



ตารางข้อมูล

ตารางที่ 4

แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ข้อมูลส่วนบุคคล	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	67	65.69	168	53.67	235	56.63
หญิง	35	34.31	145	46.33	180	43.37
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
อายุ						
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	5	1.60	5	1.20
20 - 30 ปี	26	25.49	204	65.17	230	55.42
31 - 40 ปี	54	52.94	96	30.67	150	36.15
41 - 50 ปี	16	15.69	6	1.92	22	5.30
51 ปี ขึ้นไป	6	5.88	2	0.64	8	1.93
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)
แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ข้อมูลส่วนบุคคล	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาขั้นสูงสุด						
ต่ำกว่ามัธยมต้น	-	-	13	4.15	13	3.13
มัธยมต้น	9	8.82	36	11.50	45	10.84
มัธยมปลาย / ปวช.	24	23.53	115	36.74	139	33.49
อนุปริญญา / ปวส.	16	15.69	64	20.45	80	19.28
ปริญญาตรี	42	41.18	81	25.88	123	29.64
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.90	-	-	5	1.21
อื่น ๆ (เช่น การอบรม Hotel Business, Master of Science, London College, การโรงแรมและการท่องเที่ยว)	6	5.88	4	1.28	10	2.41
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
สถานภาพสมรส						
โสด	34	33.34	177	56.55	211	50.84
แต่งงานแล้ว	59	57.84	119	38.02	178	42.89
หย่า	8	7.84	11	3.51	19	4.58
หม้าย	1	0.98	3	0.96	4	0.97
แยกกันอยู่	-	-	3	0.96	3	0.72
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)
แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ข้อมูลส่วนบุคคล	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงานปัจจุบัน						
ผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่าย/แผนก	29	28.43				
รองผู้อำนวยการหรือรองผู้จัดการฝ่าย/แผนก	10	9.80				
ผู้ช่วยผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย/แผนก	22	21.57				
หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก	41	40.20				
อื่น ๆ	-					
รวม	102	100.00				
พนักงานฝ่ายช่าง			12	3.83		
พนักงานฝ่ายแม่บ้าน			73	23.32		
พนักงานฝ่ายบัญชี			20	6.40		
พนักงานฝ่ายขาย			12	3.83		
พนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม			114	36.42		
พนักงานฝ่ายบริการส่วนหน้า			53	16.94		
พนักงานฝ่ายบุคคล			17	5.43		
พนักงานฝ่ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์			-	-		
พนักงานฝ่ายจัดซื้อ			-	-		
อื่น ๆ (เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย เลขานุการ)			12	3.83		
รวม			313	100.00		

ตารางที่ 4 (ต่อ)
แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

ข้อมูลส่วนบุคคล	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาปฏิบัติงานกับโรงแรม						
น้อยกว่า 1 ปี	20	19.61	74	23.64	94	22.65
1 - 3 ปี	29	28.43	120	38.34	149	35.91
4 - 6 ปี	25	24.51	59	18.85	84	20.24
7 - 10 ปี	18	17.65	48	15.34	66	15.90
มากกว่า 10 ปี	10	9.80	12	3.83	22	5.30
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
การเคยทำงานที่อื่นมาก่อน						
เคย	81	79.41	199	63.58	280	67.47
ไม่เคย	21	20.59	114	36.42	135	32.53
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00

ศูนย์วิทยพัช
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5

แสดงข้อมูลสภาพเศรษฐกิจของผู้ตอบ

สภาพเศรษฐกิจ	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว						
1 - 3 คน	51	50.00	102	32.59	153	36.87
4 - 6 คน	31	30.39	148	47.28	179	43.13
7 - 10 คน	15	14.71	45	14.38	60	14.46
มากกว่า 10 คน	5	4.90	18	5.75	23	5.54
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
จำนวนผู้อยู่ในอุปการะ						
ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ	22	21.57	130	41.53	152	36.63
1 - 3 คน	59	57.84	142	45.37	201	48.43
4 - 6 คน	18	17.65	31	9.90	49	11.81
7 - 10 คน	2	1.96	6	1.92	8	1.93
มากกว่า 10 คน	1	0.98	4	1.28	5	1.20
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน						
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3,00 บาท	-	-	87	27.79	87	20.96
3,001 - 6,000 บาท	14	13.73	142	45.37	156	37.59
6,001 - 10,000 บาท	25	24.51	52	16.61	77	18.56
10,001 - 15,000 บาท	27	26.47	15	4.79	42	10.12

ตารางที่ 5 (ต่อ)

แสดงข้อมูลสภาพเศรษฐกิจของผู้ตอบ

สภาพเศรษฐกิจ	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15,001 - 20,000 บาท	22	21.57	9	2.88	31	7.47
20,001 - 30,000 บาท	6	5.88	8	2.56	14	3.37
มากกว่า 30,000 บาท	8	7.84	-	-	8	1.93
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
รายได้พิเศษประมาณเดือนละ						
ไม่มีรายได้พิเศษ						
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	1	0.98	40	12.78	41	9.88
1,001 - 2,000 บาท	5	4.90	25	7.99	30	7.23
2,001 - 3,000 บาท	16	15.69	26	8.31	42	10.12
3,001 - 5,000 บาท	40	39.22	109	34.82	149	35.90
5,001 - 7,000 บาท	14	13.72	47	15.01	61	14.70
7,001 - 10,000 บาท	5	4.90	25	7.99	30	7.23
มากกว่า 10,000 บาท	12	11.76	7	2.24	19	4.58
อื่น ๆ (มีรายได้ไม่แน่นอน)	2	1.96	4	1.28	6	1.44
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
รายได้โดยเฉลี่ยของครอบครัวประมาณเดือนละ						
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	1	0.98	43	13.74	44	10.60
6,001 - 10,000 บาท	13	12.75	72	23.00	85	20.48
10,001 - 15,000 บาท	12	11.76	68	21.73	80	19.28

ตารางที่ 5 (ต่อ)
แสดงข้อมูลสภาพเศรษฐกิจของผู้ตอบ

สภาพเศรษฐกิจ	พนักงาน ระดับบริหาร		พนักงาน ระดับปฏิบัติการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15,001 - 20,000 บาท	12	11.76	55	17.57	67	16.15
20,001 - 30,000 บาท	29	28.43	35	11.18	64	15.42
มากกว่า 30,000 บาท	35	34.32	40	12.78	75	18.07
รวม	102	100.00	313	100.00	415	100.00
เงินออม โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ						
ไม่มีเงินออม	8	7.84	43	13.87	51	12.38
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	18	17.65	82	26.45	100	24.27
1,001 - 2,000 บาท	12	11.76	75	24.19	87	21.12
2,001 - 3,000 บาท	19	18.63	51	16.45	70	16.99
3,001 - 4,000 บาท	25	24.51	40	12.91	65	15.78
มากกว่า 4,000 บาท	15	14.71	6	1.94	21	5.09
อื่นๆ (มีเงินออมไม่แน่นอน)	5	4.90	13	4.19	18	4.37
รวม	102	100.00	310	100.00	412	100.00

ตารางที่ 6

แสดงข้อมูลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งที่ทำให้ทราบข่าวการรับสมัครงาน		
หนังสือพิมพ์	79	19.04
เพื่อนหรือญาติแนะนำ	257	61.93
สอบถามจากแผนกบุคคลของโรงแรม	39	9.40
ที่ติดประกาศของโรงแรม	24	5.78
ที่ติดประกาศของสถาบันการศึกษาของผู้ตอบ	10	2.41
อื่น ๆ (เช่น เคยฝึกงานกับโรงแรม โอเนมา	6	1.44
จากโรงแรมในเครือเดียวกัน มีผู้ติดต่อ		
ทาบตาม บริษัทจัดหางานติดต่อมา		
นายชักชวนมา มากันเป็นทีม)		
รวม	415	100.00
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการสมัครงาน		
ไม่มีปัญหา	378	91.08
มีปัญหา (ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับใบสมัคร	29	6.99
เป็นภาษาอังกฤษ)		
อื่น ๆ (เช่น ไม่ได้รับความสะดวกในการ	8	1.93
ติดต่อสมัครงาน วัน เวลาที่สมัครตรงกับเวลา		
ทำงาน มีการใช้เส้นสาย)		
รวม	415	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

แสดงข้อมูลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
การมีผู้รู้จักภายในโรงแรมก่อนมาสมัครงานหรือไม่		
มีผู้รู้จัก	247	59.66
ผู้ถือหุ้นภายในโรงแรม	7	2.83
ผู้บริหารภายในโรงแรม	56	22.67
พนักงานภายในโรงแรม	178	72.07
อื่นๆ (เช่น รู้จักทั้งผู้ถือหุ้นภายในโรงแรม และพนักงานภายในโรงแรม รู้จักทั้ง ผู้บริหารภายในโรงแรม และพนักงาน ภายในโรงแรม ฯลฯ)	6	2.43
ไม่มีผู้รู้จัก	167	40.34
รวม	414	100.00
ผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานโดยวิธี		
สัมภาษณ์อย่างเดียว	190	45.78
สอบข้อเขียนอย่างเดียว	-	-
สอบปฏิบัติบิตอย่างเดียว	9	2.19
สอบสัมภาษณ์และสอบข้อเขียน	98	23.61
สอบข้อเขียนและสอบปฏิบัติ	1	0.24
สอบสัมภาษณ์และสอบปฏิบัติ	56	13.49
สอบสัมภาษณ์ สอบข้อเขียน และสอบปฏิบัติ	45	10.84
ไม่ต้องสอบคัดเลือกเลย	16	3.85
รวม	415	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งที่หน่วยงานพิจารณาให้ความสำคัญในการรับ เข้าทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ระดับการศึกษา	146	35.18
ผลการศึกษา	31	7.47
ประสบการณ์ในการทำงานกับกิจการประเภท เดียวกัน	293	70.60
ความสามารถพิเศษ	165	39.76
บุคลิกภาพ	172	41.44
การมีผู้รู้จักฝากฝังแนะนำ	40	9.64
มีความสัมพันธ์กับผู้อยู่ที่ของ โรงแรม	11	2.65
การมีผู้รู้จักภายใน โรงแรม	42	10.12
สอบ ได้คะแนนสูงกว่าผู้สมัครรายอื่น	25	6.02
อื่น (เช่น ไม่นัดใจ ไม่ทราบ)	5	1.20
วิธีที่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน เหมาะสม หรือไม่		
เหมาะสม	373	90.53
ไม่เหมาะสม	39	9.47
รวม	412	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

แสดงข้อมูลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรมสามารถทำการคัดเลือกและบรรจุพนักงาน ได้ตรงตามความรู้ความสามารถหรือไม่		
ตรง	302	72.77
ไม่ตรง	113	27.23
รวม	415	100.00
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องและเป็นธรรม ของระบบการสรรหาและคัดเลือกตัวบุคคลของ โรงแรม		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	56	13.55
เห็นด้วยมาก	55	13.32
เห็นด้วยปานกลาง	250	60.53
ไม่เห็นด้วย	43	10.41
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	9	2.18
รวม	413	100.00
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการสรรหาและคัดเลือก บุคลากรของโรงแรมว่าส่วนใหญ่ไม่มีการเล่นพรรค เล่นพวก		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	38	9.16
เห็นด้วยมาก	92	22.17

ตารางที่ 6 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยปานกลาง	196	47.23
ไม่เห็นด้วย	42	10.12
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	47	11.32
รวม	415	100.00
ความคิดเห็นเกี่ยวกับว่า หากมีการใช้ระบบ คุณธรรม จะทำให้สามารถทำงานกับบุคคลที่ได้รับ การคัดเลือกใหม่และเพื่อนร่วมงานได้อย่าง สบายใจ มีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็นมากขึ้น		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	196	47.23
เห็นด้วยมาก	109	26.27
เห็นด้วยปานกลาง	102	24.58
ไม่เห็นด้วย	5	1.20
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	0.72
รวม	415	100.00

ตารางที่ 7
แสดงข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความแน่ชัดของนโยบายด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล		
มีความแน่ชัด	361	86.99
ไม่มีความแน่ชัด	54	13.01
รวม	415	100.00
ผู้คัดเลือกพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม		
หัวหน้างาน	198	47.71
แผนกบุคคลของ โรงแรม	151	36.39
อื่น ๆ (เช่น หัวหน้างานและฝ่ายบุคคลของ โรงแรมร่วมกันคัดเลือกจำนวน 49 คน ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน 6 คน ผู้บริหารของ โรงแรมเป็นผู้คัดเลือกจำนวน 4 คน มีการใช้เส้นสายจำนวน 3 คน ใช้วิธีการสอบจำนวน 1 คน และไม่ทราบ จำนวน 3 คน)	66	15.90
รวม	415	100.00

ตารางที่ 7 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
วิธีการคัดเลือกพนักงานเข้ารับการอบรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
พิจารณาผลการปฏิบัติการของพนักงานว่ามีจุดอ่อนในด้านใดก็ให้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านนั้น	149	35.90
พนักงานเสนอตัวเองขอเข้ารับการฝึกอบรม	95	22.89
ผลิตเปลี่ยนแปลงไปตามความว่างงานของแต่ละคน	121	29.16
ส่งไปตามลำดับอาวุโส	51	12.29
พิจารณาตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่สัมพันธ์กับ		
หัวข้อเรื่องที่จะฝึกอบรม	219	52.77
หมุนเวียนไปเพื่อเสริมความรู้ด้านต่าง ๆ		
ให้กับพนักงาน	234	56.39
อื่น ๆ (เช่น ขึ้นอยู่กับหัวหน้างาน ขึ้นอยู่กับเส้นสายของพนักงาน พนักงานที่เลื่อนตำแหน่งต้องได้รับการฝึกอบรม และไม่ทราบ)	5	1.20
ระหว่างที่ทำงานอยู่ในโรงแรม เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือไม่		
ไม่เคย	102	24.82
เคยได้รับการฝึกอบรม	309	75.18
รวม	411	100.00

ตารางที่ 7 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การฝึกอบรมที่ได้รับจากโรงแรม		
การฝึกอบรมด้านภาษาเช่น ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น	57	
การฝึกอบรมการป้องกันอัคคีภัย	55	
การฝึกอบรมด้านการให้บริการ	47	
การฝึกอบรมด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน	37	
การฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพ	25	
การฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	16	
การฝึกอบรมด้านการเป็นผู้นำที่ดี	16	
การฝึกอบรมด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม	12	
การฝึกอบรมด้านเป็นผู้ฝึกอบรม	12	
การฝึกอบรมด้านการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน	11	
การฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลขั้นต้น	10	
การฝึกอบรมด้าน Handling Complaint Course	10	
การฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคคล	9	
การฝึกอบรมด้านการบริหารงาน	9	

ตารางที่ 7 (ต่อ)

แสดงข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ความพอใจในการฝึกอบรมที่ได้รับ		
พอใจ	253	81.88
ไม่พอใจเพราะ	56	18.12
การฝึกอบรมและพัฒนาน้อยครั้งเกินไป	24	42.86
การฝึกอบรมให้ประโยชน์ไม่ตรงกับ	19	33.93
ความต้องการใช้ในการปฏิบัติงาน		
หลักสูตรที่กำหนดไว้ยังไม่เหมาะสม	4	7.14
เช่น เนื้อหายากเกินไป		
อื่น ๆ (เช่น ทั้งการฝึกอบรมและพัฒนาน้อยครั้ง	9	16.07
เกินไป การฝึกอบรมให้ประโยชน์ไม่ตรงกับ		
ความต้องการใช้ในการปฏิบัติงาน และหลักสูตร		
ที่กำหนดไว้ยังไม่เหมาะสม เนื้อหาไม่		
น่าสนใจอบรมแล้วไม่ได้ผล เวลาที่อบรมไม่		
เหมาะสม)		
รวม	309	100.00
งานที่สมควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่		
ควรอย่างยิ่งเพราะ	375	91.24
นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนา	272	72.53
ตนเอง		
งานที่ต้องใช้ความชำนาญสูง	60	16.00

ตารางที่ 7 (ต่อ)

แสดงข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ (เช่น ทิ้งนำไปปรับปรุงการปฏิบัติ งานและพัฒนา และงานที่ต้องใช้ความ ชำนาญสูง)	43	11.47
ไม่จำเป็นเพราะ	36	8.76
งานจำเจไม่ต้องใช้ความชำนาญสูง	16	44.44
งานที่ทำไม่มีโอกาสก้าวหน้า	14	38.89
อื่น ๆ (ทั้งงานจำเจไม่ต้องใช้ความชำนาญ สูง และงานที่ทำไม่มีโอกาสก้าวหน้า งานที่ทำมาจากประสบการณ์ มีความชำนาญ และไม่ออกความเห็น)	6	16.67
รวม	411	100.00
การฝึกอบรมที่ต้องการ		
การฝึกอบรมด้านภาษาเช่น ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส และญี่ปุ่น	68	
การฝึกอบรมด้านเนื้อหาในงานที่ทำเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน	33	
การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงาน	21	
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารงาน	18	
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	15	

ตารางที่ 7 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การฝึกอบรมเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์		
ในการทำงาน	14	
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ	14	
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์		
ในการทำงาน	8	
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติตนต่อ		
ผู้ได้บังคับบัญชา	7	
การฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	6	
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม		
ได้ประโยชน์เฉพาะพนักงานโดยตรง	56	13.49
ได้ประโยชน์ต่อพนักงานและองค์การ	353	85.06
อื่น ๆ (เช่นไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ไม่ทราบ)	6	1.45
รวม	415	100.00

ศูนย์วิทยพักรักษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8
แสดงข้อมูลด้านการจ่ายผลตอบแทน

การจ่ายผลตอบแทน	จำนวน	ร้อยละ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการ จูงใจให้เข้าทำงานกับโรงแรมเพียงใด		
จูงใจมากที่สุด	45	10.95
จูงใจมาก	121	29.44
จูงใจปานกลาง	204	49.64
จูงใจน้อย	31	7.54
จูงใจน้อยที่สุด	10	2.43
รวม	411	100.00
ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้จากการทำงาน (รวมสวัสดิการ) เหมาะสมเพียงใด		
มีรายได้น้อยเกินไป	107	25.78
มีรายได้เหมาะสม	262	63.13
มีรายได้สูงกว่าธรรมดา	37	8.92
อื่น ๆ (รายได้ไม่เป็นไปตามสภาวะเศรษฐกิจ รายได้ค่อนข้างน้อย ไม่แน่ใจ)	9	2.17
รวม	415	100.00
รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ในระดับเดียวกัน		
มากกว่าโรงแรมอื่น	49	11.92
เท่าเทียมกับโรงแรมอื่น	174	42.34

ตารางที่ 8 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการจ่ายผลตอบแทน

การจ่ายผลตอบแทน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าโรงแรมอื่น	181	44.04
อื่น ๆ (ไม่ทราบ ไม่นับใจ)	7	1.70
รวม	411	100.00
ความคิดเห็นสวัสดิการที่ได้รับในขณะนี้		
ยังไม่ได้	196	47.23
เหมาะสมแล้ว	183	44.10
สวัสดิการดีมาก	36	8.67
รวม	415	100.00
สวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดให้		
พอใจในสวัสดิการประเภทใดบ้าง		
ค่ารักษาพยาบาล	122	
อาหาร	81	
การประกันชีวิตและสุขภาพ	46	
การบริการรถรับส่ง	20	
เงินสะสม	19	
โบนัส	18	
วันหยุดพักผ่อนและวันหยุด	16	
เครื่องแบบทำงาน	15	
เงินทอนการ เช่น กีฬา การท่องเที่ยว	14	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	10	

ตารางที่ 8 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการจ่ายผลตอบแทน

การจ่ายผลตอบแทน	จำนวน	ร้อยละ
เงินค่าบริการ	10	
เงินกู้	9	
ห้องพยาบาลของ โรงแรม	9	
สวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดให้ ไม่พอใจ		
สวัสดิการประเภทใดบ้าง		
ค่ารักษาพยาบาล	69	
อาหาร	43	
ค่าบริการ	27	
ห้องพักผ่อน ไม่มี	24	
บริการรถรับส่ง	24	
วันพักร้อนและวันหยุด	17	
โบนัส	15	
เครื่องแบบทำงาน	12	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	6	
ห้องน้ำ	5	
การประกันสุขภาพ	4	
ความคิดเห็นว่าจาก เงินเดือนและสวัสดิการ		
ที่ได้รับ จูงใจให้ทำงานกับ โรงแรมเพียงใด		
มากที่สุด	14	3.38
มาก	106	25.54

ตารางที่ 8 (ต่อ)
แสดงข้อมูลด้านการจ่ายผลตอบแทน

การจ่ายผลตอบแทน	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	262	63.13
น้อย	21	5.06
น้อยที่สุด	12	2.89
รวม	415	100.00
ความคิดเห็นว่า จากประสบการณ์ที่ทำงาน ในโรงแรม อัตราการเข้าออกจกงานของ พนักงานขึ้นอยู่กับเงินเดือนและสวัสดิการเพียงใด		
มากที่สุด	110	26.63
มาก	161	38.98
ปานกลาง	111	26.88
น้อย	24	5.81
น้อยที่สุด	7	1.70
รวม	413	100.00

ตารางที่ 9

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของ โรงแรม

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
<u>ความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานระดับ บริหาร</u>								
1.	ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของ โรงแรมมีความถูกต้องและเป็นธรรม	15	13	65	8	1	3.32	0.86
2.	ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของ โรงแรมของท่านส่วนใหญ่ไม่มีระบบ เล่นพรรคเล่นพวก	4	23	58	10	7	3.07	0.87
	รวม						3.18	0.63
<u>ความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานระดับ ปฏิบัติการ</u>								
1.	ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของ โรงแรมมีความถูกต้องและเป็นธรรม	41	42	185	35	8	3.23	0.91
2.	ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของ โรงแรมของท่านส่วนใหญ่ไม่มีระบบ เล่นพรรคเล่นพวก	34	69	138	32	40	3.08	1.12
	รวม						3.20	0.51

ตารางที่ 9 (ต่อ)

แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของ โรงแรม

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1.	ความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานทั้งสองกลุ่ม ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของ โรงแรมมีความถูกต้องและเป็นธรรม	56	55	250	43	9	3.25	0.89
2.	ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของ โรงแรมของท่านส่วนใหญ่ไม่มีระบบ เล่นพรรคเล่นพวก	38	92	196	42	47	3.08	1.07
	รวม						3.16	0.60

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเงินเดือนและสวัสดิการเพียงใด

สมมติฐาน

H_0 : อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับเงินเดือนและสวัสดิการ

H_a : อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเงินเดือนและสวัสดิการ

การทดสอบ ใช้สูตร
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

ระดับนัยสำคัญ ให้ $\alpha = .05$

ตารางที่ 10

แสดงการทดสอบสมมติฐาน

อัตราเงินเดือน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าออกจากงาน					รวม	χ^2	p
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
3,000 บาท หรือน้อยกว่า	20	44	16	6	1	87	56.069	.000
3,001 - 6,000 บาท	48	49	50	6	2	155		
6,001 - 10,000 บาท	20	24	26	7	0	77		
10,001 - 15,000 บาท	9	18	13	2	0	42		
15,001 - 20,000 บาท	11	13	4	2	1	31		
20,001 - 30,000 บาท	0	7	2	0	2	11		
มากกว่า 30,000 บาท	1	4	0	1	1	7		
รวม	109	159	111	24	7	410		

ผลการทดสอบ เนื่องจาก χ^2 ที่ $\alpha = .05$ $df = 24$ จากตาราง มีค่า = 36.42

การตัดสินใจ ไม่ยอมรับสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_a นั่นคือ อัตราการเข้าออกจากงาน
ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ได้รับ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11

แสดงการหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ข้อที่	คำถาม	\bar{X}	S.D.
	<u>การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร</u>		
1	กำลังคนของโรงแรมในปัจจุบันสอดคล้องกับปริมาณงานเพียงใด	3.25	0.90
2	โรงแรมได้มีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้สมัครงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เพียงใด	3.24	0.81
3	โรงแรมประกาศรับสมัครพนักงานให้ผู้สนใจทราบอย่างกว้างขวาง เพื่อดึงดูดบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เพียงใด	3.14	0.97
4	ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน โรงแรมมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเป็นมาตรฐานเพื่อความยุติธรรมเพียงใด	3.11	0.89
5	โรงแรมมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อทำการคัดเลือกพนักงานใหม่เข้าทำงานเพียงใด	2.93	0.96
6	ในโอกาสที่มีตำแหน่งงานภายในที่สูงขึ้นว่างลง พนักงานในบริษัทมีโอกาสได้รับการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งก่อนบุคคลภายนอกเพียงใด	3.69	1.00
7	โรงแรมมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ทดลองปฏิบัติงานไว้แน่นอนก่อนที่จะบรรจุ เป็นพนักงานของโรงแรมเพียงใด	3.74	0.92
8	เมื่อได้พนักงานแล้ว โรงแรมได้กำหนดให้พนักงานใหม่ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามความรู้ความสามารถเพียงใด	3.44	0.83
9	ในการพิจารณาการทดลองปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โรงแรมจัดให้มีคณะกรรมการร่วมพิจารณาด้วยเพียงใด	3.03	0.93

ตารางที่ 11 (ต่อ)

แสดงการหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ข้อที่	คำถาม	\bar{X}	S.D.
10	โรงแรมควบคุมดูแลพนักงานที่ทดลองปฏิบัติหน้าที่อย่างใกล้ชิดเพียงใด	3.23	0.88
	รวมด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร <u>การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล</u>	3.28	0.58
11	โรงแรมได้ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ให้เข้าใจระบบโครงสร้าง นโยบาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับของโรงแรมเพียงใด	3.77	0.97
12	โรงแรมมีการสำรวจความจำเป็นในการที่จะต้องพัฒนาพนักงานเพียงใด	3.22	1.00
13	โรงแรมได้แนะนำพนักงานใหม่ให้เข้าใจภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพียงใด	3.51	0.90
14	โรงแรมได้มีการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้แหล่งวัสดุอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้เพียงใด	3.55	0.92
15	โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ประชุม หรือสัมมนาทางการปฏิบัติงานเพียงใด	3.53	0.97
16	โรงแรมได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาบรรยายหรืออภิปรายด้านการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพียงใด	3.10	1.07
17	โรงแรมมีวารสารเพื่อให้พนักงานได้อ่านและศึกษาค้นคว้าเพียงใด	2.66	1.06

ตารางที่ 11 (ต่อ)

แสดงการหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ

ข้อที่	คำถาม	\bar{X}	S.D.
18	โรงแรมจัดให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้เรียนรู้การทำงานภายใต้การแนะนำของผู้มีประสบการณ์มาแล้วเพียงพอ	3.20	0.93
19	โรงแรมให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงานเพียงพอ	3.32	0.83
20	โรงแรมส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในวิธีปฏิบัติงานเพียงพอ	3.24	0.91
21	เมื่อพนักงานประสบปัญหาทางด้านการทำงานโรงแรมได้จัดให้ฝ่ายบริหารหรือผู้เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือเพียงพอ	2.94	0.98
	รวมด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	3.28	0.65
	<u>การจ่ายผลตอบแทน</u>		
22	อัตราเงินเดือนของพนักงานในปัจจุบันได้มีการปรับให้สอดคล้องกับวุฒิ ประสบการณ์ และค่าครองชีพเพียงพอ	2.92	0.91
23	โรงแรมให้ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์แก่ผู้อื่น ๆ แก่พนักงานตามผลงานที่ได้ปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพียงพอ	2.99	0.90
24	โรงแรมได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือนเหมาะสมเพียงพอ	3.00	0.83

ตารางที่ 11 (ต่อ)

แสดงการหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ข้อที่	คำถาม	\bar{X}	S.D.
25	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้ในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสม เพียงใด	3.00	0.88
26	โรงแรมได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายเงินค่าบริการ เหมาะสมเพียงใด	2.89	0.92
	รวมด้านการจ่ายผลตอบแทน	2.96	0.74
	รวมทุกด้าน	3.17	0.57

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การหาค่าความเชื่อถือได้ (Internal reliability) ของแบบสอบถาม

$$\alpha = \frac{k}{k-1} (1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2})^1$$

เมื่อ α = ความเชื่อถือได้ของแบบทดสอบ
 S_i^2 = ความแปรปรวนของข้อสอบแต่ละข้อ
 S_t^2 = ความแปรปรวนของข้อสอบทั้งหมด
 k = จำนวนข้อสอบ

$$S_i^2 = 22.42$$

$$S_t^2 = 211.73$$

$$k = 26$$

$$\begin{aligned} \alpha &= \frac{26}{26-1} \left(1 - \frac{22.42}{211.73} \right) \\ &= 0.9298 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความเชื่อถือได้ของแบบทดสอบ = 0.93

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ L.J., Cronbach, "Coefficient Alpha and the Internal Structure of test, Psychometrika, 16 (1951), p. 297 - 334,

ตารางที่ 12

แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่ม
พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม

ข้อความ	กลุ่มพนักงาน ระดับบริหาร		กลุ่มพนักงาน ระดับปฏิบัติการ		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม	3.31	0.59	3.11	0.54	3.07	0.001

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13

แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่ม
พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลในแต่ละด้าน

การบริหารงานบุคคล	กลุ่มพนักงาน ระดับบริหาร		กลุ่มพนักงาน ระดับปฏิบัติการ		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	3.37	0.58	3.25	0.57	1.86	.032
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	3.40	0.69	3.23	0.63	2.30	.011
การจ่ายผลตอบแทน	3.17	0.73	2.88	0.72	3.44	.000
รวม	3.31	0.59	3.11	0.54	3.07	.001

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14

แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ข้อความ	กลุ่มพนักงานระดับบริหาร		กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ		t	p
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	กำลังคนของ โรงแรม ในปัจจุบันสอดคล้องกับปริมาณงานเพียงใด	3.33	0.89	3.22	0.90	1.01	0.156
2	โรงแรม ได้มีการกำหนดคุณสมบัติความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้สมัครงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เพียงใด	3.37	0.79	3.19	0.81	1.91	0.028
3	โรงแรมประกาศรับสมัครพนักงานให้ผู้สนใจทราบอย่างกว้างขวาง เพื่อดึงดูดบุคคลที่เหมาะสมให้มาสมัครงานเพียงใด	3.13	0.95	3.08	0.95	2.08	0.019
4	ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน โรงแรมมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเป็นมาตรฐานเพื่อความยุติธรรมเพียงใด	3.25	0.81	3.06	0.91	1.84	0.033
5	โรงแรมมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อทำการคัดเลือกพนักงานใหม่ เข้าทำงานเพียงใด	2.90	1.00	2.93	0.94	-0.34	0.368
6	ในโอกาสที่มีตำแหน่งงานภายในที่สูงขึ้นว่างลง พนักงานในโรงแรมมีโอกาสได้รับการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งก่อนบุคคลภายนอกเพียงใด	3.90	1.10	3.62	0.95	2.45	0.007

ตารางที่ 14 (ต่อ)

แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเป็นรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	กลุ่มพนักงานระดับบริหาร		กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ		t	p
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7	โรงแรมมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ทดลองปฏิบัติงานไว้แน่นอนก่อนที่จะบรรจุพนักงานของโรงแรมเพียงใด	3.76	1.02	3.73	0.87	0.28	0.390
8	เมื่อได้พนักงานแล้ว โรงแรมได้กำหนดให้พนักงานใหม่ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามความรู้ความสามารถเพียงใด	3.59	0.84	3.38	0.82	2.22	0.013
9	ในการพิจารณาการทดลองปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โรงแรมจัดให้มีคณะกรรมการร่วมพิจารณาด้วยเพียงใด	3.07	0.94	3.01	0.93	0.61	0.269
10	โรงแรมควบคุมดูแลพนักงานที่ทดลองปฏิบัติหน้าที่อย่างใกล้ชิดเพียงใด	3.23	0.98	3.22	0.84	0.13	0.450
	รวม	3.37	0.58	3.25	0.57	1.86	0.032

ตารางที่ 15

แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ข้อความ	กลุ่มพนักงานระดับบริหาร		กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ		t	p
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	โรงแรมได้ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ให้เข้าใจระบบโครงสร้าง นโยบาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับของโรงแรมเพียงใด	3.87	0.93	3.73	0.98	1.24	0.108
2	โรงแรมมีการสำรวจความจำเป็นในการที่จะต้องพัฒนาพนักงานเพียงใด	3.29	1.07	3.20	0.97	0.82	0.205
3	โรงแรมได้แนะนำพนักงานใหม่ให้เข้าใจภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพียงใด	3.46	0.90	3.52	0.89	-0.62	0.268
4	โรงแรมได้มีการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้แหล่งวัสดุอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้เพียงใด	3.55	0.91	3.54	0.91	0.12	0.452
5	โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ประชุม หรือสัมมนา ทางการปฏิบัติงานเพียงใด	3.80	0.82	3.43	0.99	3.31	0.000
6	โรงแรมได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาบรรยาย หรืออภิปรายด้านการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพียงใด	3.46	0.97	2.97	1.07	4.00	0.000

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ข้อความ	กลุ่มพนักงานระดับบริหาร		กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ		t	p
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7	โรงแรมมีวารสารเพื่อให้พนักงานได้อ่านและศึกษาค้นคว้าเพียงใด	2.80	1.15	2.60	1.03	1.58	0.057
8	โรงแรมจัดให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้เรียนรู้การทำงานภายใต้การแนะนำของผู้มีประสบการณ์มาแล้วเพียงใด	3.26	0.92	3.18	0.93	0.78	0.217
9	โรงแรมให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงานเพียงใด	3.49	0.88	3.25	0.80	2.45	0.007
10	โรงแรมส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในวิธีปฏิบัติงานเพียงใด	3.38	1.01	3.19	0.87	1.79	0.037
11	เมื่อพนักงานประสบปัญหาทางด้านการทำงานโรงแรมได้จัดให้ฝ่ายบริหารหรือผู้เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือเพียงใด	3.08	0.99	2.89	0.97	1.74	0.041
	รวม	3.40	0.69	3.23	0.63	2.30	0.011

ตารางที่ 16

แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการจ่ายผลตอบแทนเป็นรายข้อ

ข้อที่	ข้อความ	กลุ่มพนักงานระดับบริหาร		กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ		t	p
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	อัตราเงินเดือนของพนักงานในปัจจุบันได้มีการปรับให้สอดคล้องกับวุฒิ ประสบการณ์ และค่าครองชีพเพียงใด	3.15	0.88	2.84	0.90	3.03	0.001
2	โรงแรมให้ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ แก่ลูกอื่น ๆ แก่พนักงานตามผลงานที่ได้ปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพียงใด	3.19	0.96	2.91	0.86	2.76	0.003
3	โรงแรมได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือนเหมาะสมเพียงใด	3.15	0.78	2.95	0.83	2.18	0.015
4	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้ในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมเพียงใด	3.19	0.96	2.93	0.87	2.60	0.005
5	โรงแรมได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายเงินค่าบริการเหมาะสมเพียงใด	3.15	0.94	2.80	0.89	3.43	0.000
	รวม	3.17	0.73	2.88	0.72	3.44	0.000

ตารางที่ 17

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
1	<u>การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร</u> การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรบางประเภท มีผู้สมัครน้อย เนื่องจากบุคลากรที่มีความสามารถด้านโรงแรมมีน้อย และพนักงานขาดคุณสมบัติตามที่โรงแรมกำหนด ทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้พื้นฐาน ไม่เหมาะสมกับงาน พนักงานที่คัดเลือกเข้ามา ไม่มีคุณภาพ	20
2	การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรยังมีปัญหาบุคลากรที่คัดเลือกเข้ามายังไม่มีประสบการณ์ทางด้านโรงแรม ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ	13
3	การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรยังใช้ระบบอุปถัมภ์หรือระบบพรรคพวกอยู่มาก ไม่ค่อยคำนึงถึงความยุติธรรม ความเหมาะสม หรือคุณภาพของบุคลากร	13
4	บุคลากรที่มีลักษณะเหมาะสมกับงานขาดแคลน โดยเฉพาะพนักงานระดับบริหาร	12
5	วิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรยังไม่เหมาะสม ไม่มีมาตรฐานการคัดเลือกที่ชัดเจน เช่น ไม่มีการสอบข้อเขียน	9
6	การประกาศรับสมัครพนักงานไม่เป็นไปอย่างกว้างขวางมีการประชาสัมพันธ์น้อย ไม่มีการแจ้งต่อบุคคลภายนอก ระยะเวลาในการรับสมัครสั้นไป	7
7	พนักงานที่เข้ามาทำงานไม่มีความตั้งใจจริงในการทำงาน ไม่มีใจรักการทำงานด้านบริการ ทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน	6
8	การคัดเลือกและสรรหาบุคลากรล่าช้า ไม่ทันตามความจำเป็นและความต้องการของ โรงแรม	5
9	บุคลากรที่ทำงานกับโรงแรมมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อ โรงแรมและต่องานที่ทำ	5

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
10	การขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถ ใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี	5
11	การคัดเลือกบุคลากรขาดการพิจารณาร่วมกันระหว่างฝ่ายบุคคลกับหน่วยงานที่รับบุคลากรนั้น ทำให้ได้บุคลากรที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	4
12	การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมีขั้นตอนมากเกินไป	2
13	บุคลากรในโรงแรมไม่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งงาน	2
14	ฝ่ายบริหารก้าวร้าวงานประจำของแผนก	1
15	การส่งเสริมพนักงานภายในก่อน ทำให้ลำบากใจเมื่อพนักงานภายในไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	1
16	พนักงานระดับที่แผนกต้องการมักมีปัญหาด้านภาษาบกพร่อง	1
17	พนักงานที่คัดเลือกเข้ามาแล้วมักมีการลาออกไปทำงานที่อื่น	1
18	ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติดี มักจะเกี่ยงเรื่องเงินเดือน	1
19	พนักงานต่างชาติจะ ได้อภิสิทธิ์มากกว่าคนไทย	1
20	การโอนย้ายแผนกมีปัญหา หัวหน้าเดิมไม่อนุมัติให้ย้าย	1
21	หัวหน้างานแต่ละคนจะคุมพนักงานจำนวนมากทำให้การควบคุมไม่ได้ผล และประสิทธิภาพการทำงานต่ำ	1
22	บุคลากรไม่มีอิสระในการทำงานเท่าที่ควร	1
23	ระบบงานของโรงแรมยังไม่ได้มาตรฐาน	1
24	ค่านิยมในการทำงานของคนไทย เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน	1

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
	<u>การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล</u>	
1	พนักงานให้ความสนใจน้อย ไม่เห็นความสำคัญและไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	9
2	เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ถ้าเป็นการฝึกอบรมช่วงเวลาทำงาน บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานประจำ ถ้าเป็นช่วงหลังเวลาทำงาน บุคลากรต้องการพักผ่อน	8
3	หลักสูตรที่พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา ไม่ตรงกับความต้องการของพนักงาน	6
4	ขาดวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	6
5	ขาดสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	5
6	หลักสูตรที่ฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลไม่ดี ไม่น่าสนใจ และไม่มีประสิทธิภาพ	4
7	พื้นฐานการศึกษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ไม่เท่ากัน	4
8	เมื่อได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลแล้ว ไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือ ใช้ในชีวิตประจำวัน และอบรมแล้ว ไม่มีอะไรดีขึ้น	4
9	ไม่มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลอย่างจริงจัง รวมทั้งไม่มีการติดตามผล	4
10	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล มีมากครั้งเกินไปทำให้พนักงานไม่สนใจการฝึกอบรม	3
11	หัวหน้างานของแต่ละหน่วยงาน ไม่เห็นความสำคัญไม่ให้ความร่วมมือในการให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	3
12	พนักงานไม่รู้ถึงเป้าหมาย จุดประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล และ ไม่มีแนวทาง ในการปฏิบัติหลังการฝึกอบรม	3

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
13	แต่ละแผนกจะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ไม่เท่าเทียมกัน	3
14	พนักงานเก่าไม่เปลี่ยนทัศนคติในการทำงานและรากฐานของคนไทยไม่ยอมรับความรู้ใหม่ ๆ เมื่อได้รับการฝึกอบรมวิธีการทำงานใหม่จึงไม่นำไปใช้ปฏิบัติ	3
15	โรงแรมไม่มีการชักจูงบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	3
16	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลของ โรงแรมจะใช้วิธีหมุนเวียนให้พนักงานทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	2
17	พนักงานไม่มีความรักการทำงาน ทำให้ไม่สนใจการฝึกอบรมและพนักงานบุคคล	2
18	หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลซ้ำซากทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย	2
19	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลน้อยครั้งเกินไป	2
20	อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลไม่เพียงพอ	2
21	การฝึกอบรมจัดเป็นกลุ่มใหญ่เกินไป ทำให้การฝึกอบรมไม่ได้ผล	2
22	พนักงานไม่ได้รับการส่งเสริมให้ฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลตามความรู้ความสามารถ	1
23	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลของ โรงแรมใช้วิธีการคัดเลือก	1
24	ขาดวิทยากรที่เหมาะสมเกี่ยวกับการบริหารงาน โรงแรม	1
25	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องรับผิดชอบ	1
26	ผู้ฝึกอบรมไม่เข้าใจปัญหาของพนักงานอย่างแท้จริง	1
27	พนักงานมีงานมากจนไม่อยากเสียเวลาฝึกอบรม	1

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
28	ทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	1
29	พนักงานมีเวลาว่างตรงกันยาก	1
	<u>การจ่ายผลตอบแทน</u>	
1	ผลตอบแทนไม่จูงใจให้พนักงานทำงานเต็มที่ เนื่องจากผลตอบแทนน้อย ไม่สม่ำเสมอ และต่ำกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน โรงแรมควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจ่ายผลตอบแทนเพิ่มขึ้น	23
2	เงินเดือนต่ำ ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงตามสภาพเศรษฐกิจ ทำให้การเข้าออกจางานของพนักงานสูง	15
3	สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลไม่ดีพอ โรงแรมไม่ได้จ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเฉพาะตัวพนักงาน ไม่มีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับคนในครอบครัว ไม่มีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเกี่ยวกับอุบัติเหตุนอกสถานที่ ค่ารักษาพยาบาลตามคลินิกควรเบิกได้จำนวนเต็ม	13
4	เงินค่าบริการต่ำกว่ามาตรฐาน ไม่เป็นสัดส่วนกับรายรับที่โรงแรมได้รับ	12
5	การจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ ล่าช้า เช่น เงินค่าล่วงเวลา เงินค่าบริการ	5
6	ขึ้นเงินเดือนน้อย การขึ้นเงินเดือนพนักงานควรปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4
7	การขึ้นเงินเดือน ขึ้นอยู่กับความพอใจของหัวหน้างาน ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน	3
8	ผลตอบแทนที่ได้รับ ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน	3

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
9	พนักงานระดับสูง ได้รับผลตอบแทนสูง แต่พนักงานระดับ เสมียน ได้รับผลตอบแทนต่ำ	2
10	อัตราเงินเดือนต่ำ ไม่เท่าเทียมกับโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน	2
11	ผลตอบแทนไม่ยุติธรรม พนักงานที่รับผิดชอบงานเท่ากัน แต่ได้รับผลตอบแทนไม่เท่าเทียมกัน	2
12	โรงแรมควรมีการจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นจากเดิม	2
13	ค่าจ้างเงินเดือน ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน งานหนักแต่เงินเดือนน้อย	1
14	เงินเดือนและสวัสดิการ ไม่ดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครงานกับ โรงแรม	1
15	การทำงานล่วงเวลา ต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้าแผนกก่อน เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จึงจะจ่ายเงินค่าล่วงเวลา	1
16	ความไม่เสมอภาคในการจ่ายเงินค่าล่วงเวลาของ โรงแรม พนักงานแต่ละแผนกหรือแม้แต่แผนกเดียวกันยัง ได้รับ เงินค่าล่วงเวลาไม่เท่าเทียมกัน	1
17	การจ่ายผลตอบแทนไม่เป็นไปตามข้อตกลง	1
18	ความแตกต่างของการจ่ายผลตอบแทนระหว่างพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ กับพนักงานคนไทย	1
19	โรงแรมผลักภาระภาษีที่ทาง โรงแรมต้องจ่ายให้แก่พนักงาน	1
20	พนักงานไม่ได้รับความรู้เกี่ยวกับการหักจ่ายเงินค่าบริการแต่ละคืน	1
21	โรงแรมไม่มีการระบุแน่ชัดในการว่าจ้างพนักงาน	1
22	โรงแรมมีการหักผลตอบแทนที่พนักงานควรได้รับไปใช้ในกิจการอื่น เช่น การกีฬา	1

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของโรงแรม

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
23	อัตราเงินเดือนขั้นต้นของพนักงานเข้าใหม่อยู่ในระดับต่ำ	1
24	การขึ้นเงินเดือนไม่เป็นการขึ้นจากผลงาน	1
25	โรงแรมควรมีการพิจารณาให้พนักงานมีสิทธิกู้เงินจากโรงแรมได้ เพื่อที่จะนำไปใช้สำหรับซื้อทรัพย์สินถาวร โดยพิจารณาจากจำนวนปีที่ทำงาน	1
26	พนักงานดีเด่นประจำปีจะได้รับเฉพาะใบประกาศเกียรติคุณเท่านั้น	1
27	โรงแรมควรพิจารณาจ่ายค่าครองชีพเพื่อเป็นการปรับรายได้ของพนักงานให้เพิ่มขึ้น	1
28	เงินเดือนไม่สอดคล้องกับคุณวุฒิ	1
29	สวัสดิการทุกอย่างอยู่ในระดับปานกลาง	1
30	สวัสดิการทุกอย่างดีหมดแล้ว	1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย