



บทที่ 1

บทนำ

### ความสำคัญของการศึกษา

ปัจจุบันมีการกำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ มีความจำเป็นอย่างมากต่อชีวิตการทำงานของพนักงานลูกจ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการขายสินค้าและบริการ และเป็นการขายบริการให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เป็นผลให้เกิดการส่งออกสินค้าออกในรูปของการบริการ จากการให้บริการในรูปของสินค้าออกที่มองไม่เห็นนี้ ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดการขาดดุลการค้าและดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ

จะเห็นได้ว่าการกำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการให้พนักงานเป็นการตอบสนองความต้องการบางส่วนของความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่หลายประการด้วยกัน คำกล่าวของ อ. เอ. เอช. มาสโลว์ (A.H. Maslow)<sup>1</sup> นักจิตวิทยาได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีอยู่ 5 อย่างด้วยกัน คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐาน เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ความต้องการนี้ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

2. ความต้องการปลอดภัยและมั่นคง (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการต่อจากความต้องการขั้นมูลฐาน เช่น ความต้องการความปลอดภัยในการทำงานและมีความมั่นคงในงานที่ทำ

---

<sup>1</sup>Don Hellriegel and John W. Shocum, Jr., Organizational Behavior, 2d ed. (St. Paul : West Publishing Co., 1979), p. 397 - 400.

3. ความต้องการที่จะอยู่ร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคม เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายของชีวิต (Self Actualization) ความต้องการนี้เป็นความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะให้สิ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นความจริง

จะเห็นได้ว่าความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการขั้นต้นของมนุษย์เพื่อการดำรงชีวิต ซึ่งในองค์การเกือบทุกแห่งมักจะสนองความต้องการด้วยการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน และนอกเหนือจากนี้แล้วยังสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล อาหาร น้ำดื่ม ที่พัก เป็นต้น ซึ่งวัตถุประสงค์ของการจ่ายค่าจ้างและสวัสดิการก็เพื่อให้พนักงานได้มีสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานและการดำรงชีพดีขึ้น การบำรุงขวัญพนักงานนับว่าเป็นการจูงใจพนักงานอันสำคัญ トラบไตที่เครื่องจักรยังต้องการน้ำมันหล่อลื่น เพื่อให้สามารถทำงานได้สันไต พนักงานซึ่งเป็นสิ่งมีชีวิตจิตใจก็ย่อมต้องการสิ่งตอบแทนจากการทำงานส่วนนั้น และสิ่งตอบแทนจากการทำงานก็คือ การจ่ายค่าจ้างและการให้สวัสดิการ

ในการกำหนดนโยบายค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่ง จะต้องศึกษาถึงระดับอัตราค่าจ้างของแรงงานในตำแหน่งต่าง ๆ ของโรงแรมประเภทเดียวกันหรือระดับเดียวกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดอัตราค่าจ้าง นอกจากนี้ควรศึกษาถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่โรงแรมต่าง ๆ สดให้ เพราะสวัสดิการเหล่านี้มักจะมีพื้นฐานการคำนวณมาจากระดับของอัตราค่าจ้าง

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อต้องการทราบอัตราค่าจ้างของพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ พร้อม

ทั้งนี้เปรียบเทียบความแตกต่างของอัตราค่าจ้างในแต่ละตำแหน่งของกิจการประเภทนี้

2. เพื่อทราบถึงรูปแบบต่าง ๆ ของสวัสดิการที่กิจการแต่ละแห่งจัดให้แก่พนักงานในระดับต่าง ๆ และศึกษาว่าการจัดสวัสดิการนั้นมีความแตกต่างกันในแต่ละระดับของพนักงานหรือไม่ ตลอดจนเปรียบเทียบกับสิ่งที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดไว้
3. เพื่อทราบถึงหลักเกณฑ์ในการบริหารค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น หลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ การเพิ่มค่าจ้างประจำปี หลักเกณฑ์ในการบรรจุพนักงานรายวันและรายเดือน เป็นต้น
4. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการให้สวัสดิการกับอัตราค่าจ้างเงินเดือน
5. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่ออัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ว่ามีผลกระทบต่อการบริหารค่าจ้างเงินเดือนของกิจการหรือไม่เพียงใด

#### สัมมตฐานของการศึกษา

1. โรงแรมที่กำหนดอัตราค่าจ้างเงินเดือนไว้ต่ำ มักจะให้สวัสดิการแก่พนักงานเป็นจำนวนมาก
2. เพศของผู้ทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการกำหนดอัตราค่าจ้าง

#### ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยมุ่งเฉพาะในกรณีศึกษาของธุรกิจโรงแรม ซึ่งพอสรุปบริการได้ดังนี้

1. ศึกษาเฉพาะโรงแรมที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอัตราค่าห้องพักห้องเดี่ยวขั้นต่ำ 1,000 บาทขึ้นไป (ไม่รวมเงินค่าบริการและค่าภาษี) โดยยึดหลักการส่งประเภทโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครของกองสถิติและวิจัย องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่ง-

ประเทศไทย<sup>1</sup> เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2524 ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 10 โรงแรม คือ

1. โรงแรมโอเรียนเต็ล
2. โรงแรมมณเฑียร
3. โรงแรมดุสิตธานี
4. โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล
5. โรงแรมเอราวัณ
6. โรงแรมเชอราตัน
7. โรงแรมเพรสซิเดนท์
8. โรงแรมแอมบาสซาเดอร์
9. โรงแรมอินทรา
10. โรงแรมรามาทาวเวอร์

2. เป็นการสำรวจอัตราค่าจ้างของพนักงานโรงแรมทั้ง 10 แห่งดังกล่าวข้างต้น โดยแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ตามลักษณะหน้าที่การทำงาน ในแต่ละแผนกประกอบไปด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรมส่วนใหญ่ซึ่งได้แก่

แผนกส่วนหน้า (Front Office)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนกส่วนหน้า (Assistant Manager)

ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ตำแหน่งพนักงานสอบถาม (Information Clerk)

ตำแหน่งพนักงานโทรพิมพ์ (Telex Operator)

ตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีด (Typist)

แผนกอาศัยดูแลสัมพันธ์ (Guest Relations)

ตำแหน่งอาศัยดูแลสัมพันธ์ (Guest Relations Officer)

<sup>1</sup> องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองสถิติและวิจัย, รายชื่อโรงแรมในกรุงเทพมหานคร, พฤศจิกายน 2524.

แผนกท่าอากาศยาน (Airport)

ตำแหน่งอาคันตุกะสัมพันธ์ท่าอากาศยาน (Airport Supervisor)

แผนกรับจองห้องพัก (Reservation)

ตำแหน่งผู้จัดการรับจองห้องพัก (Reservation Manager)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการรับจองห้องพัก (Assistant Reservation Manager)

ตำแหน่งพนักงานรับจองห้องพัก (Reservation Clerk)

แผนกบริการ (Bell)

ตำแหน่งเบลล์แคปตัน (Bell Captain)

ตำแหน่งเบลล์บอย (Bell boy)

ตำแหน่งพนักงานประจำประตู (Door Man)

ตำแหน่งพนักงานนำสาร (Messenger)

แผนการรักษาความปลอดภัย (Security)

ตำแหน่งหัวหน้ารักษาความปลอดภัย (Security Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัย (Security Man)

แผนกโทรศัพท์ (Telephone)

ตำแหน่งผู้ควบคุมหัวหน้าโทรศัพท์ (Chief Telephone Supervisor)

ตำแหน่งหัวหน้าโทรศัพท์ (กะ) (Supervisor (Shift))

ตำแหน่งพนักงานโทรศัพท์ (Operator)

แผนกขับรถ (Driver)

ตำแหน่งพนักงานขับรถ (Driver)

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าแม่บ้าน (Assistant Housekeeper)

ตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้านประจำชั้น (Floor Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานประจำชั้น (Floor Clerk)

ตำแหน่งพนักงานคัดเตรียมห้องพัก (Maid)

ตำแหน่งพนักงานประจำห้อง (Room Boy)

ตำแหน่งพนักงานทำสวน (Gardener)

ตำแหน่งพนักงานตัดดอกไม้ (Flower Girl)

ตำแหน่งหัวหน้าห้องผ้า (Linen Room Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานห้องผ้า (Linen Girl)

ตำแหน่งพนักงานซ่อมแซมเบ็ดเตล็ด (Handy Man)

ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด (Cleaner)

ตำแหน่งพนักงานคัดเตรียมห้องพัก (House Man)

แผนกห้องครัว (Kitchen)

ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าห้องครัว (Assistant Chief Kitchen)

ตำแหน่งหัวหน้าผู้ปรุงอาหารไทย (Thai Kitchen Supervisor)

ตำแหน่งเชฟ เดอ ปาร์ตี (Chef de Partie)

ตำแหน่งพนักงานปรุงอาหาร (Cook)

ตำแหน่งพนักงานช่วยปรุงอาหาร (Cook Helper)

ตำแหน่งพนักงานเตรียมอาหาร (Pantry Girl)

ตำแหน่งเดมิ เชฟ เดอ ปาร์ตี (Demi Chef de Partie)

ตำแหน่งคอมมิสส์ที่ 1 (I Commis)

ตำแหน่งคอมมิสส์ที่ 2 (II Commis)

ตำแหน่งคอมมิสส์ที่ 3 (III Commis)

แผนกเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและ  
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Steward)

ตำแหน่งหัวหน้าเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและ  
เครื่องดื่ม (Chief Steward)

ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องใช้ในฝ่ายอาหาร  
และเครื่องดื่ม (Assistant Chief Steward)

ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดพื้นที่บริเวณครัว (Floor Steward)

ตำแหน่งหัวหน้าทำความสะอาดอุปกรณ์ครัวและอุปกรณ์ที่ใช้บริการ (Head  
Dish Washer)

ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดอุปกรณ์ครัวและอุปกรณ์ที่ใช้บริการ (Dish  
Washer)

แผนกห้องกริล (Grill Room)

ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ (Head Waiter)

ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Hostess)

ตำแหน่งกัปตันห้องกริล (Captain)

ตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟหญิง (Waitress)

ตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟชาย (Waiter)

ตำแหน่งไวน์โบ特勒 (Wine Butler)

ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ (Bus Boy/Bus Girl)

แผนกคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop)

ตำแหน่งผู้จัดการคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop Manager)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการคอฟฟี่ช็อป (Assistant Coffee Shop Manager)

ตำแหน่งผู้ควบคุมคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop Supervisor)

ตำแหน่งกัปตันคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop Captain)

ตำแหน่งพนักงานต้อนรับประจำคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop Reception)

แผนกบริการห้องพัก (Room Service)

ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก (Room Service Supervisor)

ตำแหน่งกัปตันบริการห้องพัก (Room Service Captain)

ตำแหน่งพนักงานรับคำสั่งบริการห้องพัก (Room Service Order Taker)

แผนกไนท์คลับ (Night Club)

ตำแหน่งผู้ควบคุมไนท์คลับ (Night Club Supervisor)

ตำแหน่งกัปตันไนท์คลับ (Night Club Captain)

ตำแหน่งพนักงานต้อนรับประจำไนท์คลับ (Night Club Reception)

แผนกเครื่องดื่ม (Bars)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม (Bar Manager)

ตำแหน่งหัวหน้าแผนกเครื่องดื่ม (Bar Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่มอาวุโส (Bartender Sr.)

ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender Jr.)

ตำแหน่งพนักงานประจำแผนกเครื่องดื่ม (Bar Boy)

แผนกจัดเลี้ยง (Banquet)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Manager)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Assistant Banquet Manager)

ตำแหน่งกัปตันประจำแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Captain)

แผนกศิลป์ (Art)

ตำแหน่งพนักงานฝ่ายศิลป์ (Artist)

แผนกบัญชี (Accounting)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ควบคุมบัญชี (Assistant Chief Accountant)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (Assistant F. & B. Cost Controller)



ตำแหน่งผู้ตรวจสอบรายได้ (Income Auditor)

ตำแหน่งพนักงานจ่ายเงินเดือน (Paymaster)

ตำแหน่งพนักงานควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Cost Controller Clerk)

ตำแหน่งพนักงานรักษาสงพัสดุ (Store Keeper)

ตำแหน่งพนักงานเก็บบิล (Bill Collector)

ตำแหน่งพนักงานรับแลกเปลี่ยนเงินตราส่วนหน้า (Front Office Money Changer)

ตำแหน่งผู้ตรวจสอบกลางคืน (Night Auditor)

ตำแหน่งพนักงานบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Payable)

ตำแหน่งพนักงานรับของ (Receiving Clerk)

แผนกเก็บเงิน (Cashier)

ตำแหน่งหัวหน้าเก็บเงินใหญ่ (General Cashier)

ตำแหน่งพนักงานตรวจสอบ (Checker)

ตำแหน่งพนักงานเก็บเงินห้องอาหาร (Restaurant Cashier)

ตำแหน่งพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier)

แผนกสินเชื่อ (Credit)

ตำแหน่งผู้จัดการสินเชื่อ (Credit Manager)

แผนกสั่งซื้อ (Purchasing)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกสั่งซื้อ (Purchasing Manager)

ตำแหน่งพนักงานสั่งซื้อ (Purchasing Clerk)

แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

ตำแหน่งผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relations Officer)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relations Assistant)

ตำแหน่งพนักงานประชาสัมพันธ์ (Public Relations Clerk)

ตำแหน่งช่างภาพ (Photographer)

แผนกขาย (Sales)

ตำแหน่งผู้แทนการขายอาวุโส (Senior Sales Representative)  
 ตำแหน่งผู้ประสานงานทัวร์อาวุโส (Senior Tour Co-ordinator)  
 ตำแหน่งผู้แทนการขาย (Junior Sales Representative)  
 ตำแหน่งผู้ประสานงานทัวร์ (Junior Tour Co-ordinator)

แผนกบุคคล (Personnel)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Personnel Assistant)  
 ตำแหน่งเลขานุการ (Secretary)  
 ตำแหน่งพนักงานธุรการ (Clerk)  
 ตำแหน่งพยาบาล (Nurse)  
 ตำแหน่งพนักงานลงเวลา (Timekeeper)

แผนกช่าง (Engineers)

ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าช่างใหญ่ (Assistant Chief Engineer)  
 ตำแหน่งหัวหน้างาน (Supervisor)  
 ตำแหน่งช่างไฟฟ้า (Electrician)  
 ตำแหน่งช่างเครื่อง (Mechanic)  
 ตำแหน่งช่างไม้ (Carpenter)  
 ตำแหน่งช่างสี (Painter)  
 ตำแหน่งช่างแอร์ (Air Conditioner)  
 ตำแหน่งช่างต้มน้ำ (Boiler Operator)  
 ตำแหน่งพนักงานรักษาสงพัสดุ (Store Keeper)

แผนกซักฟิด (Laundry)

ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการซักฟิด (Assistant Laundry Manager)  
 ตำแหน่งหัวหน้างาน (กะ) (Shift Supervisor)

ตำแหน่งพนักงานซักผ้า (Washer)

ตำแหน่งพนักงานรีดผ้า (Flat Work Ironer)

นอกจากนี้ได้ทำการสำรวจสวัสดิการต่าง ๆ ที่โรงแรมแต่ละแห่งจัดให้กับพนักงาน ตลอดจนสอบถามความคิดเห็นของฝ่ายจัดการโรงแรมเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ เป็นต้น

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เป็นการเสริมความรู้ทางวิชาการและทักษะในการทำงานด้านบุคลากรให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
2. ฝ่ายบริหารของธุรกิจโรงแรม อาจใช้ผลจากการวิจัยนี้เป็นพื้นฐานในการกำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสม
3. ฝ่ายรัฐบาลก็จะได้ประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ คือ เมื่อรัฐบาลทราบถึงทัศนคติของฝ่ายบริหารต่อการกำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการที่ธุรกิจโรงแรมยื่นพิเศษให้กับพนักงาน รัฐบาลก็อาจนำไปพิจารณา ตลอดจนประสานงานกับผู้บริหารโรงแรมและฝ่ายสหภาพแรงงานในเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความสงบสุขในด้านแรงงาน
4. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่จะศึกษาเกี่ยวกับการบริหารค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการในธุรกิจประเภทอื่นต่อไป

#### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การออกทำการสำรวจถึงการกำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมทั้ง 10 แห่ง และความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร

ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าของหนังสือตำราและเอกสารต่าง ๆ

เช่น งานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์หัตถ์ยนิทางการเงินของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย ของ  
 สัจวร บุญญาติกุล วลัย ชวลิตธำรง และศิรินันท์ ธนิตดวงค์ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย งานวิจัยเรื่องอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของแรงงานอุตสาหกรรมใน  
 เขตกรุงเทพมหานคร และ 5 จังหวัดใกล้เคียง พ.ศ. 2523 ของโยแล่ง รักวานิช ชวริย์ ยาวุฒิ  
 และฉำหงศ์ สัมประสังศ์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยา-  
 นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชย์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง  
 การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนของอุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศไทย ของโล้ว จามนนท์ ตำรา  
 การบริหารงานบุคคล ของเส่นาะ ตีเยาวี ตำราการบริหารงานบุคคล ของธงชัย สันติวงษ์ ตำรา  
 การบริหารงานบุคคล ของสัมพันธ์ เกษมสิน ศำบรรยายประกอบการสอนวิชาบริหารงานบุคคลของ  
 คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดย พักตร์มัจจ วัฒนสินธุ์ ตำราการ-  
 โรงแรม ของ ปรีชา แดงโรจน์ แห่งชมรมนักบริหารการโรงแรม เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึง  
 ประวัติความเป็นมาและการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และเข้าใจถึงความหมาย  
 ของการบริหารค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการก่อนที่จะออกทำการสำรวจ

สำหรับการดำเนินงานวิจัย พอดีจะสรุปเป็นลำดับขั้นดังนี้

#### 1. การเตรียมการ

- 1) ศึกษาการบริหาร การจัดการและสายงานต่าง ๆ ตลอดจนการดำเนินงาน  
 งานของธุรกิจโรงแรม และศึกษาถึงการบริหารค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ  
 จากตำราและเอกสารต่าง ๆ
- 2) ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและกรอกแบบสอบถามจากผู้จัดการฝ่ายบุคคล  
 และเจ้าหน้าที่ในแผนกบุคคลของโรงแรมทั้ง 10 แห่ง
- 3) นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากข้างต้นมาสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไป  
 ทดสอบตามโรงแรม 1 แห่ง เพื่อหาข้อบกพร่อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้  
 เหมาะสมยิ่งขึ้น ในขั้นนี้ใช้เวลา 3 เดือน คือ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึง  
 เมษายน

## 2. การเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมต่าง ๆ ทั้ง 10 แห่ง ให้ช่วยอนุเคราะห์หัตถ์ตอบแบบสอบถามเองหรือให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัยกรอกแบบสอบถามแทน ดังนั้นแบบสอบถามที่ส่งไปตามโรงแรมต่าง ๆ จึงมี 10 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้ง 10 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ในชั้นนี้ใช้เวลาประมาณ 3 เดือน คือตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกรกฎาคม

## 3. การประมวลผลข้อมูลและเขียนรายงาน

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลมาประมวลด้วยมือ (Manual data processing) และประมวลด้วยเครื่องคำนวณ (Electronic Computer) แล้วเขียนรายงานผลการวิจัย ในชั้นนี้ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน คือเดือนสิงหาคม

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) คือ แบบสอบถามที่ส่งไปให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมต่าง ๆ กรอกข้อความ สำหรับแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงลักษณะทั่วไปของกิจการ
- ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงอัตราค่าจ้างของพนักงานโรงแรมทั้ง 10 แห่ง
- ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามถึงสวัสดิการที่กิจการจัดให้ แบ่งเป็นสวัสดิการที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด กับสวัสดิการที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนด
- ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามถึงการบริหารค่าจ้างเงินเดือนของผู้ประกอบการโรงแรม

### อุปสรรค

1. การขอเข้าพบผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมบางแห่งต้องใช้เวลาในการติดต่อนาน

จึงทำให้หมายกำหนดการศึกษาล่าช้าออกไป

2. โรงแรมบางแห่งในตอนแรกก็ไม่ให้ข้อมูล แต่เมื่อพยายามไปพบบ่อย ๆ จนเขาทนความรำคาญไม่ได้จึงยอมกรอกข้อมูลให้

ความหมายของคำบางคำ

"โรงแรมชั้นพิเศษ" หมายถึง โรงแรมที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอัตราค่าห้องพักห้องเดี่ยวชั้นต่ำ 1,000 บาทขึ้นไป (ไม่รวมเงินค่าบริการและค่าภาษี)

"เงินค่าครองชีพ" หมายถึง เงินที่โรงแรมจ่ายให้กับพนักงานเพื่อช่วยเหลือการดำรงชีพของพนักงาน เงินค่าครองชีพนี้จะปรับให้ตามดัชนีค่าครองชีพ

"เงินค่าบริการ" หมายถึง เงินที่โรงแรมคิดค่าบริการจากแขก โดยปกติจะคิดร้อยละ 10 ของรายได้จากแขก เช่น ค่าห้องพัก ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าซักรีด ค่าเช่าห้อง ผัดเสียง เป็นต้น โดยโรงแรมจะแบ่งเงินค่าบริการนี้ให้กับพนักงาน

"ค่าจ้าง" หมายถึง เงินที่โรงแรมจ่ายให้แก่พนักงานเป็นการตอบแทนการทำงาน ค่าจ้างอาจประกอบด้วยเงินเดือนและเงินค่าบริการ หรือเงินเดือนและเงินค่าครองชีพ หรือเงินเดือน เงินค่าบริการ และเงินค่าครองชีพ จะจ่ายในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับนโยบายการจ่ายค่าจ้างของโรงแรมแต่ละแห่ง

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย