานกลาง | 2.80 (.86) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุคคลในครอบครัว | 3.08 (.27) | ปานกลาง | 3.16 (.39) | ปานกลาง | 3.10 (.31) | ปานกลาง | 3.13 (.35) | ปานกลาง |
| การตรวจสุขภาพประจำปี | 3.25 (.92) | ปานกลาง | 3.44 (.90) | ปานกลาง | 3.35 (.93) | ปานกลาง | 2.93 (.88) | ปานกลาง |
| โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม | 3.15 (.42) | ปานกลาง | 3.18 (.46) | ปานกลาง | 3.13 (.33) | ปานกลาง | 3.13 (.35) | ปานกลาง |
| เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ | 3.13 (.37) | ปานกลาง | 3.08 (.31) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | 3.11 (.34) | ปานกลาง | 3.14 (.40) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| การประกันภัยรถยนต์ | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| สหกรณ์ | 3.15 (.39) | ปานกลาง | 3.10 (.34) | ปานกลาง | 3.15 (.41) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| การฃาปนกิจสงเคราะห์ | 3.10 (.36) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| รวม | 3.16 (.32) | ปานกลาง | 3.22 (.33) | ปานกลาง | 3.13 (.32) | ปานกลาง | 3.01 (.31) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.58$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 29-38 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.70$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามอายุ

| สวัสดิการด้านความมั่นคง และความปลอดภัย | อายุ | | | | | | | |
|---|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | 18-28 ปี | | 29-38 ปี | | 39-49 ปี | | 50 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 2.94 (1.18) | ปานกลาง | 3.47 (1.26) | ปานกลาง | 2.85 (.99) | ปานกลาง | 2.73 (.59) | ปานกลาง |
| การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ | 3.16 (.42) | ปานกลาง | 3.33 (.52) | ปานกลาง | 3.29 (.50) | ปานกลาง | 3.27 (.46) | ปานกลาง |
| การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น | 3.16 (.40) | ปานกลาง | 3.15 (.41) | ปานกลาง | 3.21 (.41) | ปานกลาง | 3.20 (.41) | ปานกลาง |
| เงินบำนาญ | 4.16 (.85) | มาก | 4.08 (.75) | มาก | 3.92 (.85) | มาก | 3.67 (.72) | มาก |
| เงินช่วยเหลือที่หักภาษีของพนักงานประสบภัยพิบัติ | 3.08 (.27) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| รวม | 3.29 (.36) | ปานกลาง | 3.42 (.42) | ปานกลาง | 3.25 (.32) | ปานกลาง | 3.17 (.28) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำนาญ ($\bar{X} = 4.16$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 29-38 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.08$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 39-49 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 3.92$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 3.67$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามอายุ

| สวัสดิการด้านการศึกษา | อายุ | | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | 18-28 ปี | | 29-38 ปี | | 39-49 ปี | | 50 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การฝึกอบรมภายใน | 3.25 (1.17) | ปานกลาง | 3.70 (1.01) | มาก | 3.27 (.94) | ปานกลาง | 3.07 (.80) | ปานกลาง |
| การฝึกอบรมภายนอก | 3.94 (.86) | มาก | 3.97 (.81) | มาก | 4.08 (.58) | มาก | 4.00 (.85) | มาก |
| เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ | 2.03 (.88) | น้อย | 2.42 (.87) | น้อย | 2.33 (.86) | น้อย | 2.20 (.68) | น้อย |
| การให้ทุนการศึกษา | 2.06 (.87) | น้อย | 2.34 (.84) | น้อย | 2.35 (.91) | น้อย | 2.13 (.64) | น้อย |
| ห้องสมุด | 3.15 (.44) | ปานกลาง | 3.11 (.32) | ปานกลาง | 3.17 (.43) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | 2.18 (.88) | น้อย | 2.51 (.88) | ปานกลาง | 2.38 (.82) | น้อย | 2.40 (.74) | น้อย |
| จัดหนังสือพิมพ์วารสารบริการ | 2.63 (.89) | ปานกลาง | 2.91 (.81) | ปานกลาง | 2.85 (.85) | ปานกลาง | 2.73 (.80) | ปานกลาง |
| รวม | 2.74 (.55) | ปานกลาง | 2.99 (.51) | ปานกลาง | 2.91 (.49) | ปานกลาง | 2.80 (.42) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.94$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.18$) การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.06$) และเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.03$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 29-38 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.97$) และการฝึกอบรมภายใน ($\bar{X} = 3.70$) อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.42$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.34$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 39-49 ปีมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.08$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.38$) การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.35$) และเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.00$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.40$) เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.20$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.13$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามอายุ

| สวัสดิการด้านนันทนาการ | อายุ | | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | 18-28 ปี | | 29-38 ปี | | 39-49 ปี | | 50 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การตั้งชมรมต่าง ๆ | 2.48 (1.09) | น้อย | 3.09 (1.11) | ปานกลาง | 2.63 (1.00) | ปานกลาง | 2.53 (.74) | ปานกลาง |
| การจัดงานประจำปีของโรงแรม | 3.28 (1.20) | ปานกลาง | 3.77 (1.02) | มาก | 3.29 (1.13) | ปานกลาง | 3.20 (.68) | ปานกลาง |
| การจัดงานปีใหม่ | 2.99 (1.06) | ปานกลาง | 3.36 (.92) | ปานกลาง | 3.27 (1.05) | ปานกลาง | 3.13 (.74) | ปานกลาง |
| สนามกีฬา | 3.12 (.32) | ปานกลาง | 3.15 (.38) | ปานกลาง | 3.17 (.38) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| ห้องออกกำลังกาย | 3.06 (.25) | ปานกลาง | 3.15 (.41) | ปานกลาง | 3.08 (.28) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | 3.49 (.69) | ปานกลาง | 3.46 (.74) | ปานกลาง | 3.46 (.68) | ปานกลาง | 3.13 (.35) | ปานกลาง |
| รวม | 3.07 (.50) | ปานกลาง | 3.32 (.46) | ปานกลาง | 3.14 (.55) | ปานกลาง | 3.01 (.24) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การตั้งชมรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.48$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 29-38 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 3.77$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 39-49 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สวัสดิการ | สถานภาพสมรส | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | โสด | | สมรส | | หย่า/ม่าย | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.31 (.37) | ปานกลาง | 3.38 (.38) | ปานกลาง | 3.11 (.34) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.17 (.34) | ปานกลาง | 3.24 (.28) | ปานกลาง | 2.95 (.32) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.32 (.38) | ปานกลาง | 3.39 (.39) | ปานกลาง | 3.10 (.22) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.83 (.55) | ปานกลาง | 2.97 (.49) | ปานกลาง | 2.72 (.47) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.13 (.49) | ปานกลาง | 3.32 (.48) | ปานกลาง | 2.86 (.41) | ปานกลาง |
| โดยรวม | 3.15 (.32) | ปานกลาง | 3.25 (.31) | ปานกลาง | 2.95 (.27) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่หย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่หย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | สถานภาพสมรส | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | โสด | | สมรส | | หย่า/ม้าย | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| เงินรางวัลประจำปี | 3.12 (.98) | ปานกลาง | 3.41 (.94) | ปานกลาง | 2.96 (1.00) | ปานกลาง |
| จัดบริการภาษีเงินได้ | 4.04 (.79) | มาก | 3.98 (.75) | มาก | 4.18 (.72) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | 3.08 (.33) | ปานกลาง | 3.14 (.38) | ปานกลาง | 3.14 (.45) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | 3.06 (.26) | ปานกลาง | 3.08 (.31) | ปานกลาง | 3.14 (.45) | ปานกลาง |
| เครื่องแบบพนักงาน | 3.31 (.88) | ปานกลาง | 3.24 (.68) | ปานกลาง | 2.64 (.78) | ปานกลาง |
| ค่าพาหนะ | 2.37 (.91) | น้อย | 2.56 (.83) | ปานกลาง | 2.32 (.72) | น้อย |
| ห้องอาหาร | 3.29 (.96) | ปานกลาง | 3.32 (.94) | ปานกลาง | 2.75 (.84) | ปานกลาง |
| ที่จอดรถ | 3.41 (.70) | ปานกลาง | 3.45 (.74) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | 4.16 (.86) | มาก | 4.24 (.83) | มาก | 3.86 (.97) | มาก |
| รวม | 3.31 (.37) | ปานกลาง | 3.38 (.38) | ปานกลาง | 3.11 (.34) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.16$) และจัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.04$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.37$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.24$) และจัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 3.98$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่หย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่หย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อ สวัสดิการอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.18$) และรถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.32$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สวัสดิการด้านสุขภาพ | สถานภาพสมรส | | | | | |
|---|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | โสด | | สมรส | | หย่า/ม้าย | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม | 3.59 (1.00) | มาก | 3.72 (1.03) | มาก | 2.82 (1.02) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน | 3.13 (1.02) | ปานกลาง | 3.37 (1.02) | ปานกลาง | 2.57 (.79) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว | 3.09 (.29) | ปานกลาง | 3.15 (.39) | ปานกลาง | 3.11 (.31) | ปานกลาง |
| การตรวจสุขภาพประจำปี | 3.24 (.93) | ปานกลาง | 3.60 (.77) | มาก | 2.68 (.98) | ปานกลาง |
| โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม | 3.15 (.40) | ปานกลาง | 3.17 (.43) | ปานกลาง | 3.14 (.45) | ปานกลาง |
| เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ | 3.10 (.33) | ปานกลาง | 3.09 (.32) | ปานกลาง | 3.04 (.19) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | 3.13 (.38) | ปานกลาง | 3.08 (.31) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| การประกันภัยรถยนต์ | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.02 (.14) | ปานกลาง | 3.04 (.19) | ปานกลาง |
| สหกรณ์ | 3.12 (.35) | ปานกลาง | 3.16 (.42) | ปานกลาง | 3.04 (.19) | ปานกลาง |
| การฃาปนกิจสงเคราะห์ | 3.10 (.36) | ปานกลาง | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.04 (.19) | ปานกลาง |
| รวม | 3.17 (.34) | ปานกลาง | 3.24 (.28) | ปานกลาง | 2.95 (.32) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อ สวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.59$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อ สวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.72$) และการตรวจสุขภาพประจำปี ($X = 3.60$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อ สวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | สถานภาพสมรส | | | | | |
|--|-----------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|
| | โสด | | สมรส | | หย่า/ม่าย | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 3.07 (1.18) | ปานกลาง | 3.35 (1.23) | ปานกลาง | 2.43 (.69) | ปานกลาง |
| การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ | 3.21 (.45) | ปานกลาง | 3.34 (.54) | ปานกลาง | 3.18 (.39) | ปานกลาง |
| การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น | 3.14 (.37) | ปานกลาง | 3.23 (.47) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| เงินบำเหน็จ | 4.15 (.82) | มาก | 4.01 (.77) | มาก | 3.82 (.86) | มาก |
| เงินช่วยเหลือที่พ่อกาสิยของพนักงานประสภภัยพิบัติ | 3.06 (.25) | ปานกลาง | 3.05 (.22) | ปานกลาง | 3.04 (.19) | ปานกลาง |
| รวม | 3.32 (.38) | ปานกลาง | 3.39 (.39) | ปานกลาง | 3.10 (.22) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.15$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.01$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 3.82$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สวัสดิการด้านการศึกษา | สถานภาพสมรส | | | | | |
|------------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| | โสด | | สมรส | | หย่า/ม่าย | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การฝึกอบรมภายใน | 3.27 (1.14) | ปานกลาง | 3.72 (.93) | มาก | 2.93 (.90) | ปานกลาง |
| การฝึกอบรมภายนอก | 4.05 (.82) | มาก | 3.88 (.84) | มาก | 4.04 (.84) | มาก |
| เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ | 2.16 (.83) | น้อย | 2.36 (.92) | น้อย | 2.21 (.88) | น้อย |
| การให้ทุนการศึกษา | 2.19 (.88) | น้อย | 2.33 (.84) | น้อย | 2.07 (.86) | น้อย |
| ห้องสมุด | 3.15 (.42) | ปานกลาง | 3.14 (.38) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | 2.27 (.88) | น้อย | 2.52 (.86) | ปานกลาง | 2.18 (.77) | น้อย |
| จัดหนังสือพิมพ์ วารสารบริการ | 2.74 (.85) | ปานกลาง | 2.90 (.87) | ปานกลาง | 2.57 (.74) | ปานกลาง |
| รวม | 2.83 (.55) | ปานกลาง | 2.97 (.49) | ปานกลาง | 2.72 (.47) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.05$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.27$) การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.19$) และเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.16$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.88$) และการฝึกอบรมภายใน ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.36$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่หย่าร้าง มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่หย่าร้าง มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.04$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.21$) การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.18$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.07$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สวัสดิการด้านนันทนาการ | สถานภาพสมรส | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | โสด | | สมรส | | หย่า/ม่าย | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การตั้งชมรมต่าง ๆ | 2.64 (1.10) | ปานกลาง | 3.01 (1.10) | ปานกลาง | 2.29 (.81) | น้อย |
| การจัดงานประจำปีของโรงแรม | 3.43 (1.15) | ปานกลาง | 3.70 (1.06) | มาก | 2.79 (.88) | ปานกลาง |
| การจัดงานปีใหม่ | 3.08 (1.03) | ปานกลาง | 3.48 (.90) | ปานกลาง | 2.68 (.86) | ปานกลาง |
| สนามกีฬา | 3.10 (.31) | ปานกลาง | 3.19 (.42) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| ห้องออกกำลังกาย | 3.08 (.30) | ปานกลาง | 3.12 (.36) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง |
| การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | 3.48 (.68) | ปานกลาง | 3.46 (.72) | ปานกลาง | 3.29 (.66) | ปานกลาง |
| รวม | 3.13 (.49) | ปานกลาง | 3.32 (.48) | ปานกลาง | 2.86 (.41) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่เป็นโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 3.70$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่หย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า พนักงานที่หยาบ/ง่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การตั้งชมรมต่าง ๆ ($X = 2.29$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สวัสดิการ | วุฒิการศึกษา | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|-------|
| | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปริญญาตรี | | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.16 (.41) | ปานกลาง | 3.29 (.35) | ปานกลาง | 3.40 (.34) | ปานกลาง | 3.77 (.57) | มาก |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.06 (.37) | ปานกลาง | 3.20 (.31) | ปานกลาง | 3.20 (.29) | ปานกลาง | 3.50 (.50) | มาก |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.16 (.34) | ปานกลาง | 3.32 (.41) | ปานกลาง | 3.40 (.35) | ปานกลาง | 3.73 (.50) | มาก |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.62 (.58) | ปานกลาง | 2.78 (.52) | ปานกลาง | 3.04 (.43) | ปานกลาง | 3.57 (.51) | มาก |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 2.97 (.46) | ปานกลาง | 3.16 (.55) | ปานกลาง | 3.28 (.45) | ปานกลาง | 3.61 (.67) | มาก |
| โดยรวม | 3.00 (.30) | ปานกลาง | 3.15 (.31) | ปานกลาง | 3.26 (.30) | ปานกลาง | 3.63 (.52) | มาก |

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | วุฒิการศึกษา | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------|
| | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปริญญาตรี | | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{X} | ระดับ | \bar{X} | ระดับ | \bar{X} | ระดับ | \bar{X} | ระดับ |
| | (S.D.) | | (S.D.) | | (S.D.) | | (S.D.) | |
| เงินรางวัลประจำปี | 2.76 (1.00) | ปานกลาง | 3.08 (1.05) | ปานกลาง | 3.51 (.83) | มาก | 3.67 (.58) | มาก |
| จัดบริการภาษีเงินได้ | 3.92 (.73) | มาก | 4.11 (.79) | มาก | 4.04 (.77) | มาก | 4.33 (1.15) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | 3.13 (.42) | ปานกลาง | 3.03 (.25) | ปานกลาง | 3.13 (.36) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | 3.08 (.33) | ปานกลาง | 3.05 (.28) | ปานกลาง | 3.07 (.29) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| เครื่องแบบพนักงาน | 3.14 (1.03) | ปานกลาง | 3.16 (.83) | ปานกลาง | 3.24 (.68) | ปานกลาง | 4.00 (.00) | มาก |
| ค่าพาหนะ | 2.29 (.99) | น้อย | 2.37 (.79) | น้อย | 2.54 (.81) | ปานกลาง | 3.00 (1.00) | ปานกลาง |
| ห้องอาหาร | 3.10 (1.09) | ปานกลาง | 3.25 (.97) | ปานกลาง | 3.29 (.88) | ปานกลาง | 4.00 (.00) | มาก |
| ที่จอดรถ | 3.14 (.50) | ปานกลาง | 3.29 (.66) | ปานกลาง | 3.54 (.75) | มาก | 3.67 (.58) | มาก |
| รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | 3.92 (.94) | มาก | 4.29 (.89) | มาก | 4.22 (.79) | มาก | 4.00 (1.00) | มาก |
| รวม | 3.00 (.30) | ปานกลาง | 3.15 (.31) | ปานกลาง | 3.26 (.30) | ปานกลาง | 3.63 (.52) | มาก |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจในระดับมาก 2 ข้อ คือ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 3.92$) และ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 3.92$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.29$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจในระดับมาก 2 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.29$) และจัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.11$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.37$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจในระดับมาก 4 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.22$) จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.04$) ที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.54$) เงินรางวัลประจำปี ($\bar{X} = 3.51$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 3.00$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สวัสดิการด้านสุขภาพ | วุฒิการศึกษา | | | | | | | |
|--|--------------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|------------|
| | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปริญญาตรี | | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การให้บริการทางการแพทย์ของ โรงแรม | 3.25 (1.11) | ปานกลาง | 3.62 (1.05) | มาก | 3.67 (1.00) | มาก | 3.67 (.58) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับพนักงาน | 2.71 (1.08) | ปานกลาง | 3.21 (.92) | ปานกลาง | 3.37 (.99) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว | 3.10 (.30) | ปานกลาง | 3.14 (.40) | ปานกลาง | 3.10 (.30) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| การตรวจสุขภาพประจำปี | 2.98 (1.07) | ปานกลาง | 3.30 (.87) | ปานกลาง | 3.50 (.81) | มาก | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม | 3.14 (.43) | ปานกลาง | 3.24 (.53) | ปานกลาง | 3.11 (.31) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือ ประสบอุบัติเหตุ | 3.06 (.30) | ปานกลาง | 3.13 (.38) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | 3.11 (.36) | ปานกลาง | 3.14 (.43) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| การประกันภัยรถยนต์ | 3.02 (.13) | ปานกลาง | 3.05 (.21) | ปานกลาง | 3.05 (.22) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| สหกรณ์ | 3.21 (.48) | ปานกลาง | 3.14 (.40) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| การฃาปนกิจสงเคราะห์ | 3.08 (.33) | ปานกลาง | 3.06 (.30) | ปานกลาง | 3.07 (.25) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| รวม | 3.06 (.37) | ปานกลาง | 3.20 (.31) | ปานกลาง | 3.20 (.29) | ปานกลาง | 3.50 (.50) | มาก |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒិการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.62$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.67$) และการตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.67$) เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุคคลในครอบครัว ($\bar{X} = 3.67$) โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม ($\bar{X} = 3.67$) เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 3.67$) และการประกันภัยรถยนต์ ($\bar{X} = 3.67$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สวัสดิการด้านความมั่นคง และความปลอดภัย | วุฒิการศึกษา | | | | | | | |
|---|--------------------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปริญญาตรี | | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 2.44 (1.01) | น้อย | 3.11 (1.26) | ปานกลาง | 3.44 (1.10) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| การจ่ายเงินเพื่อเกษียณ | 3.21 (.45) | ปานกลาง | 3.25 (.47) | ปานกลาง | 3.28 (.50) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าใน กรณีจำเป็น | 3.19 (.43) | ปานกลาง | 3.16 (.45) | ปานกลาง | 3.15 (.35) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| เงินบำเหน็จ | 3.89 (.81) | มาก | 4.06 (.82) | มาก | 4.13 (.81) | มาก | 4.33 (.58) | มาก |
| เงินช่วยเหลือที่ภักดีของ พนักงานประสภภัยพิบัติ | 3.08 (.27) | ปานกลาง | 3.03 (.18) | ปานกลาง | 3.05 (.22) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| รวม | 3.16 (.34) | ปานกลาง | 3.32 (.41) | ปานกลาง | 3.40 (.35) | ปานกลาง | 3.73 (.50) | มาก |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($X = 3.89$) ระดับน้อย 1 ข้อ คือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ($X = 2.44$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($X = 4.06$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.13$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เงินช่วยเหลือที่พังกาศัยของพนักงานประสภภัยพิบัติ ($\bar{X} = 3.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สวัสดิการด้านการศึกษา | วุฒิการศึกษา | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------|
| | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปริญญาตรี | | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การฝึกอบรมภายใน | 2.89 (1.08) | ปานกลาง | 3.24 (.98) | ปานกลาง | 3.76 (.99) | มาก | 4.00 (.00) | มาก |
| การฝึกอบรมภายนอก | 3.98 (.83) | มาก | 4.00 (.88) | มาก | 3.97 (.82) | มาก | 4.00 (1.00) | มาก |
| เงินช่วยเหลือเรียนภาษาต่างประเทศ | 1.86 (.84) | น้อย | 2.13 (.92) | น้อย | 2.47 (.76) | น้อย | 3.67 (.58) | มาก |
| การให้ทุนการศึกษา | 1.89 (.86) | น้อย | 2.03 (.92) | น้อย | 2.48 (.73) | น้อย | 3.33 (1.15) | ปานกลาง |
| ห้องสมุด | 3.19 (.47) | ปานกลาง | 3.10 (.30) | ปานกลาง | 3.12 (.38) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | 2.03 (.84) | น้อย | 2.24 (.91) | น้อย | 2.56 (.80) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| จัดหนังสือพิมพ์ วารสารบริการ | 2.52 (1.00) | ปานกลาง | 2.75 (.92) | ปานกลาง | 2.93 (.70) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| รวม | 2.62 (.58) | ปานกลาง | 2.78 (.52) | ปานกลาง | 3.04 (.43) | ปานกลาง | 3.57 (.51) | มาก |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.98$) ระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.03$) การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 1.89$) และเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 1.86$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.00$) ระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.24$) เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.13$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.03$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.97$) และการฝึกอบรมภายใน ($\bar{X} = 3.76$) ระดับน้อย 2 ข้อ คือ การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.48$) และ เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.47$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายใน ($\bar{X} = 4.00$) การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.00$) และเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.67$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สวัสดิการด้านนันทนาการ | วุฒิการศึกษา | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปวส. หรือ อนุปริญญา | | ปริญญาตรี | | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การตั้งชมรมต่าง ๆ | 2.22 (.94) | น้อย | 2.63 (1.11) | ปานกลาง | 3.05 (1.05) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| การจัดงานประจำปีของโรงแรม | 3.00 (1.05) | ปานกลาง | 3.43 (1.15) | ปานกลาง | 3.72 (1.07) | มาก | 3.33 (1.15) | ปานกลาง |
| การจัดงานปีใหม่ | 3.00 (.92) | ปานกลาง | 3.17 (1.20) | ปานกลาง | 3.29 (.92) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| สนามกีฬา | 3.16 (.41) | ปานกลาง | 3.17 (.38) | ปานกลาง | 3.09 (.29) | ปานกลาง | 3.67 (.58) | มาก |
| ห้องออกกำลังกาย | 3.11 (.36) | ปานกลาง | 3.13 (.38) | ปานกลาง | 3.07 (.25) | ปานกลาง | 3.33 (.58) | ปานกลาง |
| การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | 3.38 (.66) | ปานกลาง | 3.43 (.64) | ปานกลาง | 3.49 (.73) | ปานกลาง | 4.00 (1.00) | มาก |
| รวม | 2.97 (.46) | ปานกลาง | 3.16 (.55) | ปานกลาง | 3.28 (.45) | ปานกลาง | 3.61 (.67) | มาก |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การตั้งชมรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.22$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้าน

นันทนาการอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 3.72$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ห้องออกกำลังกาย ($\bar{X} = 3.33$) และ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 3.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงาน

| สวัสดิการ | อายุงาน | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | | 5 ปี – 10 ปี | | 11 ปี – 15 ปี | | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.23 (.37) | ปานกลาง | 3.33 (.38) | ปานกลาง | 3.44 (.36) | ปานกลาง | 3.37 (.41) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.12 (.34) | ปานกลาง | 3.19 (.32) | ปานกลาง | 3.23 (.31) | ปานกลาง | 3.17 (.30) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.24 (.35) | ปานกลาง | 3.37 (.39) | ปานกลาง | 3.42 (.37) | ปานกลาง | 3.37 (.40) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.71 (.53) | ปานกลาง | 2.91 (.51) | ปานกลาง | 3.07 (.49) | ปานกลาง | 3.09 (.40) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.06 (.49) | ปานกลาง | 3.18 (.42) | ปานกลาง | 3.38 (.56) | ปานกลาง | 3.26 (.53) | ปานกลาง |
| โดยรวม | 3.08 (.30) | ปานกลาง | 3.19 (.32) | ปานกลาง | 3.30 (.34) | ปานกลาง | 3.25 (.32) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุงาน

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | อายุงาน | | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | | 5 ปี – 10 ปี | | 11 ปี – 15 ปี | | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| เงินรางวัลประจำปี | 2.84 (.97) | ปานกลาง | 3.40 (.88) | ปานกลาง | 3.57 (1.02) | มาก | 3.56 (.70) | มาก |
| จัดบริการภาษีเงินได้ | 3.94 (.79) | มาก | 4.16 (.75) | มาก | 4.11 (.67) | มาก | 3.72 (.73) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | 3.05 (.29) | ปานกลาง | 3.15 (.39) | ปานกลาง | 3.13 (.40) | ปานกลาง | 3.22 (.43) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | 3.04 (.28) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.15 (.42) | ปานกลาง | 3.11 (.32) | ปานกลาง |
| เครื่องแบบพนักงาน | 3.26 (.94) | ปานกลาง | 3.16 (.72) | ปานกลาง | 3.19 (.77) | ปานกลาง | 3.11 (.58) | ปานกลาง |
| ค่าพาหนะ | 2.29 (.93) | น้อย | 2.52 (.87) | ปานกลาง | 2.66 (.64) | ปานกลาง | 2.33 (.84) | น้อย |
| ห้องอาหาร | 3.21 (1.04) | ปานกลาง | 3.06 (.94) | ปานกลาง | 3.51 (.72) | มาก | 3.61 (.85) | มาก |
| ที่จอดรถ | 3.29 (.62) | ปานกลาง | 3.36 (.67) | ปานกลาง | 3.53 (.75) | มาก | 3.56 (.92) | มาก |
| รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | 4.21 (.88) | มาก | 4.12 (.85) | มาก | 4.13 (.82) | มาก | 4.17 (.99) | มาก |
| รวม | 3.23 (.37) | ปานกลาง | 3.33 (.38) | ปานกลาง | 3.44 (.36) | ปานกลาง | 3.37 (.41) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.21$) และ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 3.94$) ระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.29$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.16$) และ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.12$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.13$) จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.11$) เงินรางวัลประจำปี ($\bar{X} = 3.57$) ที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.53$) และห้องอาหาร ($\bar{X} = 3.51$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.17$) จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 3.72$) ห้องอาหาร ($\bar{X} = 3.61$) เงินรางวัลประจำปี ($\bar{X} = 3.56$) และที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.56$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ จำแนกตามอายุงาน

| สวัสดิการด้านสุขภาพ | อายุงาน | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | | 5 ปี - 10 ปี | | 11 ปี - 15 ปี | | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การให้บริการทางการแพทย์ของ โรงแรม | 3.48 (1.08) | ปานกลาง | 3.52 (.95) | มาก | 3.74 (1.11) | มาก | 3.67 (1.14) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับพนักงาน | 2.95 (1.00) | ปานกลาง | 3.20 (.96) | ปานกลาง | 3.45 (1.04) | ปานกลาง | 3.44 (1.20) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว | 3.08 (.27) | ปานกลาง | 3.14 (.38) | ปานกลาง | 3.15 (.36) | ปานกลาง | 3.11 (.32) | ปานกลาง |
| การตรวจสุขภาพประจำปี | 3.15 (.94) | ปานกลาง | 3.34 (.91) | ปานกลาง | 3.60 (.88) | มาก | 3.50 (.79) | มาก |
| โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม | 3.14 (.40) | ปานกลาง | 3.20 (.48) | ปานกลาง | 3.17 (.38) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือ ประสบอุบัติเหตุ | 3.12 (.38) | ปานกลาง | 3.09 (.29) | ปานกลาง | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | 3.12 (.38) | ปานกลาง | 3.14 (.38) | ปานกลาง | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| การประกันภัยรถยนต์ | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.08 (.28) | ปานกลาง | 3.02 (.15) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| สหกรณ์ | 3.14 (.37) | ปานกลาง | 3.16 (.43) | ปานกลาง | 3.09 (.28) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| การฃาปนกิจสงเคราะห์ | 3.09 (.35) | ปานกลาง | 3.08 (.28) | ปานกลาง | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| รวม | 3.12 (.34) | ปานกลาง | 3.19 (.32) | ปานกลาง | 3.23 (.31) | ปานกลาง | 3.17 (.30) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นนำพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.52$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นนำพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.74$) และการตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 3.60$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นนำพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.67$) และการตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นนำพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามอายุงาน

| สวัสดิการด้านความมั่นคง และความปลอดภัย | อายุงาน | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | | 5 ปี – 10 ปี | | 11 ปี – 15 ปี | | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 2.76 (1.15) | ปานกลาง | 3.20 (1.18) | ปานกลาง | 3.53 (1.14) | มาก | 3.56 (.92) | มาก |
| การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ | 3.13 (.39) | ปานกลาง | 3.32 (.52) | ปานกลาง | 3.38 (.49) | ปานกลาง | 3.39 (.61) | ปานกลาง |
| การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น | 3.12 (.35) | ปานกลาง | 3.27 (.50) | ปานกลาง | 3.13 (.34) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง |
| เงินบำนาญ | 4.16 (.85) | มาก | 4.00 (.77) | มาก | 4.00 (.78) | มาก | 3.89 (.83) | มาก |
| เงินช่วยเหลือที่พ่อกาซียของพนักงานประสมภ้ยพิบัติ | 3.04 (.20) | ปานกลาง | 3.07 (.26) | ปานกลาง | 3.09 (.28) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| รวม | 3.24 (.35) | ปานกลาง | 3.37 (.39) | ปานกลาง | 3.42 (.37) | ปานกลาง | 3.37 (.40) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำนาญ ($\bar{X} = 4.16$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำนาญ ($\bar{X} = 4.00$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เงินบำนาญ ($\bar{X} = 4.00$) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ($\bar{X} = 3.53$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เงินบำนาญ ($\bar{X} = 3.89$) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ($\bar{X} = 3.56$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษารายงานตามอายุงาน

| สวัสดิการด้านการศึกษา | อายุงาน | | | | | | | |
|------------------------------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | | 5 ปี - 10 ปี | | 11 ปี - 15 ปี | | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การฝึกอบรมภายใน | 3.11 (1.09) | ปานกลาง | 3.45 (1.04) | ปานกลาง | 3.89 (.87) | มาก | 3.72 (1.02) | มาก |
| การฝึกอบรมภายนอก | 3.95 (.86) | มาก | 3.99 (.85) | มาก | 3.89 (.79) | มาก | 4.33 (.69) | มาก |
| เงินช่วยเหลือภาษาต่างประเทศ | 2.06 (.85) | น้อย | 2.28 (.85) | น้อย | 2.55 (.90) | ปานกลาง | 2.33 (.77) | น้อย |
| การให้ทุนการศึกษา | 2.05 (.84) | น้อย | 2.28 (.89) | น้อย | 2.47 (.90) | น้อย | 2.39 (.70) | น้อย |
| ห้องสมุด | 3.14 (.42) | ปานกลาง | 3.14 (.38) | ปานกลาง | 3.17 (.38) | ปานกลาง | 3.00 (.00) | ปานกลาง |
| การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | 2.15 (.85) | น้อย | 2.38 (.90) | น้อย | 2.62 (.82) | ปานกลาง | 2.78 (.65) | ปานกลาง |
| จัดหนังสือพิมพ์ วารสารบริการ | 2.59 (.89) | ปานกลาง | 2.86 (.82) | ปานกลาง | 2.96 (.83) | ปานกลาง | 3.11 (.58) | ปานกลาง |
| รวม | 2.71 (.53) | ปานกลาง | 2.91 (.51) | ปานกลาง | 3.07 (.49) | ปานกลาง | 3.09 (.40) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.41 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.95$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.15$) เงินช่วยเหลือภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.06$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.05$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 5 ปี - 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี - 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.99$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.38$) เงินช่วยเหลือภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.28$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.28$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.89$) และการฝึกอบรมภายใน ($\bar{X} = 3.89$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.47$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.33$) และการฝึกอบรมภายใน ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.39$) และเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.33$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามอายุงาน

| สวัสดิการด้านนันทนาการ | อายุงาน | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | | 5 ปี – 10 ปี | | 11 ปี – 15 ปี | | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การตั้งชมรมต่าง ๆ | 2.49 (1.04) | น้อย | 2.73 (1.04) | ปานกลาง | 3.23 (1.15) | ปานกลาง | 3.00 (1.08) | ปานกลาง |
| การจัดงานประจำปีของโรงแรม | 3.26 (1.16) | ปานกลาง | 3.49 (1.00) | ปานกลาง | 3.77 (1.18) | มาก | 3.67 (1.08) | มาก |
| การจัดงานปีใหม่ | 3.00 (1.07) | ปานกลาง | 3.24 (.88) | ปานกลาง | 3.43 (.97) | ปานกลาง | 3.50 (.99) | มาก |
| สนามกีฬา | 3.13 (.34) | ปานกลาง | 3.14 (.35) | ปานกลาง | 3.17 (.43) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง |
| ห้องออกกำลังกาย | 3.07 (.25) | ปานกลาง | 3.12 (.36) | ปานกลาง | 3.13 (.40) | ปานกลาง | 3.06 (.24) | ปานกลาง |
| การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | 3.46 (.70) | ปานกลาง | 3.39 (.64) | ปานกลาง | 3.60 (.77) | มาก | 3.33 (.69) | ปานกลาง |
| รวม | 3.06 (.49) | ปานกลาง | 3.18 (.42) | ปานกลาง | 3.38 (.56) | ปานกลาง | 3.26 (.53) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.42 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การตั้งชมรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.49$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 3.77$) และการจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ ($\bar{X} = 3.60$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 3.67$) และการจัดงานปีใหม่ ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ

| สวัสดิการ | แผนก/ส่วนงาน | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------|-------------------------------|---------|---------------------|---------|
| | บริการส่วนหน้า | | บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | | บริการส่วนแม่บ้าน | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.34 (.31) | ปานกลาง | 3.30 (.38) | ปานกลาง | 3.34 (.40) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.27 (.28) | ปานกลาง | 3.17 (.31) | ปานกลาง | 3.14 (.36) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.52 (.49) | มาก | 3.31 (.34) | ปานกลาง | 3.28 (.38) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.86 (.54) | ปานกลาง | 2.86 (.54) | ปานกลาง | 2.91 (.49) | ปานกลาง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.29 (.51) | ปานกลาง | 3.14 (.46) | ปานกลาง | 3.21 (.55) | ปานกลาง |
| โดยรวม | 3.24 (.35) | ปานกลาง | 3.15 (.31) | ปานกลาง | 3.17 (.35) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.43 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------|-------------------------------|---------|---------------------|---------|
| | บริการส่วนหน้า | | บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | | บริการส่วนแม่บ้าน | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| เงินรางวัลประจำปี | 3.14 (.59) | ปานกลาง | 3.14 (1.00) | ปานกลาง | 3.40 (1.04) | ปานกลาง |
| จัดบริการภาษีเงินได้ | 4.00 (.77) | มาก | 3.99 (.76) | มาก | 4.13 (.78) | มาก |
| เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | 3.11 (.42) | ปานกลาง | 3.11 (.35) | ปานกลาง | 3.12 (.36) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | 3.04 (.19) | ปานกลาง | 3.08 (.34) | ปานกลาง | 3.08 (.27) | ปานกลาง |
| เครื่องแบบพนักงาน | 3.21 (.96) | ปานกลาง | 3.22 (.81) | ปานกลาง | 3.17 (.78) | ปานกลาง |
| ค่าพาหนะ | 2.07 (.81) | น้อย | 2.52 (.86) | ปานกลาง | 2.42 (.85) | น้อย |
| ห้องอาหาร | 3.64 (.91) | มาก | 3.11 (.93) | ปานกลาง | 3.35 (.97) | ปานกลาง |
| ที่จอดรถ | 3.68 (.82) | มาก | 3.35 (.65) | ปานกลาง | 3.34 (.70) | ปานกลาง |
| รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | 4.21 (.83) | มาก | 4.19 (.85) | มาก | 4.08 (.90) | มาก |
| รวม | 3.34 (.31) | ปานกลาง | 3.30 (.38) | ปานกลาง | 3.34 (.40) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.44 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.21$) จัดบริการภาษีเงินได้ ($\bar{X} = 4.00$) ที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.68$) และห้องอาหาร ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.07$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ รถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.19$) และจัดบริการภาษีเงินได้ ($X = 3.99$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ($X^- = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ จัดบริการภาษีเงินได้ ($X^- = 4.13$) และรถรับ-ส่งสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 4.08$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ค่าพาหนะ ($\bar{X} = 2.42$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพ จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ

| สวัสดิการด้านสุขภาพ | แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
|---|------------------------|---------|-------------------------------|---------|---------------------|---------|
| | บริการส่วนหน้า | | บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | | บริการส่วนแม่บ้าน | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม | 4.00 (1.05) | มาก | 3.54 (.98) | มาก | 3.43 (1.13) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน | 3.50 (.96) | มาก | 3.10 (.97) | ปานกลาง | 3.17 (1.13) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว | 3.11 (.42) | ปานกลาง | 3.12 (.32) | ปานกลาง | 3.12 (.32) | ปานกลาง |
| การตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.46 (.79) | ปานกลาง | 3.29 (.89) | ปานกลาง | 3.32 (1.02) | ปานกลาง |
| โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม | 3.18 (.55) | ปานกลาง | 3.18 (.41) | ปานกลาง | 3.09 (.37) | ปานกลาง |
| เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ | 3.14 (.36) | ปานกลาง | 3.08 (.30) | ปานกลาง | 3.09 (.33) | ปานกลาง |
| เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | 3.21 (.50) | ปานกลาง | 3.08 (.30) | ปานกลาง | 3.10 (.35) | ปานกลาง |
| การประกันภัยรถยนต์ | 3.04 (.19) | ปานกลาง | 3.05 (.23) | ปานกลาง | 3.04 (.19) | ปานกลาง |
| สหกรณ์ | 3.04 (.19) | ปานกลาง | 3.20 (.45) | ปานกลาง | 3.01 (.11) | ปานกลาง |
| การฃาปนกิจสงเคราะห์ | 3.04 (.19) | ปานกลาง | 3.09 (.31) | ปานกลาง | 3.05 (.28) | ปานกลาง |
| รวม | 3.27 (.28) | ปานกลาง | 3.17 (.31) | ปานกลาง | 3.14 (.36) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.45 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 4.00$) และเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 3.50$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม ($\bar{X} = 3.54$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ

| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
|---|------------------------|----------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | บริการส่วนหน้า | | บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | | บริการส่วนแม่บ้าน | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | 3.57 (1.64) | มาก | 3.02 (1.08) | ปานกลาง | 3.12 (1.15) | ปานกลาง |
| การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ | 3.46 (.64) | ปานกลาง | 3.24 (.48) | ปานกลาง | 3.21 (.41) | ปานกลาง |
| การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น | 3.07 (.38) | ปานกลาง | 3.24 (.46) | ปานกลาง | 3.05 (.22) | ปานกลาง |
| เงินบำนาญ | 4.46 (.74) | มาก | 4.01 (.80) | มาก | 3.99 (.82) | มาก |
| เงินช่วยเหลือที่พ่อกำของพนักงานประสบภัยพิบัติ | 3.04 (.19) | ปานกลาง | 3.05 (.23) | ปานกลาง | 3.06 (.25) | ปานกลาง |
| รวม | 3.52 (.49) | ปานกลาง | 3.31 (.34) | ปานกลาง | 3.28 (.38) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.46 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.46$) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ($\bar{X} = 3.57$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 4.01$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เงินบำเหน็จ ($\bar{X} = 3.99$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษารายงานตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ

| สวัสดิการด้านการศึกษา | แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
|------------------------------|------------------------|---------|-------------------------------|---------|---------------------|---------|
| | บริการส่วนหน้า | | บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | | บริการส่วนแม่บ้าน | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การฝึกอบรมภายใน | 3.79 (1.20) | มาก | 3.35 (1.07) | ปานกลาง | 3.39 (1.00) | ปานกลาง |
| การฝึกอบรมภายนอก | 4.11 (.83) | มาก | 3.88 (.84) | มาก | 4.12 (.81) | มาก |
| เงินช่วยเหลือภาษาต่างประเทศ | 2.14 (.93) | น้อย | 2.27 (.87) | น้อย | 2.23 (.86) | น้อย |
| การให้ทุนการศึกษา | 1.96 (.84) | น้อย | 2.26 (.87) | น้อย | 2.27 (.85) | น้อย |
| ห้องสมุด | 3.04 (.19) | ปานกลาง | 3.20 (.46) | ปานกลาง | 3.05 (.22) | ปานกลาง |
| การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | 2.18 (.86) | น้อย | 2.33 (.91) | น้อย | 2.47 (.79) | น้อย |
| จัดหนังสือพิมพ์ วารสารบริการ | 2.82 (.82) | ปานกลาง | 2.73 (.82) | ปานกลาง | 2.87 (.92) | ปานกลาง |
| รวม | 2.86 (.54) | ปานกลาง | 2.86 (.54) | ปานกลาง | 2.91 (.49) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.47 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษายู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้ามีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษายู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.11$) และการฝึกอบรมภายใน ($\bar{X} = 3.79$) ระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.18$) เงินช่วยเหลือภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.14$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 1.96$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษายู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษายู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับ

น้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.33$) เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.27$) และการให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.26$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การฝึกอบรมภายนอก ($\bar{X} = 4.12$) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ คือ การส่งพนักงานศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 2.47$) การให้ทุนการศึกษา ($\bar{X} = 2.27$) และเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.23$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ

| สวัสดิการด้านนันทนาการ | แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
|---------------------------|------------------------|----------------|-------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
| | บริการส่วนหน้า | | บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | | บริการส่วนแม่บ้าน | |
| | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ | \bar{X} (S.D.) | ระดับ |
| การตั้งชมรมต่าง ๆ | 2.86 (1.33) | ปานกลาง | 2.61 (.96) | ปานกลาง | 2.96 (1.21) | ปานกลาง |
| การจัดงานประจำปีของโรงแรม | 4.04 (1.04) | มาก | 3.34 (1.06) | ปานกลาง | 3.49 (1.20) | ปานกลาง |
| การจัดงานปีใหม่ | 3.46 (1.17) | ปานกลาง | 3.03 (.91) | ปานกลาง | 3.42 (1.04) | ปานกลาง |
| สนามกีฬา | 3.11 (.31) | ปานกลาง | 3.14 (.37) | ปานกลาง | 3.13 (.34) | ปานกลาง |
| ห้องออกกำลังกาย | 3.07 (.38) | ปานกลาง | 3.10 (.32) | ปานกลาง | 3.10 (.31) | ปานกลาง |
| การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | 3.21 (.57) | ปานกลาง | 3.63 (.76) | มาก | 3.21 (.47) | ปานกลาง |
| รวม | 3.29 (.51) | ปานกลาง | 3.14 (.46) | ปานกลาง | 3.21 (.55) | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.48 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนหน้ามีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การจัดงานประจำปีของโรงแรม ($\bar{X} = 4.04$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ ($\bar{X} = 3.63$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตามเพศ

| สวัสดิการ | เพศ | | ค่าสถิติ | | แปลค่า |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|----------|------|------------|
| | ชาย | หญิง | t | Sig. | |
| | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | | | |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.29 (.41) | 3.34 (.34) | -1.114 | .239 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.16 (.32) | 3.18 (.33) | -.469 | .811 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.33 (.37) | 3.32 (.38) | .029 | .510 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.85 (.55) | 2.89 (.50) | -.612 | .304 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.13 (.51) | 3.22 (.48) | -1.418 | .445 | ไม่แตกต่าง |
| โดยรวม | 3.15 (.34) | 3.19 (.31) | -.972 | .544 | ไม่แตกต่าง |

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.49 เมื่อใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตามอายุ

| สวัสดิการ | อายุ | | | | ค่าสถิติ | | แปลค่า |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------|------|------------|
| | 18-28 ปี | 29-38 ปี | 39-49 ปี | 50 ปีขึ้นไป | F | Sig. | |
| | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | | | |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.27 (.38) | 3.39 (.38) | 3.27 (.38) | 3.20 (.28) | 2.540 | .057 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.16 (.32) | 3.22 (.33) | 3.13 (.32) | 3.01 (.31) | 2.272 | .081 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.29 (.36) | 3.42 (.42) | 3.25 (.32) | 3.17 (.28) | 3.578 | .015 | แตกต่าง* |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.74 (.55) | 2.99 (.51) | 2.91 (.49) | 2.80 (.42) | 2.493 | .061 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.07 (.50) | 3.32 (.46) | 3.14 (.55) | 3.01 (.24) | 2.243 | .084 | ไม่แตกต่าง |
| โดยรวม | 3.11 (.31) | 3.26 (.34) | 3.14 (.33) | 3.03 (.18) | 4.657 | .003 | แตกต่าง* |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.50 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพบว่ามีค่าแตกต่างกันโดยรวมและด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ Scheffé

ตารางที่ 4.51 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | อายุ | | | |
|-------------|-----------|----------|----------|----------|-----------------|
| | | 18-28 ปี | 29-38 ปี | 39-49 ปี | 50 ปี ขึ้นไป |
| | | 3.11 | 3.26 | 3.14 | 3.03 |
| 18-28 ปี | 3.11 | - | .15 | .03* | .08 |
| 29-38 ปี | 3.26 | - | - | .12 | .23 |
| 39-49 ปี | 3.14 | - | - | - | .11 |
| 50 ปีขึ้นไป | 3.03 | - | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.51 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 39-49 ปีที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.52 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | อายุ | | | |
|-------------|-----------|----------|----------|----------|-------------|
| | | 18-28 ปี | 29-38 ปี | 39-49 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
| | | 3.29 | 3.42 | 3.25 | 3.17 |
| 18-28 ปี | 3.29 | - | .13 | .04* | .12 |
| 29-38 ปี | 3.42 | - | - | .17 | .25 |
| 39-49 ปี | 3.25 | - | - | - | .08 |
| 50 ปีขึ้นไป | 3.17 | - | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.52 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-28 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 39-49 ปีที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกนั้น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สวัสดิการ | สถานภาพสมรส | | | ค่าสถิติ | | แปลค่า |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------|------|------------|
| | โสด | สมรส | หย่า/ม่าย | F | Sig. | |
| | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | | | |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.31 (.37) | 3.38 (.38) | 3.11 (.34) | 1.689 | .187 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.17 (.34) | 3.24 (.28) | 2.95 (.32) | 1.464 | .233 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.32 (.38) | 3.39 (.39) | 3.10 (.22) | 1.314 | .271 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.83 (.55) | 2.97 (.49) | 2.72 (.47) | 3.512 | .031 | แตกต่าง* |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.13 (.49) | 3.32 (.48) | 2.86 (.41) | 1.858 | .158 | ไม่แตกต่าง |
| โดยรวม | 3.15 (.32) | 3.25 (.31) | 2.95 (.27) | 10.491 | .000 | แตกต่าง* |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.53 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันโดยรวมและด้านการศึกษาจึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ Scheffé

ตารางที่ 4.54 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส | \bar{X} | สถานภาพสมรส | | |
|-------------|-----------|-------------|------|-----------|
| | | โสด | สมรส | หย่า/ม่าย |
| | | 3.27 | 3.25 | 2.95 |
| โสด | 3.27 | - | .02* | .32 |
| สมรส | 3.25 | - | - | .30 |
| หย่า/ม่าย | 2.95 | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.54 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่โสดมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่สมรสที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.55 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามสถานภาพ
สมรส

| สถานภาพสมรส | \bar{X} | สถานภาพสมรส | | |
|-------------|-----------|-------------|------|-----------|
| | | โสด | สมรส | หย่า/ม่าย |
| | | 2.83 | 2.87 | 2.72 |
| โสด | 2.83 | - | .04* | .11 |
| สมรส | 2.87 | - | - | .15 |
| หย่า/ม่าย | 2.72 | - | - | - |

*ระดับสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.55 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนก
ตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่โสดมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาแตกต่างกับ
พนักงานที่สมรสที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| สวัสดิการ | วุฒิการศึกษา | | | | ค่าสถิติ | | แปลค่า |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------|----------|------|------------|
| | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | ปวส. หรือ อนุปริญญา | ปริญญา ตรี | สูงกว่า ปริญญา ตรี | F | Sig. | |
| | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | | | |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.16 (.41) | 3.29 (.35) | 3.40 (.34) | 3.77 (.57) | 1.234 | .298 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.06 (.37) | 3.20 (.31) | 3.20 (.29) | 3.50 (.50) | 1.882 | .133 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.16 (.34) | 3.32 (.41) | 3.40 (.35) | 3.73 (.50) | 1357 | .256 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.62 (.58) | 2.78 (.52) | 3.04 (.43) | 3.57 (.51) | 1.135 | .291 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 2.97 (.46) | 3.16 (.55) | 3.28 (.45) | 3.61 (.67) | 6.324 | .000 | แตกต่าง* |
| โดยรวม | 3.00 (.30) | 3.15 (.31) | 3.26 (.30) | 3.63 (.52) | 11.842 | .000 | แตกต่าง* |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.56 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.57 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| วุฒิการศึกษา | \bar{X} | วุฒิการศึกษา | | | |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------------|------------------------|-----------|----------------------|
| | | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | ปวส. หรือ อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
| | | 3.00 | 3.15 | 3.26 | 3.03 |
| ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | 3.00 | - | .15 | .26 | .03* |
| ปวส. หรือ อนุปริญญา | 3.15 | - | - | .11 | .12 |
| ปริญญาตรี | 3.26 | - | - | - | .23 |
| สูงกว่า ปริญญาตรี | 3.03 | - | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.57 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อ สวัสดิการโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.58 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| วุฒิการศึกษา | \bar{X} | วุฒิการศึกษา | | | |
|-----------------------------|-----------|--------------------------------|---------------------|-----------|-------------------|
| | | ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี | ปวส. หรือ อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
| | | 2.97 | 3.26 | 3.28 | 3.61 |
| ต่ำกว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา | 2.97 | - | .29 | .31 | .64 |
| ปวส. หรือ อนุปริญญา | 3.26 | - | - | .02* | .35 |
| ปริญญาตรี | 3.28 | - | - | - | .33 |
| สูงกว่า ปริญญาตรี | 3.61 | - | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.58 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการแตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ จำแนกตามอายุงาน

| สวัสดิการ | อายุงาน | | | | ค่าสถิติ | | แปลค่า |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------|------|------------|
| | ต่ำกว่า 5 ปี | 5-10 ปี | 11-15 ปี | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | F | Sig. | |
| | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | | | |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.23 (.37) | 3.33 (.38) | 3.44 (.36) | 3.37 (.41) | 1.560 | .200 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.12 (.34) | 3.19 (.32) | 3.23 (.31) | 3.17 (.30) | 1.284 | .281 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | 3.24 (.35) | 3.37 (.39) | 3.42 (.37) | 3.37 (.40) | 1.434 | .233 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.71 (.53) | 2.91 (.51) | 3.07 (.49) | 3.09 (.40) | 6.838 | .000 | แตกต่าง* |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.06 (.49) | 3.18 (.42) | 3.38 (.56) | 3.26 (.53) | 4.738 | .003 | แตกต่าง* |
| โดยรวม | 3.08 (.30) | 3.19 (.32) | 3.30 (.34) | 3.25 (.32) | 5.895 | .001 | แตกต่าง* |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.59 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาและสวัสดิการด้านนันทนาการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันทั้งโดยรวม ด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านนันทนาการจึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ Scheffé

ตารางที่ 4.60 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน | \bar{X} | อายุงาน | | | |
|---------------------|-----------|--------------|---------|----------|---------------------|
| | | ต่ำกว่า 5 ปี | 5-10 ปี | 11-15 ปี | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป |
| | | 3.08 | 3.17 | 3.30 | 3.26 |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 3.08 | - | .09 | .22 | .18 |
| 5-10 ปี | 3.17 | - | - | .13 | .09 |
| 11-15 ปี | 3.30 | - | - | - | .04* |
| สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | 3.26 | - | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.60 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.61 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน | \bar{X} | อายุงาน | | | |
|---------------------|-----------|--------------|---------|----------|------------------------|
| | | ต่ำกว่า 5 ปี | 5-10 ปี | 11-15 ปี | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป |
| | | 2.71 | 2.91 | 3.07 | 3.09 |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 2.71 | - | .20 | .36 | .38 |
| 5-10 ปี | 2.91 | - | - | .16 | .18 |
| 11-15 ปี | 3.07 | - | - | - | .02* |
| สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | 3.09 | - | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.61 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านการศึกษา จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.62 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน | \bar{X} | อายุงาน | | | |
|---------------------|-----------|--------------|---------|----------|---------------------|
| | | ต่ำกว่า 5 ปี | 5-10 ปี | 11-15 ปี | สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป |
| | | 3.06 | 3.28 | 3.38 | 3.26 |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 3.06 | - | .22 | .32 | .20 |
| 5-10 ปี | 3.28 | - | - | .10 | .02* |
| 11-15 ปี | 3.38 | - | - | - | .12 |
| สูงกว่า 15 ปีขึ้นไป | 3.26 | - | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.62 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ จำแนกตามอายุงานพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ โดยรวม จำแนกตามแผนก/ส่วนงาน

| สวัสดิการ | แผนก/ส่วนงาน | | | ค่าสถิติ | | แปลค่า |
|---|---------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------|------|------------|
| | บริการ ส่วนหน้า | บริการส่วนอาหาร และเครื่องดื่ม | บริการ ส่วนแม่บ้าน | F | Sig. | |
| | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | \bar{X} (S.D.) | | | |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | 3.34 (.31) | 3.30 (.38) | 3.34 (.40) | .369 | .692 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | 3.27 (.28) | 3.17 (.31) | 3.14 (.36) | 1.580 | .208 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและ ความปลอดภัย | 3.52 (.49) | 3.31 (.34) | 3.28 (.38) | 4.225 | .016 | แตกต่าง* |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | 2.86 (.54) | 2.86 (.54) | 2.91 (.49) | .262 | .770 | ไม่แตกต่าง |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | 3.29 (.51) | 3.14 (.46) | 3.21 (.55) | 1.384 | .253 | ไม่แตกต่าง |
| โดยรวม | 3.24 (.35) | 3.15 (.31) | 3.17 (.35) | .879 | .416 | ไม่แตกต่าง |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.63 เมื่อใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ โดยรวม จำแนกตามแผนก/ส่วนงาน พบว่า พนักงานที่มีแผนก/ส่วนงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่อยู่แผนก/ส่วนงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพบความแตกต่างด้านความมั่นคงและความปลอดภัยจึงนำไปทดสอบโดยวิธีการ Scheffé

ตารางที่ 4.64 การทดสอบ Scheffé ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย
จำแนกตามแผนก/ส่วนงาน

| แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ | \bar{X} | แผนก/ส่วนงาน | | |
|-------------------------------|-----------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| | | บริการ ส่วนหน้า | บริการส่วนอาหาร และเครื่องดื่ม | บริการ ส่วนแม่บ้าน |
| | | 3.52 | 3.31 | 3.28 |
| บริการส่วนหน้า | 3.52 | - | .21 | .24 |
| บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม | 3.31 | - | - | .03* |
| บริการส่วนแม่บ้าน | 3.28 | - | - | - |

*ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 4.64 เมื่อใช้สถิติ Scheffé ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและ
ความปลอดภัย จำแนกตามแผนก/ส่วนงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและ
เครื่องดื่ม มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยแตกต่างกับพนักงานที่
ปฏิบัติงานในบริการส่วนแม่บ้านที่ระดับนัยสำคัญ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร โดยรายด้านและภาพรวม ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่ทำงานแผนก/ส่วนงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานคร แผนกบริการส่วนหน้า แผนกส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน จำนวน 18 แห่ง โดยคัดเลือกโรงแรมเพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 5 โรงแรมจาก 18 โรงแรม แต่มีการตอบรับให้รวบรวมข้อมูลได้เพียง 3 โรงแรม คือโรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ มีพนักงาน จำนวน 205 คน โรงแรม คอนราด มีพนักงาน จำนวน 233 คน และโรงแรมเจ ดับเบิลยู แมริออท มีพนักงาน จำนวน 245 คน รวมเป็น 683 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamané ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 252 คน แล้วนำกลุ่มตัวอย่างไปเทียบบัญชีรายชื่อรายสัปดาห์หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงแรมและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแผนก ได้ดังนี้ 1) โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน แบ่งตามแผนกได้แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 6 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 47 คน และแผนกแม่บ้าน จำนวน 23 คน 2) โรงแรม คอนราด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน แบ่งตามแผนกได้แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 10 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 49 คน และแผนกแม่บ้านจำนวน 27 คน และ 3) โรงแรม เจ ดับเบิลยู แมริออท จำนวน 90 คน แบ่งตามแผนก ได้แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 12 คน แผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 51 คน และแผนกแม่บ้าน จำนวน 27 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้างนี้จำนวน 252 คน เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 252 ชุด และได้ตอบคืนกลับมาจำนวน 252 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยค้างนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อมุ่งวัดความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามเนื้อหาของสวัสดิการโรงแรม โดยใช้ประเภทสวัสดิการของสุชาวดี พูลทรัพย์ (2538: 22-25) จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ เป็นตัวแปรตาม และได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข เมื่อผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้วจึงได้สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิศึกษา อายุงาน แผนก/ส่วนงาน จำนวน 6 ข้อ และ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ต่อสวัสดิการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครต่อสวัสดิการต่าง ๆ เป็นสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ จำนวน 9 ข้อ สวัสดิการด้านสุขภาพ 10 ข้อ สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย 5 ข้อ สวัสดิการด้านการศึกษา 7 ข้อ และ สวัสดิการด้านนันทนาการ 6 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 37 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคลากรของแต่ละโรงแรม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่กลับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน แผนก/ส่วนงาน ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครทั้งโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติ t-test กับตัวแปรเพศ และใช้สถิติ F-test กับตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน ซึ่งถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé's test)

5.1

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการ 5 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ และการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 252 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 29-38 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 เมื่อพิจารณาสถานภาพสมรสพบว่าส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ในด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ในด้านอายุงานพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และพบว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในบริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

2. ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจการสูงสุด ($\bar{X} = 2.86$) รองลงมาคือสวัสดิการด้านนันทนาการ ($\bar{X} = 2.85$) รองลงมาคือสวัสดิการด้านสุขภาพ ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมาคือสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.79$) และสุดท้ายคือสวัสดิการด้านการศึกษา ($\bar{X} = 2.59$)

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และแผนก/ส่วนงาน สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกับพนักงานเพศหญิง แต่เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.15$) น้อยกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.19$) เพียงเล็กน้อย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพนักงานที่มีช่วงอายุ 29-38 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.26$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีช่วงอายุ 39-49 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมาพนักงานที่มีช่วงอายุ 18-28 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.11$) และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.03$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน จำแนกตาม สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่เป็นโสด ที่สมรสแล้ว และที่หย่า/ม่าย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่สมรสแล้ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.25$) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่พนักงานที่เป็นโสดมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.15$) พนักงานที่หย่า/ม่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 2.95$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดย พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.26$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.15$) และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาค่ำกว่า ปวส. หรืออนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.00$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปีทุกช่วงอายุงาน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพนักงานที่มีอายุงานอยู่ในช่วง 11 ปี – 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.30$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาพนักงานที่มีอายุงานในช่วง 5 ปี – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.19$) และพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.08$) น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสวัสดิการ 5 ด้าน จำแนกตามแผนก/ส่วนงาน พบว่า พนักงานที่บริการส่วนหน้า บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และบริการส่วนแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานที่บริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) โดยมีพนักงานที่บริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.24$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่พนักงานที่บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.15$) และพนักงานที่บริการส่วนแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวม ($\bar{X} = 3.17$) น้อยที่สุด

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านเพศ ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างเพศชายกับเพศหญิงทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

4.2 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านอายุ พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างช่วงอายุโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.3 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านสถานภาพสมรส พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างสถานภาพสมรสโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.4 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านวุฒิการศึกษา พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างวุฒิการศึกษาโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนันทนาการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.5 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านอายุงาน พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างอายุงานโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการ สวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านนันทนาการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4.6 เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านแผนก/ส่วนงาน ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างแผนก/ส่วนงานโดยภาพรวม และเมื่อทดสอบรายด้าน พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน แผนก/ส่วนงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5.2

อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ด้านเศรษฐกิจสูงสุด รองลงมา คือ สวัสดิการด้านนันทนาการ รองลงมาคือ สวัสดิการด้านสุขภาพ รองลงมาคือ สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย และสุดท้ายเป็นสวัสดิการด้าน การศึกษา ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะสวัสดิการทั้ง 5 ด้าน นี้ได้ให้ค่าเฉลี่ยออกมาในตัวเลขที่ใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 2.59-2.86 เท่านั้น จึงเป็นผลออกมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย จุงสุพงษ์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับสวัสดิการของโรงแรมชั้นหนึ่งเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับสวัสดิการของโรงแรม ชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานครที่ทำการวิจัยทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรมโพธิ์ศรีชั้น โรงแรมเพนนินซูล่า และโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับสวัสดิการ โดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครมี ความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจสูงสุด แสดงให้เห็นว่าทางโรงแรมชั้นพิเศษเขต กรุงเทพมหานครมีการจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจได้ดีกว่าสวัสดิการด้านอื่น ๆ สามารถสร้างความ พึงพอใจให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการได้มากที่สุด โดยหากดูในรายชื่อแล้วจะพบว่าพนักงานมี ความพึงพอใจต่อด้านห้องอาหารสูงสุด รองลงมาคือด้านเงินรางวัลประจำปี ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับว่าเป็น สิ่งที่แบ่งเบาภาระในครอบครัวของพนักงานทุกคนได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ภวิษา รอดรักษ์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรม ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรมอยู่ในระดับพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 คือ (1) พึงพอใจต่อเงินเดือน หรือด้านเศรษฐกิจ (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ความสำเร็จในการทำงาน (4) ความก้าวหน้า

(5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (7) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (8) นโยบายและการบริหารงาน (9) ความรับผิดชอบ และยังคงสอดคล้องกับ ทัศนคติ (2526) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่เขาได้รับ

5.2.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษามากที่สุด แสดงให้เห็นว่าทางโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครมีการจัดสวัสดิการด้านการศึกษาได้ไม่ดีเท่ากับสวัสดิการด้านอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการได้ โดยหากดูในรายชื่อแล้วจะพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจต่อการให้ทุนการศึกษาสูงสุด รองลงมาคือด้านเงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ และรองลงมาคือด้านการส่งพนักงานศึกษาดูงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา พินพรหมราช (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และผลที่ศึกษาพบน้อยที่สุดที่ได้รับความพึงพอใจคือด้านความก้าวหน้าทางการศึกษา

5.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.4.1 ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างตัวแปรด้านเพศ และตัวแปรด้านแผนก/ส่วนงาน โดยรวม ที่เป็นเช่นนี้ เพราะตัวแปรด้านเพศและตัวแปรด้านแผนก/ส่วนงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน แต่พบความแตกต่างรายด้านระหว่างตัวแปรด้านแผนก/ส่วนงานต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความมั่นคงและความปลอดภัยเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา พินพรหมราช (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความมั่นคงในงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1943) ซึ่งความมั่นคงและความปลอดภัยเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการเป็นขั้นที่ 2 ของความต้องการ 5 ขั้น คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัย 3) ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ และ 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต

5.2.4.2 พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครระหว่างตัวแปรด้านอายุ ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส ตัวแปรด้านวุฒิการศึกษา และตัวแปรด้านอายุงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทำให้มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ตนได้รับแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนเชษฐ มีแสง (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย ผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่าพนักงานโรงแรมที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาองค์กร

5.3.1 ผู้บริหารโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องปรับปรุงนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ชัดเจน และอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและเกิดผลสำเร็จของงานที่เป็นรูปธรรม และความรู้ที่พนักงานได้รับนั้นก็สามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน

5.3.2 ผู้บริหารโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครควรมีนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยให้เหมาะสมตามความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงาน ไม่มีความวิตกกังวลในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานเช่นกัน

5.3.3 ผู้บริหารโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครควรปรับปรุงนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งกับพนักงานและองค์กร กล่าวคือ หากพนักงานมีสุขภาพที่ดีก็จะสามารถทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์กร ได้มากกว่าพนักงานที่มีสุขภาพไม่ดี ซึ่งก็จะส่งผลเสียให้กับตัวองค์กรนั่นเอง

5.3.4 ผู้บริหารโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานครควรปรับปรุงนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลและเสียเวลากับการหารายได้พิเศษเพิ่มเติม

5.3.5 ผู้บริหารโรงแรมชั้นนำพิเศษเขตกรุงเทพมหานครควรปรับปรุงนโยบายในการจัดสวัสดิการด้านนันทนาการให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ทำให้มีจิตใจเบิกบาน มีร่างกายแข็งแรง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการศึกษาหลักเกณฑ์และองค์ประกอบในการให้สวัสดิการของโรงแรมต่างๆ ว่ามีความเหมือนกันหรือต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม และเป็นมาตรฐานที่พนักงานทุกฝ่ายยอมรับได้

5.4.2 ควรมีการศึกษาการจัดสวัสดิการของโรงแรมต่างๆ ที่มีความหลากหลายและพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตรงกับความต้องการของพนักงานที่จะได้รับความพึงพอใจจากสวัสดิการอย่างแท้จริง



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กระทรวงการกีฬาและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (มปป). **Accommodation Guide**. เอกสารเผยแพร่ กองมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.
- จุฑา มนต์ไพบูลย์. (2527). **สวัสดิการโรงแรมเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความสัมพันธ์**. เอกสารประกอบการสัมมนานายจ้าง ระหว่างวันที่ 18-19 ตุลาคม 2527. กรุงเทพมหานคร: เอกสารอัดสำเนา.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤกษศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภิญโญ สาธร. (2526). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วิจิตร ระวิวงศ์ และ สุรางรัตน์ วศิณารมณ. (2540). **สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- ศิริรัตน์ สุวรรณทัต. (2541). **แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการต่อพนักงานระดับปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. รายงานฝึกปฏิบัติ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2521). **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล.
- สุชาวดี พูลทรัพย์. (2536). **การศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการบริษัทข้ามชาติ**. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). **สรุปสาระสำคัญ <ร่าง> แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

เอกสารอื่น ๆ

- กาญจนา พินพรหมราช. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธุรกิจโรงแรม 5 ดาว ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย เกरिक.
- โสภณ วีระโสภณ. (2544). แนวทางการจัดสวัสดิการของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

- กรกนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์. (2535). ความเข้าใจและความคาดหวังต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานฝึกและอบรมบ้านกรุณา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑาภา ตาดพริ้ง. (2545). การเปิดรับข่าวสารกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวอเมริกันและยุโรปตะวันตกที่มีต่อประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนเนษฎ์ มีแสง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (ภาควิชา มนุษยศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธวัชชัย จุงสุพงษ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม ชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภวิษา รอดศรีภัก. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- มงคล เทียนประเทืองชัย. (2538). **การจัดสวัสดิการแรงงานของไทย กรณีศึกษากองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศุภาพ ดอกกุหลาบ. (2534). **ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะครุศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แสงอรุณ โตร์กษา. (2541). **ความคาดหวังของบุคลากรผู้มีจิตเวชต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช โรงพยาบาลสวนสราญรมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัสนียา นาคสิงห์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อสวัสดิการของพนักงานทำความสะอาด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Beach, Dale S. (1970). **Personnel: The Management of People at Work**. New York: Macmillan.
- Davis and Newstrom. (1989). **Human Behavior at Work**. Singapore: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick and Mauser. Bernard Snyderman, Bloch. (1993). **The Motivation to Work**. New Brunswick: Transaction.
- Luthan. Fred. (1992). **Organizational Behavior** (10 th ed.) New York: McGraw-Hill.
- Maslow, Abraham H. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.
- McClelland. David Clarenes. (1953). **The Achievement Motivation**. New York: Appleton Century Grofto.
- Moothy, M.V. (1968). **Principle of Labour Welfare**. Calcutta: General Printer & Publishers P.V.T. Limited.
- Murray, Henry A. (1962). **Exploration in Personality**. New York: Science Edition.
- Sherman, Chruden Fringe. (1968). **Benefits Personnel Management**. Ohio: South-Western.

Sherman, Arthur W. and Bohlander, George W. (1992). **Managing Human Resource**. Ohio: South-Western.

Sison, Perfecto S. (1965). **Employee Benefits and Service**. Personnel Management. Quezon City: Sison's Printing Press.

Thailand Official Hotels. (2007). **Directory 2007**. Bangkok: Thaiphum.

ARTICLE

Maslow, Abraham H. (1943, July). "A Theory of Human Motivation: Maslow's Hierarchy of Need Theory." **Psychological Review**.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษ เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร” ความรู้ที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ ซึ่งคำชี้แจงเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการ และคำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม มีดังนี้

ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการ

ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมชั้นพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดบริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามในการศึกษานี้มีทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 18 ปี - 28 ปี 2. 29 ปี - 38 ปี
 3. 39 ปี - 49 ปี 4. 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า/ม่าย

4. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญา
 2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญา
 3. ปริญญาตรี
 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 ปี - 10 ปี
 3. 11 ปี - 15 ปี 4. สูงกว่า 15 ปี ขึ้นไป

6. แผนก/ส่วนงานที่ท่านปฏิบัติ

1. บริการส่วนหน้า
 2. บริการส่วนอาหารและเครื่องดื่ม
 3. บริการส่วนแม่บ้าน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม
ชั้นพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับท่านมากที่สุด

| ประเภท/ชนิดสวัสดิการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ | | | | | |
| 1. เงินรางวัลประจำปี | | | | | |
| 2. จัดบริการภาษีเงินได้ | | | | | |
| 3. เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร | | | | | |
| 4. เงินช่วยเหลือคู่สมรสและบุตร | | | | | |
| 5. เครื่องแบบพนักงาน | | | | | |
| 6. ค่าพาหนะ | | | | | |
| 7. ห้างอาหาร | | | | | |
| 8. ที่จอดรถ | | | | | |
| 9. รถรับ-ส่ง สำหรับพนักงาน | | | | | |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ | | | | | |
| 1. การให้บริการทางการแพทย์ของโรงแรม | | | | | |
| 2. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน | | | | | |
| 3. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล สำหรับบุคคลในครอบครัว | | | | | |
| 4. การตรวจสุขภาพประจำปี | | | | | |
| 5. โรงพยาบาลคู่สัญญาของโรงแรม | | | | | |
| 6. เงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ | | | | | |
| 7. เงินช่วยเหลือค่าทำศพ | | | | | |
| 8. การประกันภัยรถยนต์ | | | | | |
| 9. สหกรณ์ | | | | | |
| 10. การฃาปนกิจสงเคราะห์ | | | | | |
| สวัสดิการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย | | | | | |
| 1. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | | | | | |
| 2. การกู้เงินเพื่อเคหะสงเคราะห์ | | | | | |
| 3. การเบิกเงินเดือนค่าจ้างล่วงหน้าในกรณีจำเป็น | | | | | |
| 4. เงินบำเหน็จ | | | | | |
| 5. เงินช่วยเหลือที่พ้กอาศัยของพนักงานประสบภัยพิบัติ | | | | | |

| ประเภท/ชนิดสวัสดิการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| สวัสดิการด้านการศึกษา | | | | | |
| 1. การฝึกอบรมภายใน | | | | | |
| 2. การฝึกอบรมภายนอก | | | | | |
| 3. เงินช่วยเรียนภาษาต่างประเทศ | | | | | |
| 4. การให้ทุนการศึกษา | | | | | |
| 5. ห้องสมุด | | | | | |
| 6. การส่งพนักงานศึกษาดูงาน | | | | | |
| 7. จัดหนังสือพิมพ์ วารสารบริการ | | | | | |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ | | | | | |
| 1. การตั้งชมรมต่าง ๆ | | | | | |
| 2. การจัดงานประจำปีของโรงแรม | | | | | |
| 3. การจัดงานปีใหม่ | | | | | |
| 4. สนามกีฬา | | | | | |
| 5. ห้องออกกำลังกาย | | | | | |
| 6. การจัดสวนหย่อม สวนสุขภาพ | | | | | |

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-----------------|---|
| ชื่อ – นามสกุล | นางสาว ชนิกานต์ ไทยประยูร |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2542 | มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนราชวินิตบางเขน กรุงเทพมหานคร |
| พ.ศ. 2545 | มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนราชวินิตบางเขน กรุงเทพมหานคร |
| พ.ศ. 2549 | ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ โปรแกรมวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| พ.ศ. 2551 | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | หัวหน้าพนักงานต้อนรับ โรงแรม DPU Place มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |