

การวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงาน  
ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
กันยายน 2558

การวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงาน  
ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

ลิขสิทธิ์ของวิทยานิพนธ์ของใหม่  
หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2558


# การวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย


อรนนท์ คำสี


การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต


คณะกรรมการสอบ

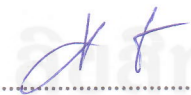
คณะกรรมการที่ปรึกษา

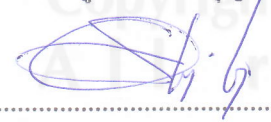
  
.....ประธานกรรมการ  
(อ.ดร.สุเทพ นิมสาय)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อ.ดร.ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์)

  
.....กรรมการ  
(อ.ดร.ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ผศ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี)

  
.....กรรมการ  
(ผศ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี)

  
.....กรรมการ  
(อ.ดร.อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์)

29 กันยายน 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ อ.ดร.ไพรัช พิบูลย์ รุ่งโรจน์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้และคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดียิ่งรวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี อ.ดร.อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ รวมทั้ง อ.ดร.สุเทพ นิมสาข กรรมการการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษาพร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ทุกท่าน ตลอดจนบรรณารักษ์ห้องสมุดของคณะเศรษฐศาสตร์ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณพ่อคุณแม่สำหรับการสนับสนุนด้านการศึกษา และเป็นกำลังใจสำคัญจนประสบความสำเร็จ ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (หลักสูตร 1 ปี) ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้หวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี หากส่วนใดส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระมีข้อผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

อรนันท์ คำสี

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	การวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย	
ผู้เขียน	นางสาวอรนันท์ คำสี	
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษา	อ.ดร.ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ ผศ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

ในการศึกษาการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้าง และองค์ประกอบของผลตอบแทน และสวัสดิการแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย รวมไปถึงการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อโครงสร้างค่าตอบแทน เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ข้อมูลที่ได้มาจาก 2 ส่วน ส่วนแรกได้จากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง (ในส่วนของเงินเดือน) ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย จากการเก็บแบบสอบถามพนักงานโรงแรมใน 4 จังหวัด ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา จำนวน 1,024 ชุด โดยทำการสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาวถึงระดับ 5 ดาว วิเคราะห์ด้วยวิธีการทดสอบแบบ t-test จากนั้นทำการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อโครงสร้างค่าตอบแทน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี OLS (Multiple Regression) และ Tobit model จากโปรแกรม R Studio โดยมีตัวแปรต้น คือ ค่าจ้าง ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน การฝึกอบรม ภาษา และตัวแปรควบคุม คือ ลักษณะงาน ลักษณะโรงแรม และวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมทั่วไป (GM – General Manager) จำนวน 5 โรงแรม โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนต่อแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ผลการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างประกอบไปด้วย ส่วนของข้อมูลทั่วไป ระดับผู้บริหารมีผลต่ออัตราค่าจ้างมากที่สุด เนื่องด้วยผู้บริหารต้องมีการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่มาก จะมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน ส่งผลให้มีค่าจ้างที่สูง ส่วนของการศึกษา การศึกษาถือได้ว่าเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานโรงแรมว่า มีความเหมาะสมในตำแหน่งงานลักษณะใด ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงจำเป็นต้องมีการศึกษา ส่วนของอายุของแรงงาน เนื่องจากทางโรงแรมมีการปรับอัตราค่าตอบแทนของพนักงานเพิ่มขึ้นในแต่ละปี พนักงานส่วนใหญ่ที่มีอายุน้อยที่เริ่มทำงานกับโรงแรม จึงมีผลต่ออัตราค่าตอบแทนมากที่สุด ดังนั้น เมื่ออายุของแรงงานที่มากขึ้นประสบการณ์ในการทำงานก็มากขึ้น ทำให้ได้รับอัตราค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ส่วนของตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่ออัตราค่าตอบแทนโดยตรง คือ การอบรม และภาษา พบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมทั่วไป การอบรมและภาษาถึงแม้ว่าจะไม่มีอิทธิพลต่ออัตราค่าตอบแทนโดยตรง แต่มีความสำคัญในระดับหนึ่งสำหรับการพัฒนาองค์กรด้วยเช่นกัน ส่วนของที่ตั้งของโรงแรม เนื่องด้วยกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง และมีค่าครองชีพที่สูงเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจึงต้องสูงกว่าที่จังหวัดอื่น โดยกรุงเทพมหานครจะมีอัตราค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรมมากที่สุด ที่ตั้งของโรงแรมต่างกัน ค่าตอบแทนจะไม่เท่ากัน ส่วนของลักษณะงานด้านวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับอัตราค่าตอบแทนในทิศทางเดียวกัน และลักษณะงานด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับอัตราค่าตอบแทนในทิศทางตรงกันข้าม นั่นคือ ลักษณะงานด้านการบริการจะได้อัตราค่าตอบแทนน้อยกว่าลักษณะงานด้านวิชาชีพ และส่วนของสวัสดิการสำหรับพนักงานของโรงแรมจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วย ชุดยูนิฟอร์ม อาหารสำหรับพนักงาน ประกันสังคม และจัดการอบรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	An Analysis of Earnings and Welfare in Thailand's Hotel Industry	
<b>Author</b>	Miss Arranant Khamsee	
<b>Degree</b>	Master of Economics	
<b>Advisory Committee</b>	Lect.Dr. Pairach Piboonrunroj	Advisor
	Asst.Prof.Dr. Chukiatt Chaiboonsri	Co-advisor

## ABSTRACT

This research aims to study the structures of earnings and welfare in Thailand's hotel industry. The research also tests the factors that affect these structures for presenting the ways to improve the labors of Thai hotel industry.

There are 2 parts of data the researcher receives and the first data is about what the factor that affects the salary. The questionnaire is applied for this research with 1,024 data sets. The data are obtained by asking people who work in 3 to 5 stars hotels in 4 main travelling provinces, including Bangkok, Chiang Mai, Phuket, and Pattaya. Plus, this part of data is analyzed by using t-test.

Secondly, the research is also analyzed by using OLS (Multiple Regression) and Tobit model from R Studio program to know what the factor that affects the structure of earning is. The research is analyzed with two variables, including the independent variable and controlled variable.

The independent variable consists of wage, gender, age, education, marital status, working experience, working hours, the training, and the language use. Plus, the controlled variable includes type of work, and type of hotel. Moreover, the research is analyzed by interviewing general managers of 5 chosen hotels in Muang district, Chiang Mai for presenting the ways to improve the structures of earnings and welfare in Thailand's hotel industry.

The results reveal that there are several factors that affect the salary. First of all, the executive has the most effect on the salary since the executive has high education and working experience. Hence, the executive tends to have better opportunity to get promotion which lead to high salary. Secondly, the education is significant for hotel workers since the position they will get; it is regarded on their education. Therefore, every people who are a part of hotel industry have to have education. Furthermore, the third factor is the age. Hotels have rule about raising the salary of their employees in each year. Most employees who start working at young age tend to have higher salary that others due to their age of working and better working experience.

Lastly, the variables which have no effect on the salary are the training and language use. However, the manager-interviews reveal that although the training and language use are not affects the salary directly, but they are still important for improving their institution. Due to Bangkok is the capital and also has higher cost of living than other provinces, the salary of hotel workers tend to be higher, as well. The rate of the salary for hotel workers in Bangkok is highest among all. The difference of salary is regarded by different location of hotel, too.

Besides that, the type of working position is also related to the salary in the same way. Conversely, the customer service is related to the salary in opposite way. To illustrate, the customer service position got lesser rate of salary than the vocation position. Hotel workers also get different welfares including, uniform, food for hotel worker, social security, and the training.



# สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน	10
2.2 สวัสดิการแรงงาน	12
2.3 ฟังก์ชันค่าจ้าง (The Earning Function Method)	13
2.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบและการวิจัย	
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.2 ทดสอบแบบจำลองด้วยเครื่องมือทางเศรษฐมิติ	18
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.4 ขอบเขตของกลุ่มตัวแปร	20

3.5	กรอบแนวคิด	20
3.6	วิธีการศึกษา	21
3.6.1	การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.6.2	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
3.6.3	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	22
บทที่ 4	ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1	ปัจจัยที่กำหนดค่าจ้างในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย	26
4.1.1	ข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษา	26
4.1.2	ผลการทดสอบ t-test ผลการประมาณแบบจำลองถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และ Tobit Model สำหรับใช้ทดสอบตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุม ที่ส่งผลต่อค่าจ้างของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย	32
4.2	ปัจจัยที่กำหนดค่าจ้างในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย	43
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	49
5.2	ข้อเสนอแนะ	52
5.2.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและผู้ประกอบการ	52
5.2.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำการศึกษาครั้งต่อไป	53
	เอกสารอ้างอิง	54
	ภาคผนวก	57
	ประวัติผู้เขียน	67

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
ตารางที่ 3.1 จำนวนแรงงาน โรงแรมในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต และพัทยา	19
ตารางที่ 3.2 จำนวนแรงงาน โรงแรมที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม	19
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โรงแรม โดย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ระดับการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน	27
ตารางที่ 4.2 จำนวนแบบสอบถามในแต่ละจังหวัด โดยแบ่งตามลักษณะของ โรงแรม	29
ตารางที่ 4.3 จำนวนพนักงาน โรงแรมที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม โดยแบ่งตาม ลักษณะของชนิดงาน โรงแรม และระดับการทำงาน	30
ตารางที่ 4.4 สวัสดิการในการทำงานที่ทาง โรงแรมได้ให้แก่พนักงาน	32
ตารางที่ 4.5 กำหนดตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลอง	32
ตารางที่ 4.6 ตารางทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง โดยใช้ t-test ในการทดสอบ	35
ตารางที่ 4.7 การทดสอบค่าเฉลี่ยสำคัญของแบบจำลองด้วยการทดสอบ Anova	36
ตารางที่ 4.8 ตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้าง (wage) และตัวแปรที่ไม่มีผลต่อค่าจ้าง (wage)	37
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลอง Multiple Regression	42

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 จำนวนและรายได้นักท่องเที่ยวต่างชาติในปี พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ.2556	2
ภาพที่ 1.2 จำนวนผู้เข้าพักเมืองท่องเที่ยวหลัก	3
ภาพที่ 1.3 จังหวัดที่มีจำนวนห้องพักสูงสุดสิบอันดับแรกในปี พ.ศ. 2555	3
ภาพที่ 1.4 โครงสร้างองค์กรโรงแรมขนาดใหญ่	5
ภาพที่ 1.5 โครงสร้างค่าตอบแทนแรงงาน	6
ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิด	21
ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์	25
ภาพที่ 4.1 แผนภาพทดสอบความสอดคล้องกับสมมติฐานของ Multiple Regression	43
ภาพที่ 4.2 โครงสร้างค่าตอบแทนแรงงาน	45

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

# บทที่ 1

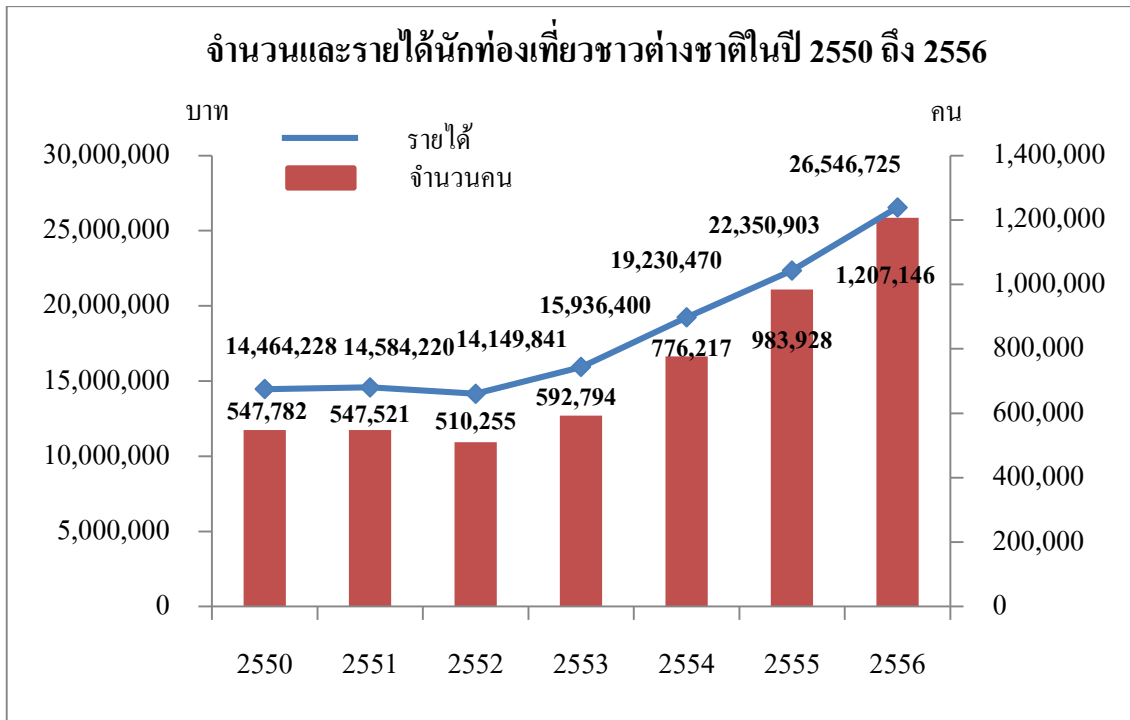
## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องต่าง ๆ เช่น ธุรกิจที่พัก ธุรกิจภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การขนส่งนักท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น เมื่อพิจารณาจากรายรับของประเทศในส่วนของธุรกิจประเภทโรงแรม จะพบว่ามีรายได้เพิ่มขึ้นโดยลำดับ จาก 150,533,935.34 ในปี พ.ศ. 2554 จนมีมูลค่าถึง 161,481,658.58 บาท ในปี พ.ศ. 2556 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557)

ในระหว่างปี พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ. 2556 พบว่าอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถสร้างรายได้ให้ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดถึง 1,207,146 คน และสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวนถึง 26,546,725 บาท แสดงดังภาพที่ 1.1 และจากสถานการณ์การท่องเที่ยวเฉพาะเดือนพฤษภาคม 2558 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 2,309,250 คน ขยายตัวร้อยละ 38.21 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2557 โดยพบว่าในเดือนพฤษภาคม 2558 เฉพาะนักท่องเที่ยวจีนขยายตัวถึงร้อยละ 120.62 และยังพบว่านักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ จีน 3,273,695 คน รองมาคือ มาเลเซีย 1,397,241 คน ญี่ปุ่น 575,186 คน เกาหลี 546,520 คน และลาว 459,225 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

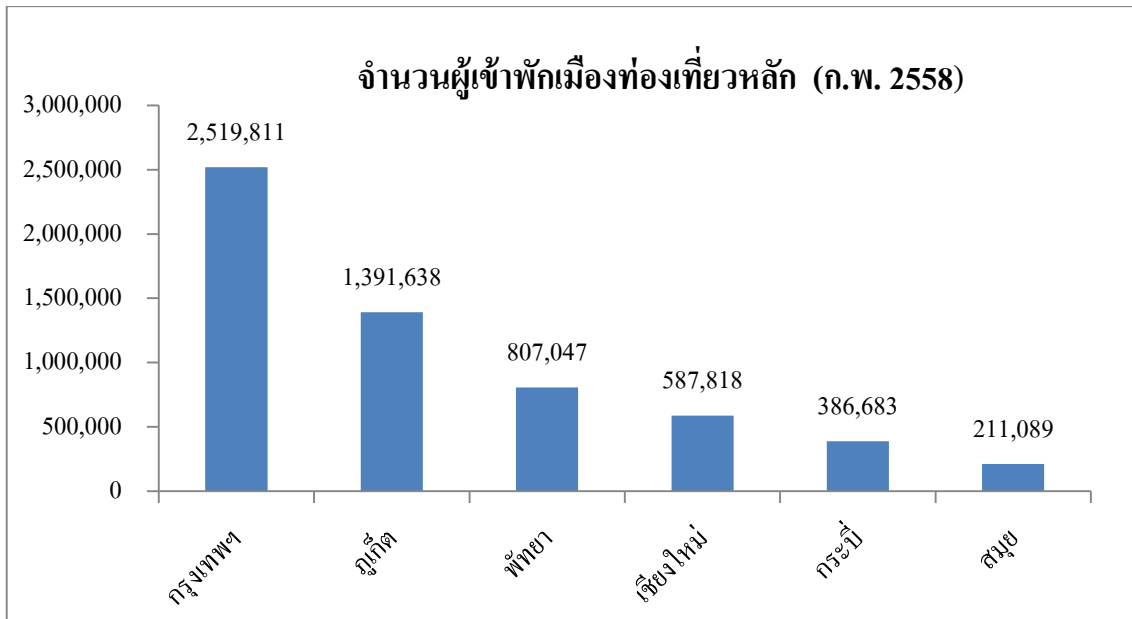
ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2557)

ภาพที่ 1.1 จำนวนและรายได้นักท่องเที่ยวต่างชาติในปี พ.ศ. 2550 ถึง พ.ศ.2556

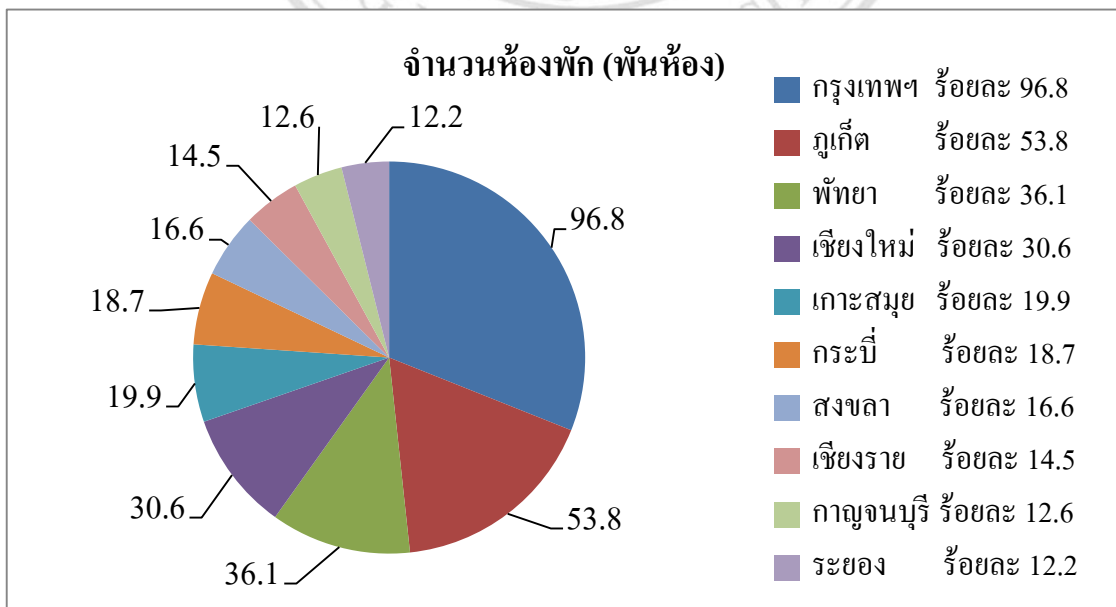
จากสถานการณ์การท่องเที่ยวเมืองหลัก ซึ่งประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ พบว่าอัตราการเข้าพักรวมในสถานพักรวมต่าง ๆ โดยภาพรวมสถานพักรวมในเมืองท่องเที่ยวหลัก มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ย ร้อยละ 78 และขยายตัวร้อยละ 6.2 โดยภูเก็ตมีอัตราการเข้าพักสูงสุดเท่ากับร้อยละ 87.07 และกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองที่มีอัตราการเข้าพักเติบโตสูงสุด ขยายตัวร้อยละ 12.2 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลจากการขยายตัวของนักท่องเที่ยวจีน โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลตรุษจีนในเมืองสำคัญ เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต พัทยา และเชียงใหม่ โดยกรุงเทพมหานคร ยังคงเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักของไทย มีผู้เข้าพัก 2,519,811 คน ภูเก็ต 1,391,638 คน พัทยา 807,047 คน และเชียงใหม่ 587,818 คน ดังภาพที่ 1.2



ที่มา: สำนักเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา (2558)

ภาพที่ 1.2 จำนวนผู้เข้าพักเมืองท่องเที่ยวหลัก

ภาพรวมด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่ออุตสาหกรรมโรงแรม ในปี พ.ศ. 2556 ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยรวม 10,018 แห่ง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 ที่มีธุรกิจโรงแรมรวม 9,865 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) โดยพื้นที่ที่มีจำนวนห้องพักสูงสุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต พัทยา และเชียงใหม่ ดังภาพที่ 1.3



ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557)

ภาพที่ 1.3 จังหวัดที่มีจำนวนห้องพักสูงสุดสิบอันดับแรกในปี พ.ศ. 2556

จากภาพรวมอุตสาหกรรมโรงแรมไทยสามารถแบ่งโครงสร้างของระดับการทำงาน ออกเป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติการ โดยสามารถแบ่งโครงสร้างการทำงาน ออกเป็นแผนกต่าง ๆ ได้ดังนี้ แผนกการขายและการตลาด แผนกช่างและวิศวกร แผนกดูแลผู้เข้าพัก แผนกควบคุม แผนกทรัพยากร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แสดงดังภาพที่ 1.4 โดยในแต่ละ ตำแหน่งและแต่ละแผนก จะได้รับผลตอบแทนที่แตกต่างกันออกไป ยกตัวอย่างเช่น ระดับผู้บริหารจะ ได้รับสวัสดิการของพนักงานในระดับหัวหน้า (Officer Check) ระดับผู้ปฏิบัติการจะได้รับเงิน ค่าบริการพิเศษ (Service Charge) เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งโครงสร้างของค่าตอบแทนของแรงงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมดังนี้ แสดงดังภาพที่ 1.5

1) เงินเดือน (Salary) เป็นเงินที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน โดย องค์กรจะเหมาจ่ายเป็นรายเดือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556)

2) ค่าล่วงเวลา (Overtime หรือ OT) เป็นเงินที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้เมื่อมีการทำงานเกินเวลา ทำงานปกติของวันทำงาน ซึ่งโดยปกติทุกองค์กรจะกำหนดเวลาการทำงานที่ 8 ชั่วโมงต่อวัน หากมี การทำงานเกินเวลาผู้ปฏิบัติงานจะได้ค่าล่วงเวลา ค่าล่วงเวลาของแต่ละองค์กรอาจจะต่างกัน บาง องค์กรอาจให้ในรูปแบบของเงิน แต่ในบางองค์กรอาจจะให้ในรูปแบบของการลาพักร้อน (กระทรวง แรงงาน, 2557)

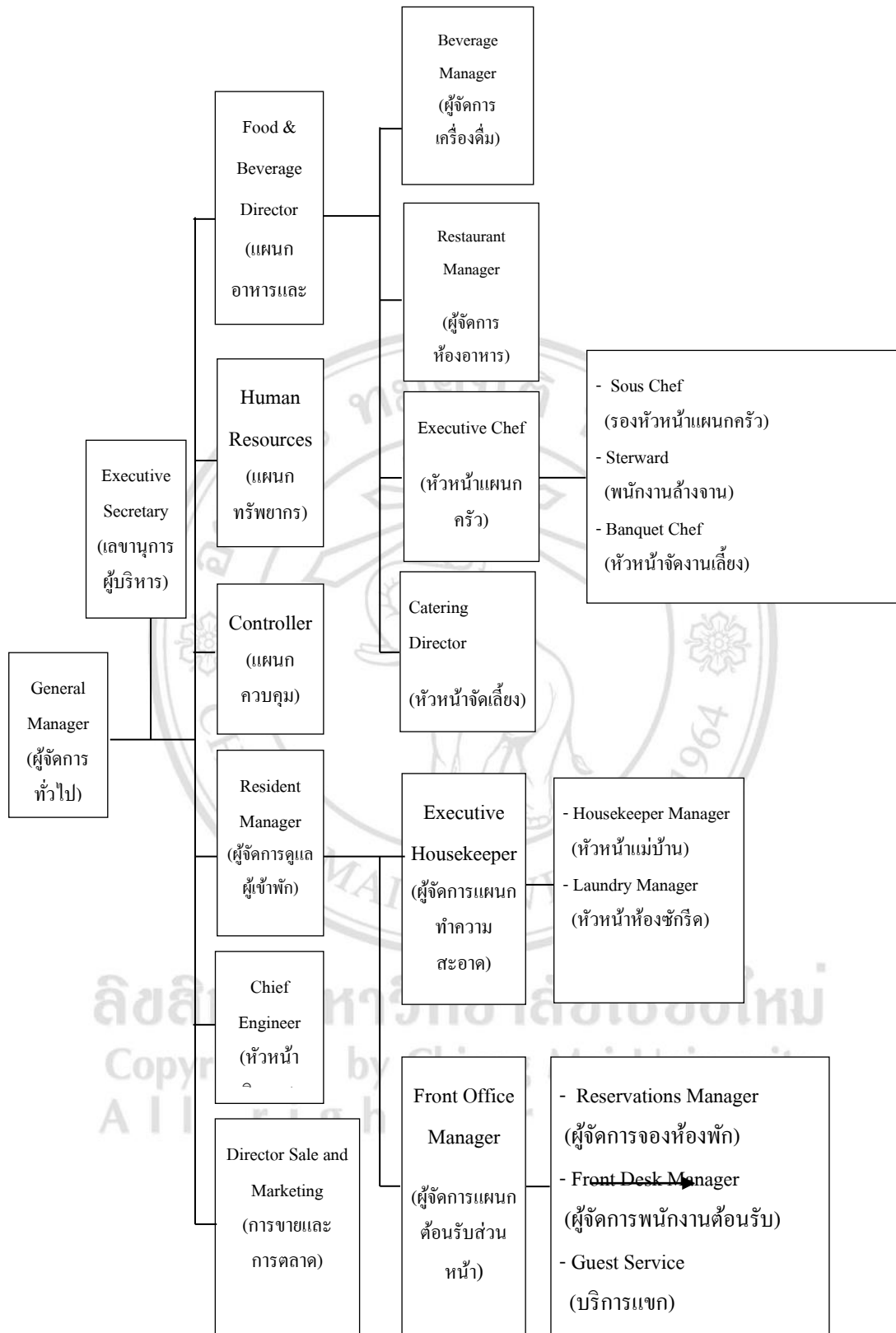
3) ค่าบริการพิเศษ (Service Charge) เป็นการคิดค่าบริการลูกค้าเพิ่ม โดยองค์กรส่วนมากจะ คิดค่าบริการพิเศษประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ เงินส่วนนี้จะถูกนำไปจัดสรรให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นการ กระตุ้นการทำงานของพนักงาน (พนัชกร สิมะขจรบุญ, 2554)

4) ทิป (Tip) เป็นเงินที่ผู้รับบริการจะให้แก่พนักงานที่บริการแก่ตนเองโดยตรง โดยจะจ่าย เพิ่มให้เป็นพิเศษนอกเหนือจากการจ่ายค่าสินค้า หรือบริการที่ได้รับไปแล้ว (JobsDB, 2557)

5) Officer Check หรือ O.C. เป็นสวัสดิการของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก ซึ่งสามารถ รับประทานอาหารในห้องอาหารของโรงแรมได้ (ห้องอาหารเดียวกันกับลูกค้า) ซึ่งจะมีการจำกัด วงเงินในการรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่ม (Phuketall, 2014)

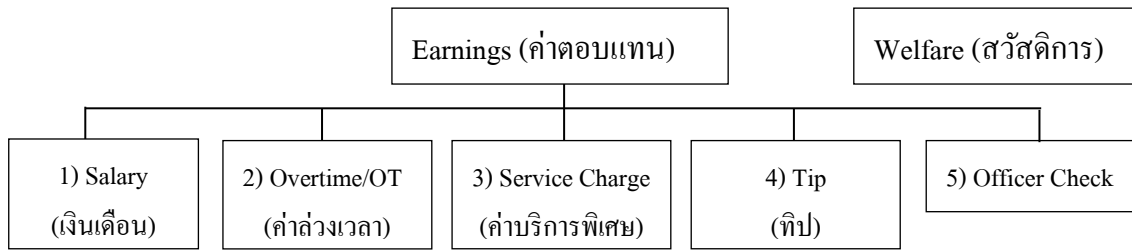
ในส่วนของสวัสดิการแรงงาน (Welfare) ทุกองค์กรจะมีสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง เพื่อให้ ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และมีความมั่นคงในชีวิต เนื่องจากลูกจ้างเป็นบุคคลที่อยู่เบื้องหลัง ความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการตอบแทนที่นอกเหนือจากเงินเดือนเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรจำเป็นต้องมี สวัสดิการที่พนักงานควรมียกตัวอย่างเช่น เครื่องแบบหรือชุดยูนิฟอร์ม รถรับส่งพนักงาน เงินโบนัส ประจำปี ค่าล่วงเวลา กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเบิกค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์ การฝึกอบรมและ ทุนการศึกษา การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อนประจำปี และอื่น ๆ (กระทรวง แรงงาน, 2558)





ที่มา: สมยศ โอ่งเคลือบ (2557)

ภาพที่ 1.4 โครงสร้างองค์กร โรงแรมขนาดใหญ่



ที่มา: Piboonrungrroj (2015)

ภาพที่ 1.5 โครงสร้างค่าตอบแทนแรงงาน

จากข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวนิยมาท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา ซึ่งพบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้จำนวนโรงแรมมีอัตราที่เพิ่มขึ้น โดยสามารถดูได้จากภาพรวมด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่ออุตสาหกรรมโรงแรม ในปี พ.ศ. 2556 ที่พบว่าโรงแรมมีจำนวนเพิ่มจากในปี พ.ศ. 2554 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) จึงส่งผลให้โรงแรมมีความต้องการแรงงานเป็นจำนวนมาก แต่จากการที่รัฐบาลมีนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาทต่อวัน ส่งผลกระทบต่อโรงแรมในเรื่องค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น ดังนั้น โรงแรมจึงต้องการแรงงานที่มีคุณภาพและมีความสามารถเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนค่าแรงที่เพิ่มขึ้น งานวิจัยนี้จึงมีความสนใจในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนของแรงงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแรงงานในอนาคต และศึกษาถึงสวัสดิการที่แรงงานได้รับในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยจะวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ใน 4 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก และมีจำนวนห้องพักโรงแรมมากที่สุด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา โดยจะทำการเลือกสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ถึง ระดับ 5 ดาว โดยใช้ การสุ่มอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) จากนั้นจะทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม โดยจะเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งโรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเลือกสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม โดยการเลือกโรงแรมแบบระบุ (Purposive Sampling)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนต่อแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินธุรกิจในการพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพเพื่อใช้ในการกำหนดผลตอบแทนต่อแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
2. เพื่อให้รัฐบาลสามารถนำข้อมูลไปใช้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยจะทำการสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมโดยการสุ่มเก็บแบบสอบถามใน 4 พื้นที่ ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา โดยจำนวนประชากรที่จะทำการเก็บข้อมูลมีจำนวนทั้งหมด 1,024 ตัวอย่าง โดยจะทำการสุ่มอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) โดยจะทำการเลือกสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ถึง ระดับ 5 ดาว รวมถึงทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม (GM – General manager) จำนวน 5 โรงแรม โดยจะเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งโรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกโรงแรมแบบระบุ (Purposive Sampling) โดยมีระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 ถึง สิงหาคม 2558

### 1.5 นิยามศัพท์

**ค่าตอบแทน** หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่โรงแรมจ่ายให้แก่พนักงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปแบบตัวเงิน เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และจูงใจแรงงานให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจของพนักงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวของพนักงานให้ดีขึ้น ค่าตอบแทนในส่วนของโรงแรมที่เป็นรูปตัวเงินชัดเจนจะแบ่งออกได้เป็นดังนี้ เงินเดือน (Salary) ค่าล่วงเวลา (Overtime) ค่าบริการพิเศษ (Service Charge) ทิป (Tip) ในส่วนค่าตอบแทนในรูปแบบที่ไม่เป็นตัวเงินชัดเจน ได้แก่ สวัสดิการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556)

**สวัสดิการแรงงาน (Welfare)** สวัสดิการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคคลที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของธุรกิจ คือ การดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาลที่มีความต้องการให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดี มี

ความสุขในการทำงาน มีความปลอดภัย และมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในชีวิต (กระทรวง แรงงาน, 2558)

**แรงงานในโรงแรมไทย** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานของโรงแรม 5 แผนกหลัก ได้แก่ การขายและการตลาด (Sale and Marketing) วิศวกร (Engineer) ดูแลห้องพัก (Resident) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ซึ่งประกอบกิจการอยู่ ภายในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (สม ยศ โอง์เคลือบ, 2557)

**มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว** หมายถึง ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ตาแมว โชคล็องประตู เดียงขนาด 3 ฟุต ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัทพ์ติดต่อกภายในห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ร้อน และน้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถังใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาด ขำระ บริการเสริมอื่น ๆ ตามสมควร เช่น รুমเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำ สาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)

**มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว** หมายถึง ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร ตาแมว โชคล็องประตู เดียงขนาด 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปมีรายการมากกว่า 8 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมชา ชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถังซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัทพ์ติดต่อกภายใน โทรศัทพ์ทางไกลและ โทรต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถังใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาดขำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดด้ายเข็ม ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รุมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย มากกว่า 5 ชนิด และฟิตเนสเซ็นเตอร์ ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อม อุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)

**มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว** หมายถึง ห้องพักมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งในและนอก ห้องพักที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร ตาแมว โชคล็องประตู เดียงขนาด 4 ฟุตขึ้นไป โทรทัศน์ ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมชา ชา กาแฟ ชุดขัด รองเท้า ถังซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียงเครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัทพ์ติดต่อกภายใน โทรศัทพ์ทางไกลและโทรต่างประเทศได้โดยตรงหรือ อุปกรณ์ติดต่อดสื่อสารครบครัน ห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถังใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาดขำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดด้ายเข็ม ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รุมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย

มากกว่า 7 ชนิด และพัฒนเสเซ็นเตอร์ ห้องชุดเลือกใช้บริการ 3 แบบ ห้องอาหารไทยและสากล ห้องอบไอน้ำ อ่างกวนชี้ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 4 ห้อง ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา และกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนนั้นสามารถนิยามได้หลายแบบ ค่าตอบแทนในคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ สำนักงาน ก.พ. (2556) ได้ให้คำนิยามของค่าตอบแทนไว้ว่าเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรือไม่ก็ได้ เพื่อตอบแทนการทำงานตามหน้าที่ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และยังทำให้ฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้นอีกด้วย ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้จำแนกส่วนประกอบของค่าตอบแทนออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

- (1) ค่าจ้างและเงินเดือน เป็นค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้เป็นรายได้ประจำทุกเดือน
- (2) ค่าจูงใจ หรือ ค่าตอบแทนพิเศษเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงานให้มากขึ้น
- (3) ประโยชน์เกื้อกูล เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กร

วัตถุประสงค์ของการกำหนดค่าตอบแทนตามที่สำนักงาน ก.พ. ได้กล่าวไว้คือ การกำหนดค่าตอบแทนมีเพื่อให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบ ซึ่งในแต่ละตำแหน่งการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้จะไม่เท่ากันเนื่องจากจะได้เป็นตัวดึงดูดบุคคลผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาสู่องค์กร อีกทั้งค่าตอบแทนยังเป็นการให้รางวัล เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการกำหนดค่าตอบแทนยังทำให้สะดวกในการบริหารบุคลากร

ในส่วนของค่าตอบแทนในคำนิยามของ ฌ็อง-ฌัก กอร์แน็ล (2548) คือการให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ยกตัวอย่างเช่น ค่าจ้าง เงินชดเชย เงินเดือน หรือผลประโยชน์ที่องค์กรได้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นการตอบแทนในการทำงาน และได้ให้ความหมายของค่าจ้างว่าเป็นค่าตอบแทนที่

ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับโดยยึดเกณฑ์ในการทำงานเป็นหลัก ยกตัวอย่างเช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งได้จำแนกเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนโดยพิจารณาตามเหตุผล ความเสมอภาค และความเหมาะสม สามารถแยกออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

(1) เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา เป็นค่าตอบแทนปกติที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยแต่ละบุคคลจะได้ค่าตอบแทนไม่เท่ากันจะขึ้นอยู่กับความสำคัญของงาน

(2) โบนัส หรือส่วนแบ่งกำไรจะให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปีหรือสิ้นไตรมาสแล้วแต่องค์กรเป็นตัวกำหนด ซึ่งค่าตอบแทนในส่วนนี้จะช่วยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ

(3) ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะให้กับบุคลากรที่มีความสำคัญ เช่น ผู้ที่ทำงานในองค์กรมานาน

(4) ผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นกรณีพิเศษที่องค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การให้ค่าแรงวันหยุด ค่าประกันชีวิต สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการให้ค่าตอบแทน โดย ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทร์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่าเพื่อเป็นการดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องการที่จะเข้าร่วมงานกับองค์กร เนื่องจากองค์กรที่จ่ายค่าตอบแทนสูงย่อมมีบุคคลสนใจที่ต้องการสมัครเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก จึงทำให้องค์กรมีโอกาสที่คัดเลือกผู้สมัครที่มีความสามารถ อีกทั้งการให้ค่าตอบแทนยังเป็นการบริหารต้นทุนเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นต้นทุนในการประกอบธุรกิจ การที่องค์กรสามารถควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่าย จะทำให้สามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตามทฤษฎี ความเท่าเทียมกัน ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดการเปรียบเทียบระหว่างความพยายามในการทำงานกับค่าตอบแทนที่ได้ของตนกับผู้ร่วมงานว่าค่าตอบแทนที่ได้มีความเท่าเทียมกันหรือไม่ ถ้าในการปฏิบัติงานเดียวกันแล้วผู้ร่วมงานได้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าจะทำให้เกิดการเปรียบเทียบเกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาขณะทำงาน ผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดความไม่สบายใจ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนที่ยุติธรรมจะป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทนพบว่า คำนิยามของสำนักงาน ก.พ. (2556) และ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทร์ (2548) มีความคล้ายคลึงกัน นั่นคือ ทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงานต่างได้รับผลประโยชน์ด้วยกันทั้งสิ้น โดยองค์กรจะให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยพบว่าองค์กรจะให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย โดยค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานจะไม่เท่ากันเพื่อเป็นการคัดกรองผู้ปฏิบัติงานและดึงดูดผู้ที่มีความสามารถเข้าองค์กร

## 2.2 สวัสดิการแรงงาน

นิยามของสวัสดิการแรงงานตามที่กระทรวงแรงงาน (2557) ได้กำหนด คือ การดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาลที่มีความต้องการให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุขในการทำงาน มีความปลอดภัย และมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในชีวิต กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะดำเนินการกิจ 3 ประการ ดังนี้

(1) กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ สวัสดิการแรงงานจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

### 1.1) สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาว่าเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างซึ่งมีกฎหมายบังคับใช้โดยกระทรวงมหาดไทยในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพของลูกจ้าง แบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1.1.1) สถานที่ทำงานที่ต้องมีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและและห้องน้ำที่ลูก  
สุขลักษณะ

1.1.2) มีบริการปฐมพยาบาลหรือการรักษาพยาบาลเมื่อลูกจ้างเจ็บป่วยหรือ  
ประสบอุบัติเหตุภัยอันตรายต่าง ๆ

### 1.2) สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายไม่ได้กำหนด

กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้แต่สถานประกอบการสามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้  
แบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1.2.1) สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง ยกตัวอย่างเช่น ส่งเสริมการศึกษาจัดอบรม  
ให้ความรู้ จัดให้มีห้องสมุด และอื่น ๆ

1.2.2) สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ยกตัวอย่างเช่น จัดหอพักจัดชุด  
ทำงาน มีรถรับส่ง เงินโบนัส เงินเบี่ยขยัน และอื่น ๆ

1.2.3) สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง ยกตัวอย่างเช่น กองทุนสำรอง  
เลี้ยงชีพ และอื่น ๆ

1.2.4) สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง ยกตัวอย่างเช่น การ  
ช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว การประกันชีวิตการจัดสถานเลี้ยงดูบุตร และอื่น ๆ

1.2.5) สวัสดิการส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต ยกตัวอย่างเช่น เงินบำเหน็จเงิน  
รางวัลทำงานนาน เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย และอื่น ๆ

1.2.6) สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย ยกตัวอย่างเช่น การจัดทัศนะ  
ศึกษา การแข่งขันกีฬา และอื่น ๆ



(2) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการที่ทางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. (2556) ได้กล่าวไว้มีดังนี้

(1) สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

(2) ยกระดับคุณภาพชีวิตและมาตรฐานการครองชีพของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของเศรษฐกิจ สุขภาพทางกายและทางใจ สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน และอื่น ๆ

(3) เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กร ก่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันอีกด้วย

(4) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.3 The Earning Function Method

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนจากการศึกษากับปริมาณการศึกษาส่วนใหญ่มีพื้นฐานมาจากสมการค่าจ้างของ Mincer (1974) ซึ่งพบว่า การศึกษาขั้นพื้นฐานมีผลต่อรายได้ส่วนบุคคล และยังพบว่าการศึกษานั้นจะช่วยให้นักมีมูลค่าทางตลาดมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้รับการศึกษา ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างค่าจ้างกับจำนวนปีการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน (มนชยา อรุณศ, 2555)

รูปแบบของ Mincer สำหรับการกำหนดรายได้ มีดังนี้

$$\log \text{earnings} = f(\text{exp}, \text{exp}^2, \text{school}) \quad (2.1)$$

จากสมการที่ (2.1) สามารถเขียนออกมาได้ดังสมการที่ (2.2)

$$\log W_i = \alpha_0 + \alpha_1 S_i + \alpha_2 \text{EXP}_i + \alpha_3 \text{EXP}_i^2 + \varepsilon_i \quad (2.2)$$

โดยที่ W คือ ค่าจ้างหรือรายได้ในรูปลอการิทึม

S คือ จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาในระดับต่างๆ

EXP<sub>i</sub> และ EXP<sub>i</sub><sup>2</sup> คือ ประสบการณ์ในการทำงาน

จากสมการที่ (2.2) จะได้ว่า

$$\begin{aligned}\alpha &= \frac{\partial \ln W}{\partial S} \\ &= \frac{\text{Relative earnings differential}}{\text{Education differential}} \\ &= \left[ \frac{W_s - W_0}{W_0} \right] \frac{1}{\Delta S} \\ &= \frac{W_s - W_0}{\Delta S \cdot W_0}\end{aligned}$$

โดยที่  $W_s$  และ  $W_0$  คือค่าจ้างหรือรายได้ที่ได้จากการใช้เวลาในการศึกษาจำนวน  $S$  และ  $O$  ปี ตามลำดับ และ  $\Delta S$  คือ ความแตกต่างของจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา (รัชนี, 2555)

จากการศึกษา Mincer (1974) จะพบได้ว่าเป็นแบบจำลองที่สำคัญในการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนหรือค่าจ้าง จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

#### 2.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของแรงงาน พบว่ามีการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีหลัก ๆ คือ Mincer (1974) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่สำคัญในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทน จึงทำให้มีความสนใจในเรื่องโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนและสวัสดิการแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเพื่อทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อโครงสร้างค่าตอบแทน

ตัวอย่างของการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทน ได้แก่ มนชยา อรุณศ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปรากฏการณ์ขัดแย้งของการศึกษานอกภาคบังคับในประเทศไทยระหว่างปริมาณและคุณภาพ โดยข้อมูลได้จากการสำรวจผู้ที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำกัดเฉพาะในกลุ่มผู้ที่จบการศึกษา บัณฑิต บริหารธุรกิจ และสาขาที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมศาสตร์ โดยปรับปรุงสมการค่าจ้างพื้นฐานของ Mincer (1974) และได้เพิ่มตัวแปรควบคุมเข้าไป ได้แก่ สถานที่ทำงาน พื้นฐานเฉพาะบุคคลและครอบครัว และตัวแปรคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าจำนวนปีการศึกษา และประสบการณ์ทำงานมีผลทางบวกต่ออัตราผลตอบแทน และนพรัตน์ วงศ์เสนา (2542) ได้ศึกษาเรื่องสภาพการทำงาน ค่าจ้าง และปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราค่าจ้างของแรงงานไร้ฝีมือในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพการทำงาน ค่าจ้างและปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราค่าจ้างของแรงงานไร้ฝีมือในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสภาพของโรงงานของคนงานในอุตสาหกรรมดีพอสสมควร แต่ว่าเวลาการทำงานของคนงานยาวนานกว่าเวลาที่กฎหมายกำหนด อัตราค่าจ้างรายวันเฉลี่ยพบว่าต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราค่าจ้าง

แรงงาน ผลปรากฏว่ามี 3 ตัวแปร ได้แก่ ขนาดการจ้างงาน เพศคนงาน และอายุการทำงานเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาปัจจัยที่กำหนดรายได้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานของ Afzal (2011) และ Barros and Santos (2008) โดย Afzal (2011) ได้นำมาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษาในเขตเมือง Lahore ของประเทศปากีสถาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือบุคคลที่จบการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย วิทยาลัย จะพบว่าสถาบันการศึกษาเอกชนจะได้ค่าตอบแทนมากกว่าสถาบันของรัฐบาล โดยเฉพาะลูกจ้างที่มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์จะได้ค่าตอบแทนมากเป็นพิเศษ และ Barros and Santos (2008) ได้ศึกษาถึงผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ เกี่ยวกับการศึกษาสำหรับผู้บริหาร โรงแรม ซึ่งได้มีการประเมินผลตอบแทนทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับการศึกษาของกลุ่มผู้บริหาร โรงแรมชาวโปรตุเกส ซึ่งใช้โมเดลของ Mincer (1987) ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การทำงานมีผลต่อรายได้และการที่ผู้จัดการเป็นชาวต่างชาติ ถือว่ามีผลดีต่อผลประกอบการ เนื่องจากผู้จัดการชาวต่างชาติจะมีการศึกษาจากประเทศที่ได้รับการรับรอง

ในการศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของแรงงานนั้น พิมพ์สิริ ทองปั้น (2554) ได้ศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดลำพูน เพื่อศึกษาลักษณะการทำงาน ค่าจ้าง และสวัสดิการที่ได้รับ ตลอดจนความพึงพอใจต่อค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาที่ได้สามารถเรียงลำดับความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สวัสดิการช่วยเหลือการออม ค่าจ้างและรายได้ สวัสดิการมุ่งพัฒนาลูกจ้าง สวัสดิการด้านการพัฒนาสถาบันครอบครัว สวัสดิการด้านการส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย โดยดลวาลัย คันธชาติ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ ผลการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อค่าจ้างและสวัสดิการในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามอายุและรายได้ พบว่าอายุและรายได้ที่มากกว่าจะได้รับสวัสดิการที่มากกว่า

จากงานค้นคว้าแบบอิสระในเรื่องการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย สามารถเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ พันชกร สิมะขจรบุญ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภท แฟรนไชส์ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการ และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้าน อายุ การศึกษา ประเภทของลูกจ้าง ประสบการณ์การทำงาน มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบกิจการ ซึ่งพนักงานประจำจะได้รับการ

ขึ้นเงินเดือนเป็นประจำปี มีการจ่ายค่าบริการพิเศษให้เฉพาะลูกจ้างประจำบางตำแหน่ง โรงแรมบางแห่งมีการประกันค่าเซอร์วิสชาร์ตขึ้นค่าให้แก่พนักงาน

โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงไทย โดยจะทดสอบปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือน (Salary) ของพนักงานโรงแรมใน 4 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักและมีจำนวนห้องพักโรงแรมมากที่สุด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทลุง ซึ่งจะทำการเลือกเก็บแบบสอบถามพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐาน โรงแรมระดับ 3 ดาวถึง ระดับ 5 ดาว และสำรวจสวัสดิการที่ทางโรงแรมได้มีการจัดให้ลูกจ้าง เพื่อเป็นการยกระดับลูกจ้างให้มีระดับความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุขในการทำงาน มีความปลอดภัย และมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในชีวิต ยกตัวอย่างเช่น การจัดชุดยูนิฟอร์ม ประกันสังคม จัดห้องพัก รถรับส่ง เงินบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว เงินรางวัลทำงานนาน จัดทัศนศึกษา จัดแข่งขันกีฬา จัดอบรม และอื่น ๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 2.1 สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง	ปีที่แต่ง	อุตสาหกรรม	Method	ตัวแปรควบคุม	ตัวแปรตาม								
					เพศ	อายุ	สถานภาพการสมรส	การศึกษา	อาชีพ	ประสบการณ์ในการทำงาน	ขนาดการจ้างงาน	อื่นๆ	
นพรัตน์	2542	ทั่วไป	MR	ค่าตอบแทน	✓						✓	✓	-
พิมพ์ลิรี	2554	โรงงาน	DS,LS, T-test	ค่าตอบแทน สวัสดิการ	✓	✓	✓	✓			✓		จำนวนบุตร,จำนวนครั้ง/เหตุผล ในการเปลี่ยนงาน, ลักษณะงาน, ความเสี่ยงในการทำงาน, ความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน
ลดาวัลย์	2555	ธนาคาร	DS,LS, T-test	ค่าตอบแทน สวัสดิการ	✓	✓	✓	✓			✓		รายได้, ตำแหน่งงาน, จำนวนครั้ง/เหตุผลในการเปลี่ยนงาน, เหตุผลในการเลือกธนาคาร
มนชยา	2555	ทั่วไป	OLS, IV	เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส	✓			✓	✓		✓	✓	พื้นฐานครอบครัว, ที่อยู่, ความสัมพันธ์กับนายจ้าง, ความเสี่ยงในการเกิด, อุบัติเหตุในการทำงาน
พนัชกร	2555	โรงแรม	ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, CS, SD	ค่าตอบแทน สวัสดิการ	✓	✓	✓	✓			✓		ประเภทลูกจ้าง, มาตรฐานโรงแรม, จำนวนห้องพัก
Barros& Santos	2003	โรงแรม	OLS, IV	ค่าจ้าง	✓			✓			✓	✓	ผู้บริหารชาวต่างชาติ, คู่ค้าในธุรกิจโรงแรม
Afzal	2011	ทั่วไป	OLS	ค่าจ้าง	✓	✓	✓	✓	✓		✓		จำนวนปีการศึกษาและฐานะของครอบครัว,ระยะเวลาการทำงาน

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้เครื่องมือ คือ เก็บแบบสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมโดยจะทำการสุ่มอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) ใน 4 พื้นที่ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา โดยจำนวนประชากรที่จะทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดเป็นจำนวน 1,024 โดยจะทำการเลือกสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ถึง ระดับ 5 ดาว รวมถึงทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม (GM – General manager) จำนวน 5 โรงแรมโดยผู้วิจัยจะเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งโรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกโรงแรมแบบระบุ (Purposive Sampling)

#### 3.2 ทดสอบแบบจำลองด้วยเครื่องมือทางเศรษฐมิติ โดยใช้

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายการสัมภาษณ์โรงแรม และอธิบายตัวแปรอิสระในส่วนของคุณค่าข้อมูลทั่วไป

(2) t-test ใช้ทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยกำหนดตัวแปรอิสระว่ามีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่

(3) OLS Multiple Regression และ Tobit model ใช้ทดสอบปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อตัวแปรตาม เนื่องจากตัวแปรตามอาจจะมีค่าเป็นศูนย์อยู่ในหลาย ๆ ตัวอย่าง (Observation) ดังนั้นการใช้เพียงแค่ OLS Multiple Regression อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ จึงทำให้มีการใช้ Tobit model (คมสัน สุริยะ, 2553)

#### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะทำการศึกษา คือ แรงงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมใน 4 พื้นที่ คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ดังสมการที่ 3.1

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

กำหนดให้

$n$  = ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนสมาชิกของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนแรงงาน โรงแรมในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต และพัททยา

จังหวัด	จำนวนแรงงานโรงแรม (คน)
กรุงเทพมหานคร	477,086
เชียงใหม่	78,179
ภูเก็ต	46,907
พัททยา (ชลบุรี)	87,319

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2555)

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนแรงงาน โรงแรมที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่จังหวัดภูเก็ต และพัททยา

จังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนที่เก็บได้จริง (คน)
กรุงเทพมหานคร	237	231
เชียงใหม่	236	330
ภูเก็ต	236	229
พัททยา (ชลบุรี)	237	234

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.065 จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 1,024 ตัวอย่าง โดยจะทำการสุ่มอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) จากนั้นจะทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม (GM – General manager) จำนวน 5 โรงแรม โดยจะเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเลือกสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม โดยการเลือกโรงแรมแบบระบุ (Purposive Sampling)

### 3.4 ขอบเขตของกลุ่มตัวแปร

(1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งออกเป็นข้อมูลทั่วไปดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน การฝึกอบรม ภาษา และระดับการทำงาน

(2) ตัวแปรควบคุม (Control) จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1) ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal) ได้แก่ เพศ อายุ

2.2) ลักษณะงาน (Job type) แบ่งลักษณะงานได้ดังนี้ การขายและการตลาด (Sale and Marketing) วิศวกร (Engineer) คูแผลห้องพัก (Resident) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

2.3) ที่ตั้งโรงแรม (Location)

1) กรุงเทพมหานคร

2) เชียงใหม่

3) ภูเก็ต

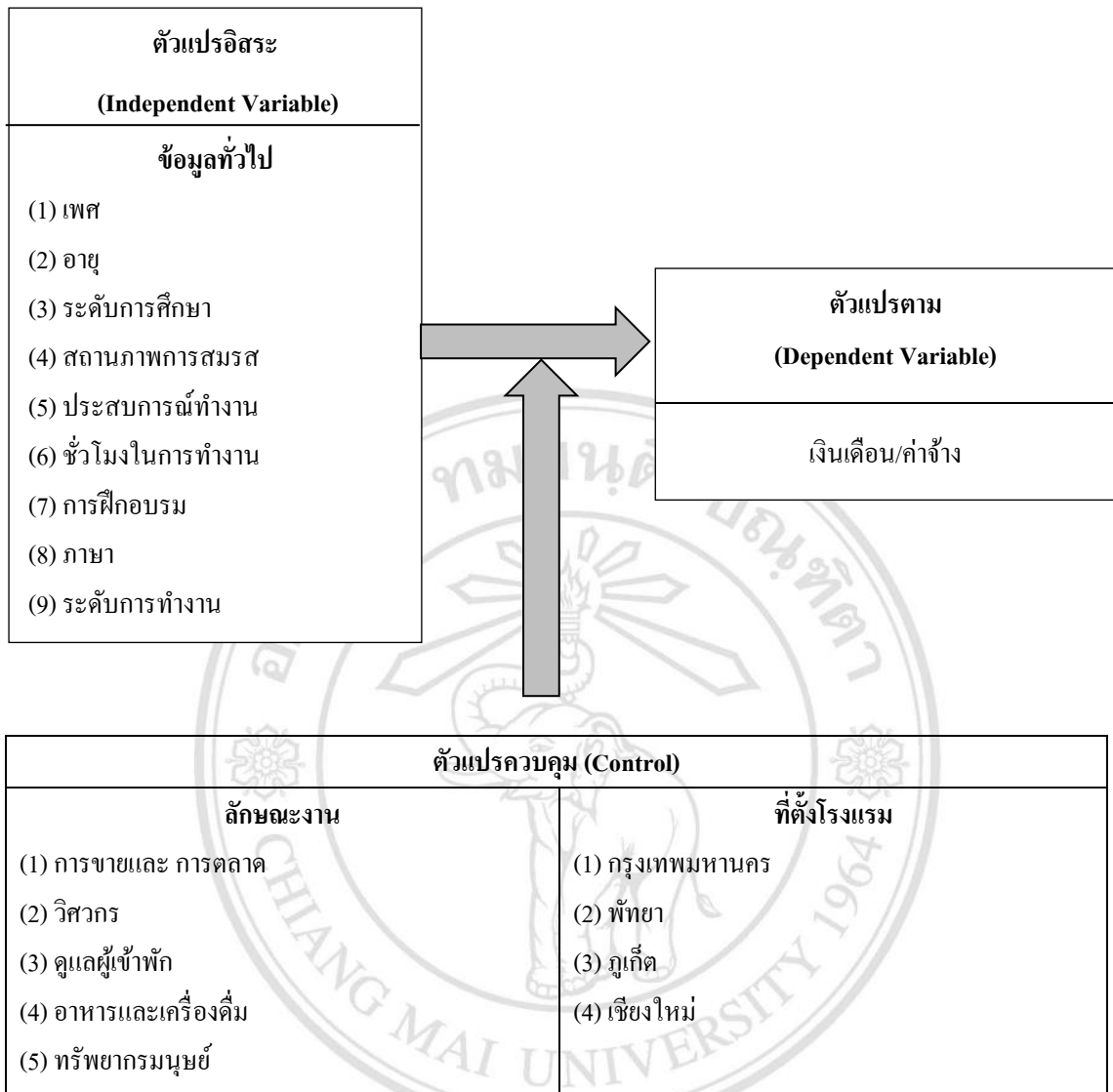
4) พัทยา

(3) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary/wage)

### 3.5 กรอบแนวคิด

โดยทั่วไป มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรม โดยในการศึกษานี้ได้กำหนดตัวแปรที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรที่ต้องการพยากรณ์ นั่นคือค่าตอบแทน ได้แก่ ตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุม ซึ่งคาดว่าตัวแปรในทั้งสองกลุ่มนี้ จะส่งผลต่อตัวแปรที่ต้องการพยากรณ์ อย่างไรก็ตาม การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรม ข้อมูลที่ถูกใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ถูกเก็บรวบรวมมาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรม 4 พื้นที่ คือกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 1,024 ตัวอย่าง สามารถอธิบายกรอบแนวคิดดังกล่าวได้ ดังแผนภาพที่ 3.1





ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิด

### 3.6 วิธีการศึกษา

#### 3.6.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรม โดยจะทำการสุ่มอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) ใน 4 พื้นที่ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา โดยจำนวนประชากรที่จะทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดเป็นจำนวน 1,024 ชุด โดยจะทำการเลือกสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ถึง ระดับ 5 ดาว รวมไปถึงการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม (GM – General Manager) จำนวน 5 โรงแรม โดยเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล ซึ่ง โรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยได้

เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกโรงแรมแบบระบุ (Purposive Sampling)

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมโดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

### 3.6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1	ข้อมูลเกี่ยวกับงานของผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติ
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้และสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 4	ข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของข้อมูล

### 3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

(1) ข้อมูลทั่วไปจะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

(2) ปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐมิติ (Measure Testing) ได้แก่ t-test, Tobit model และ OLS (Multiple Regression)

1) t-test เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อดูค่าประมาณการของสัมประสิทธิ์ต่าง ๆ ว่ามีความแตกต่างจากค่าที่ตั้งสมมติฐานไว้หรือไม่ (สุภาพร, 2550)

โดยที่ 
$$t = \frac{\hat{\beta}_i - \beta_i}{\sigma \sqrt{a_{ii}}} \sim t(n-k) \quad \text{สำหรับ } i = 1, \dots, k \quad (3.2)$$

ผลลัพธ์ที่ได้จากสมการที่ (3.2) สามารถนำไปใช้การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

2) Tobit model แบบจำลองโทบิต สามารถเขียนสมการทั่วไปได้ดังสมการที่ 3.3 ดังนี้ (Greene, 2003)

$$y_i^* = x_i \beta + u_i, u_i \sim N(0, \sigma^2) \quad (3.3)$$

โดยที่  $y_i^*$  คือ สัดส่วนของค่าจ้างของพนักงานโรงแรม

ในการศึกษาลักษณะ โครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนของโรงแรมใน 4 จังหวัดใหญ่ ๆ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ พัทยา และภูเก็ต โดยอาศัยข้อมูลจากการสำรวจของกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 1,024 ตัวอย่าง โดยใช้แบบจำลองทอบิต (Tobit model) ในประมาณค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood estimator: MLE) กำหนดตัวแปรได้ดังสมการที่ 3.4

$$\begin{aligned}
 y_i^* &= \beta_0 + \beta_1(\text{Sex}) + \beta_2(\text{Age}) + \beta_3(\text{Education}) \\
 &+ \beta_4(\text{status}) + \beta_5(\text{Jobtype1}) + \beta_6(\text{Jobtype2}) + \beta_7(\text{Jobtype3}) \\
 &+ \beta_8(\text{Exp}) + \beta_9(\text{Training}) + \beta_{10}(\text{Workhour}) + \beta_{11}(\text{Language}) \\
 &+ \beta_{12}(\text{Position}) + u_i
 \end{aligned}
 \tag{3.4}$$

โดยที่

$y_i^*$  คือ ค่าจ้าง (wage) หรือ เงินเดือน (Salary)

$\beta_i$  คือ สัมประสิทธิ์ของแบบจำลอง

$u_i$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อสัดส่วนของค่าตอบแทนของโรงแรมมีดังนี้

เพศของพนักงาน โรงแรม (Sex: Sex เป็น 1 สำหรับเพศชาย และเป็น 0 สำหรับเพศหญิง) คาดว่าเพศจะส่งผลได้ทั้งทางบวกและทางลบเนื่องจากในทุกตำแหน่งงาน (Job type) ทุกเพศสามารถทำงานได้ดังนั้นจึงไม่น่าส่งผลกับสัดส่วนของค่าตอบแทน

อายุของพนักงาน โรงแรม (Age: ปี) คาดว่าอายุจะส่งผลทั้งทางบวกและลบเนื่องจากอายุของพนักงานไม่สามารถบอกได้ถึงสัดส่วนค่าตอบแทน

การศึกษาของพนักงาน โรงแรม (Education: ปี) คาดว่าการศึกษาจะส่งผลทางบวกเนื่องจากการศึกษาที่สูงขึ้นสามารถที่จะมีโอกาสในการเลือกตำแหน่งงานได้ จึงส่งผลให้ได้ค่าตอบแทนจำนวนมาก

สถานภาพการสมรส (Marital Status: Marital Status เป็น 1 ในกรณีโสดหรือหย่าร้าง และเป็น 0 ในกรณีอื่น ๆ) คาดว่าสถานภาพการสมรสไม่ส่งผลทางบวกหรือทางลบเนื่องจากไม่น่าส่งผลต่อค่าตอบแทน

ประสบการณ์ในการทำงาน (Experience: ปี) คาดว่าส่งผลทางบวกเนื่องจากประสบการณ์น่าจะมีผลต่อการทำงานและค่าตอบแทนโดยตรง

การฝึกอบรม (Training: ชั่วโมง) คาดว่าส่งผลทางบวกเนื่องจากยิ่งมีการอบรมความรู้ที่ได้จะมากขึ้น ดังนั้นค่าตอบแทนที่ได้มีโอกาสมากขึ้น

ชั่วโมงการทำงาน (Work hour: ชั่วโมงต่อวัน) คาดว่าส่งผลทางบวกเนื่องจากจำนวนชั่วโมงการทำงานถ้าเกินเวลาการทำงานน่าจะมีค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

ภาษา (Language: Language เป็น 1 สำหรับภาษาอังกฤษ Language เป็น 0 สำหรับภาษาอื่น ๆ ) คาดว่าส่งผลทางบวกเนื่องจากเมื่อพนักงานสามารถที่จะสื่อสารกับผู้เข้าพักได้ ดังนั้นค่าตอบแทนที่ได้มีโอกาสได้มากขึ้น

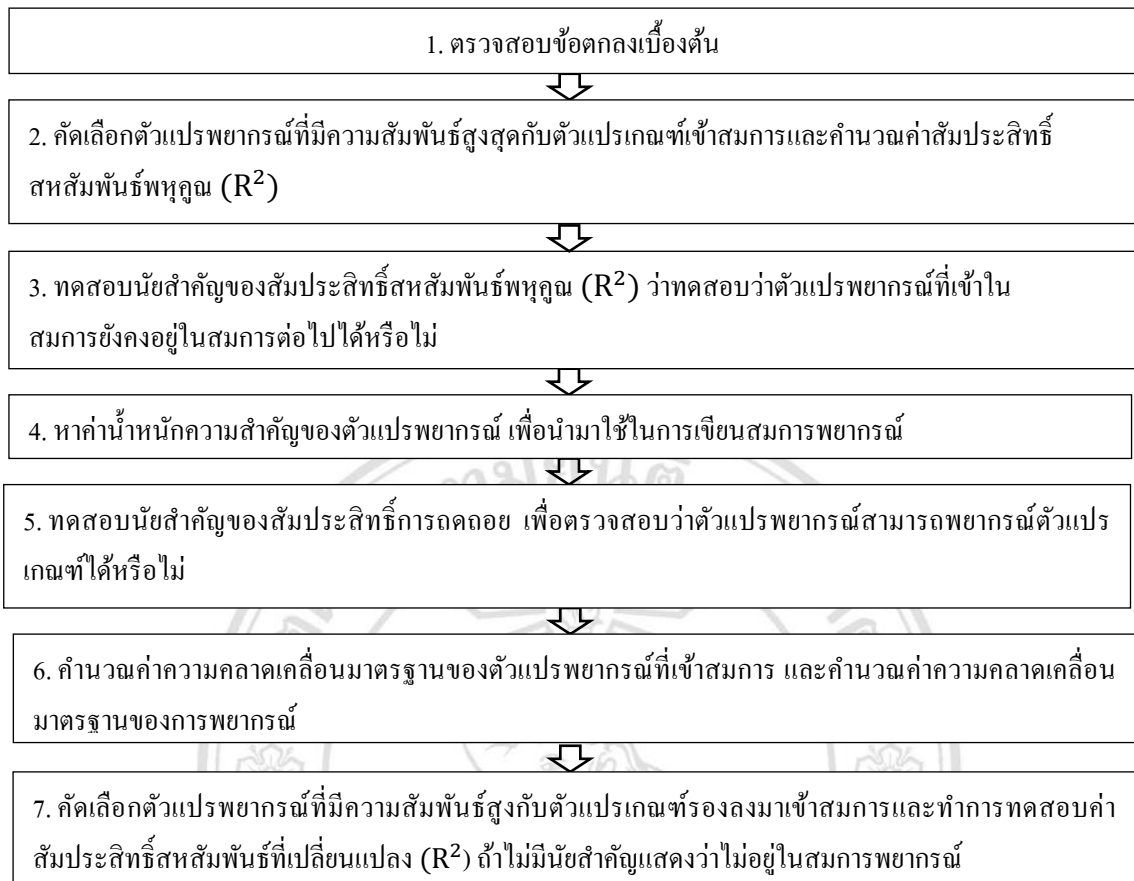
ตำแหน่งงาน (Position: Position 1 เป็น 1 สำหรับผู้บริหาร และเป็น 0 สำหรับผู้ปฏิบัติการ) คาดว่าส่งผลทางบวกเนื่องจากตำแหน่งงานที่สูงกว่า น่าจะส่งผลต่อค่าตอบแทนที่มากกว่า

ลักษณะงาน (Job Type: Job Type 1 เป็น 1 ทำงานในแผนก Sale and Marketing (การขายและ การตลาด) Job Type 2 เป็น 1 ทำงานในแผนก Resident (ดูแลผู้เข้าพัก) Job Type 3 เป็น 1 ทำงานในแผนก F&B (อาหารและเครื่องดื่ม) และ Job Type 4 เป็น 1 ทำงานในแผนกอื่น ๆ ได้แก่ HR (ทรัพยากรมนุษย์) Engineer (วิศวกร) และ Job Type 1-4 เป็น 0 จะอยู่ในส่วนของแผนกอื่น ๆ นอกเหนือที่ได้ระบุ) คาดว่าลักษณะงานส่งผลทางบวกเนื่องจากงานในแต่ละแผนกมีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งน่าจะส่งผลต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ

ที่ตั้ง (Location: Location 1 เป็น 1 กรุงเทพมหานคร Location 2 เป็น 1 เชียงใหม่ Location 3 เป็น 1 พัทยา Location 4 เป็น 1 ภูเก็ต) คาดว่าลักษณะที่ตั้งของโรงแรมจะส่งผลทางบวกเนื่องจากโรงแรมในแต่ละที่อยู่คนละจังหวัดซึ่งน่าจะส่งผลต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ

3) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากสมการที่ 3.3 และสมการที่ 3.4 สามารถทำการวิเคราะห์ตั้งขั้นตอนต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ที่มา: บุญชม ศรีสะอาด, 2547

ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย สามารถจำแนกผลการศึกษา โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง (ในส่วนของเงินเดือน) ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยการเก็บแบบสอบถามพนักงานโรงแรมใน 4 จังหวัด ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา จำนวน 1,024 ชุด โดยจะทำการสุ่มอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) จะทำการเลือกสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ถึง ระดับ 5 ดาว โดยจะใช้การทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง ดังนี้

1.) การทดสอบแบบ t-test โดยจะทำการทดสอบปัจจัยในส่วนของเพศ สถานภาพ การสมรสและตำแหน่งงาน ว่ามีผลต่อค่าจ้างหรือไม่

2.) แบบจำลอง OLS (Multiple Regression) และ Tobit model ทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างจาก โดยใช้ โปรแกรม R Studio Version 3.11

ส่วนที่ 2 นำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนต่อแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการ โรงแรม (GM – General Manager) จำนวน 5 โรงแรม โดยเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งโรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกโรงแรมแบบระบุ (Purposive Sampling)

#### 4.1 ทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง (ในส่วนของเงินเดือน) ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษา

1.) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมโดย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ สถานภาพการสมรส แสดงดังตาราง ที่ 4.1 สามารถสรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 615 คน คิดเป็นร้อยละ 60.05

อายุ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยส่วนใหญ่จะมีอายุในช่วง 20-30 ปีมีมากที่สุด โดยมีจำนวน 592 คน คิดเป็นร้อยละ 57.81 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.69

ระดับการศึกษา พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมาเป็นระดับ ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) 189 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย 141 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77

สถานภาพการสมรส พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยส่วนใหญ่โสด 658 คน คิดเป็น 64.26

ตำแหน่งการทำงาน พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับผู้บริหาร 33 คน คิดเป็นร้อยละ 3.22 ระดับผู้ปฏิบัติการ 991 คน คิดเป็นร้อยละ 96.77 โดยพบว่า ในระดับผู้บริหารจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าระดับผู้ปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.84 ส่วนในระดับผู้ปฏิบัติการมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.37

**ตารางที่ 4.1** ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมโดย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	409	39.94
หญิง	615	60.05
รวม	1,024	100.00
อายุ		
20-30 ปี	592	57.81
31 – 40 ปี	304	29.69
41 – 50 ปี	106	10.35
51 ปีขึ้นไป	22	2.15
รวม	1,024	100.00

ที่มา: จากการสำรวจและการคำนวณ ปี 2558

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมโดย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ระดับการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบสอบถาม</b>		
ประถมศึกษาตอนต้น	22	2.15
ประถมศึกษาตอนปลาย	65	6.35
มัธยมศึกษาตอนต้น	82	8.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	141	13.77
ประกาศนียบัตรชั้นต้น (ปวช.)	111	10.84
ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.)	189	18.46
ปริญญาตรี	403	39.36
ปริญญาโท	10	0.98
ปริญญาเอก	1	0.09
รวม	1,024	100.00
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
แต่งงาน	366	35.74
โสด	658	64.26
รวม	1,024	100.00
<b>ระดับการทำงาน</b>		
ผู้บริหาร	33	3.23
ผู้ปฏิบัติการ	991	96.77
รวม	1,024	100.00
<b>ประสบการณ์ในการทำงานผู้บริหาร</b>		
1-5 ปี	5	15.15
มากกว่า 5 ปี	28	84.84
รวม	33	100.00
<b>ประสบการณ์ในการทำงานผู้ปฏิบัติการ</b>		
1-5 ปี	671	65.52
มากกว่า 5 ปี	353	34.47
รวม	991	100.00

ที่มา: จากการสำรวจปีและการคำนวณ ปี 2558



2.) ข้อมูลทั่วไปแสดงจำนวนแบบสอบถามในแต่ละจังหวัด

จำนวนพนักงานโรงแรมที่เก็บได้จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 1,024 ชุด แสดงดังตารางที่ 4.2 สามารถสรุปได้ดังนี้

แบบสอบถามที่เก็บได้จากกรุงเทพฯ จำนวน 231 ชุด คิดเป็นร้อยละ 22.55

แบบสอบถามที่เก็บได้จากเชียงใหม่ จำนวน 330 ชุด คิดเป็นร้อยละ 32.22

แบบสอบถามที่เก็บได้จากพัทลุง จำนวน 229 ชุด คิดเป็นร้อยละ 22.36

แบบสอบถามที่เก็บได้จากภูเก็ต จำนวน 234 ชุด คิดเป็นร้อยละ 22.85

ตารางที่ 4.2 จำนวนแบบสอบถามในแต่ละจังหวัดโดยแบ่งตามลักษณะของโรงแรม

สถานที่โรงแรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรุงเทพฯ	231	22.55
เชียงใหม่	330	32.22
พัทลุง	229	22.36
ภูเก็ต	234	22.85
รวม	1024	100.00

ที่มา: จากการสำรวจปี 2558

3.) จำนวนพนักงานโรงแรมที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามในแต่ละจังหวัดโดยแบ่งตามลักษณะของชนิดงานโรงแรม และระดับการทำงาน

แสดงจำนวนพนักงานโรงแรมที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามโดยแบ่งตามลักษณะของชนิดงานโรงแรม และระดับการทำงาน โดยลักษณะของชนิดงานโรงแรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 11 ชนิด แสดงดังตารางที่ 4.3 และสามารถสรุปได้ดังนี้

1. บัญชีและการเงิน (Accounting)
2. บุคคล Human (Resource)
3. ต้อนรับด้านหน้า (Front Office)
4. อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)
5. สปา (Spa)
6. แม่บ้าน (Housekeeping)
7. ฝ่ายขายและการตลาด (Sale and Marketing)
8. ครัว (Kitchen)
9. ช่างและวิศวกร (Engineer)

10. รักษาความปลอดภัย (Security)

11. บริหาร (Manage)

จำนวนพนักงานโรงแรมที่เก็บได้จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 1024 ชุด แบ่งออกเป็นแบบสอบถามที่อยู่ในระดับผู้บริหาร 33 ชุด คิดเป็นร้อยละ 3.22 และ อยู่ในระดับการทำงานผู้ปฏิบัติการ 991 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.77

ระดับผู้บริหาร 33 ชุด แบ่งเป็น แผนกการตลาด (Sale and Marketing) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.24 รองลงมาเป็นบัญชีและการเงิน (Accounting) คิดเป็นร้อยละ 21.21 บริหาร (Manage) คิดเป็นร้อยละ 18

ระดับผู้ปฏิบัติการ 991 ชุด แบ่งเป็น ต้อนรับด้านหน้า (Front Office) คิดเป็นร้อยละ 25.93 อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) คิดเป็นร้อยละ 16.44 แม่บ้าน (Housekeeping) คิดเป็นร้อยละ 14.3 ครั้ว

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนพนักงานโรงแรมที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามโดยแบ่งตามลักษณะของชนิดงาน โรงแรม และระดับการทำงาน

ลักษณะงาน Job type	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ผู้บริหาร		ปฏิบัติการ	
			จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บัญชี	112	10.830	7	21.21	105	10.59
บุคคล	70	6.830	5	15.15	65	6.55
ต้อนรับด้านหน้า	260	25.390	3	9.09	257	2.59
อาหารและเครื่องดื่ม	163	15.920	-	-	163	16.44
สปา	35	3.417	1	3.03	34	3.43
แม่บ้าน	149	14.550	2	6.06	147	14.83
ฝ่ายขาย	46	4.492	8	24.24	38	3.83
ครั้ว	115	11.230	-	-	115	11.604
ช่าง/วิศวกร	44	4.296	1	3.03	43	4.343
รักษาความปลอดภัย	18	1.750	-	-	18	1.816
บริหาร	12	1.171	6	18.18	6	0.605
รวม	1024	100.00	33	3.22	991	96.77

ที่มา: จากการสำรวจและการคำนวณปี 2558

4.) จำนวนพนักงานโรงแรมที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามในแต่ละจังหวัด โดยแบ่งตามลักษณะของชนิดงานโรงแรม และระดับการทำงาน

สวัสดิการในการทำงานที่ทางโรงแรมได้ให้แก่พนักงานจากการเก็บแบบสอบถามพนักงานโรงแรม โดยสวัสดิการหลักที่ทางโรงแรมได้ให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม จดอบรม ชุมนิพอร์ม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จัดแข่งกีฬา อาหารฟรี รถรับส่ง ค่ารักษาพยาบาลในครอบครัว ทักษะศึกษา จัดห้องพัก เงินบำเหน็จ เงินรางวัลทำงานนาน ประกันสุขภาพ

โดยหากแบ่งระดับการทำงานออกเป็นระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ สามารถสรุปสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในแต่ละระดับการทำงาน โดยเรียงลำดับสวัสดิการที่ได้มากที่สุด ใน 5 อันดับแรก แสดงดังตารางที่ 4.4 และสามารถสรุปได้ดังนี้

สวัสดิการใน 5 อันดับแรกที่ระดับผู้บริหารได้รับ ได้แก่ ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 26.96 จดอบรม คิดเป็นร้อยละ 20 ชุมนิพอร์มและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ คิดเป็นร้อยละ 12.17 จัดแข่งขันกีฬา 9.57

สวัสดิการใน 5 อันดับแรกที่ระดับปฏิบัติการได้รับ ได้แก่ ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 25.78 ชุมนิพอร์ม คิดเป็นร้อยละ 23.07 จดอบรม คิดเป็นร้อยละ 18.36 จัดแข่งกีฬา คิดเป็นร้อยละ 12.74 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพและอาหารฟรี คิดเป็นร้อยละ 4

จากการเก็บแบบสอบถามจึงสามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการส่วนใหญ่ที่ทางโรงแรมได้จัดให้แก่พนักงาน ได้แก่ ประกันสังคม ชุมนิพอร์ม จดอบรม จัดแข่งกีฬา และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในส่วนของอาหารฟรีนั้นส่วนใหญ่ทางโรงแรมจะมีอาหารอย่างน้อย 2 มื้อให้แก่พนักงานโรงแรม แต่สำหรับผู้บริหารสวัสดิการอาหารจะอยู่ในรูปของ Officer Check คือมีวงเงินสำหรับรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารของโรงแรมได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 สวัสดิการในการทำงานที่ทางโรงแรมได้ให้แก่พนักงาน

สวัสดิการ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกันสังคม	31	26.96	963	25.78
จัดอบรม	23	20.00	686	18.36
ชุดยูนิฟอร์ม	14	12.17	862	23.07
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	14	12.17	176	4.71
จัดแข่งกีฬา	11	9.57	476	12.74
ค่ารักษาพยาบาลใน	4	3.48	89	2.38
ครอบครัว	1	0.87	151	4.04
อาหารฟรี	3	2.61	13	0.35
ทัศนศึกษา	2	1.74	198	5.29
รถรับส่ง	3	2.61	15	0.40
จัดห้องพัก	5	4.35	13	0.35
เงินบำเหน็จ	1	0.87	62	1.66
เงินรางวัลทำงานนาน	2	1.74	25	0.67
ประกันสุขภาพ	1	0.87	7	0.19
รวม	115	100.00	3736	100.00

ที่มา: จากการสำรวจปี 2558 และการคำนวณ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

#### 4.1.2 ผลการทดสอบ t-test ผลการประมาณแบบจำลอง Multiple Regression และ Tobit Model สำหรับใช้ทดสอบ ตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุม ที่ส่งผลต่อค่าจ้างของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

การศึกษากาการวิเคราะห์ผลตอบแทน และสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยใช้แบบจำลอง โทบิต (Tobit Model) และ OLS (Multiple Regression) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้างของพนักงาน โรงแรมในเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา จากแบบจำลองตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ค่าจ้างของพนักงานโรงแรม (wage) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ (sex) อายุ (age) ระดับการศึกษา (จำนวนปี) (edu) สถานภาพการสมรส (ms) ประสบการณ์ทำงาน (exp) ชั่วโมงในการทำงาน (Work hours) การฝึกอบรม (train) ภาษา (lang) ผู้บริหาร (exec) ตัวแปรควบคุม (Control) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล

(Personal) ได้แก่ เพศ (sex) อายุ (age) ลักษณะงาน (Job type) ได้แก่ บัญชีและการเงิน (ac) บุคคล (hr) ต้อนรับด้านหน้า (fo) อาหารและเครื่องดื่ม (fb) สปา (spa) แม่บ้าน (hk) ฝ่ายขายและการตลาด (sm) คริว (k) ช่างและวิศวกร (eng) รักษาความปลอดภัย (s) บริหาร (m) ที่ตั้งของโรงแรม (Location) ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (bkk) เชียงใหม่ (cm) พัทยา (pty) ภูเก็ต (phk) ตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลอง แสดงดังตารางที่ 4.5

โดยข้อมูลที่เก็บมีหลายตัวแปรซึ่งไม่สามารถระบุได้ว่าตัวแปรไหนมีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variables) จึงต้องใช้สถิติในการหาแบบจำลองที่เหมาะสมกับข้อมูลที่รวบรวมมาโดยใช้ โปรแกรม R ด้วยวิธี โทบิต (Tobit Model) และ OLS (Multiple Regression) วิธีนี้จะเริ่มจากการนำตัวแปรทำนายเข้าสมการทีละ 1 ตัว โดยที่ตัวแปรทำนายที่เลือกเข้ามาในสมการ จะทำให้ค่าทำนายมีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจถูกต้องมากขึ้น โดยเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกตัวแปรทำนายเข้าสมการคือ ค่านัยสำคัญทางสถิติ โดยการทดสอบนัยสำคัญของแบบจำลองด้วยการทดสอบ Anova เมื่อนำตัวแปรเข้าสมการแล้วจะมีการตรวจสอบตัวแปรทำนายว่าควรจะถูกตัดออกหรือควรอยู่ในสมการ โดยพิจารณาจากการหาความสัมพันธ์ ระหว่าง Model เดิมกับ Model ใหม่ที่ได้เพิ่มตัวแปรเข้าไป

จากนั้นดูค่านัยสำคัญว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ และค่า Multiple R-squared กับ ค่า Adjusted R-squared จะต้องมีค่าเพิ่มขึ้นทุก ๆ ครั้งที่มีการเพิ่มตัวแปรเข้าไป ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม แบบจำลองที่ใช้ในการกำหนดค่าจ้าง คือแบบจำลองของ Mincer's ซึ่งเป็นแบบจำลองที่มีตัวแปรพยากรณ์คือ ประสบการณ์ (จำนวนปี) ในการทำงาน และการศึกษา (จำนวนปี) ดังนั้นตัวแปรเริ่มแรกที่จะใช้ในสมการจะเริ่มจากประสบการณ์ (exp) และ การศึกษา (edu)  $\text{Log Earnings} = f(\text{exp}, \text{exp}^2, \text{edu})$  จากนั้นจะทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ t-test และ F-test ในการทดสอบตัวแปรอีกครั้ง โดยตัวแปรที่จะทดสอบ ได้แก่ เพศ (sex) สถานภาพการสมรส (Marital Status) ตำแหน่งงาน (Position) ที่ตั้งโรงแรม (Location) ชนิดของงาน (Job Type) และชนิดของโรงแรม (Hotel Type)

ตารางที่ 4.5 กำหนดตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลอง

ตัวแปร/ดัชนี	สัญลักษณ์	อธิบายตัวแปร
<b>General</b>		<b>ข้อมูลทั่วไป</b>
sex	sex	เพศ
age	age	อายุของพนักงาน โรงแรม
marital status	ms	สถานภาพการสมรส
wage	wage	รายได้ต่อเดือน
education	edu	การศึกษา
language	lang	ภาษา
training	train	จำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม
work hour	wh	ชั่วโมงการทำงาน
experience	exp	ประสบการณ์ในการทำงาน โรงแรมทั้งหมด
executive	exec	ผู้บริหารระดับสูง
<b>Location</b>		<b>ที่ตั้งของโรงแรม</b>
Bangkok	bkk	พนักงาน โรงแรมที่ทำงานในกรุงเทพ
Pattaya	pty	พนักงาน โรงแรมที่ทำงานในพัทยา
Phuket	pk	พนักงาน โรงแรมที่ทำงานในภูเก็ต
Chiang Mai	cm	พนักงาน โรงแรมที่ทำงานในเชียงใหม่
<b>Job Type</b>		<b>ลักษณะงานในโรงแรม</b>
Accounting	ac	บัญชีและการเงิน
Human Resource	hr	บุคคล
Front Office	fo	ต้อนรับด้านหน้า
Food and Beverage	fb	อาหารและเครื่องดื่ม
spa	spa	สปา
Housekeeping	hk	แม่บ้าน
Sale and Marketing	sm	ฝ่ายขายและการตลาด
Kitchen	k	ครัว
Security	s	รักษาความปลอดภัย
Managment	m	บริหาร
Engineer	eng	ช่างและวิศวกร

1.) ทดสอบแบบ t-test โดยจะทำการทดสอบปัจจัยในส่วนของเพศ สถานภาพการสมรสและตำแหน่งงาน ว่ามีผลต่อค่าจ้างหรือไม่ ดังตารางที่ 4.6 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยเรื่องเพศไม่มีผลต่ออัตราค่าจ้างของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ค่าเฉลี่ยของค่าจ้างจะไม่ต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีค่าเฉลี่ยของค่าจ้างอยู่ที่ 11869.07 บาท ส่วนเพศชายค่าเฉลี่ยของค่าจ้างอยู่ที่ 11,357.66 บาท

สถานภาพการสมรสไม่มีผลต่ออัตราค่าจ้างของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยไม่ว่าจะแต่งงาน โสดหรือหม้าย ค่าเฉลี่ยของค่าจ้างจะไม่ต่างกัน โดยที่แรงงานที่แต่งงานจะมีค่าเฉลี่ยของค่าจ้างอยู่ที่ 11728.21 บาท และแรงงานที่โสดมีค่าเฉลี่ยของค่าจ้าง 11,629.53 บาท

ตำแหน่งงานมีผลต่ออัตราค่าจ้างของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยผู้บริหารจะได้ค่าจ้างมากกว่าพนักงานปฏิบัติการ ผู้บริหารจะมีค่าเฉลี่ยของค่าจ้าง 33,678.79 บาท และผู้ปฏิบัติการจะมีค่าเฉลี่ยของค่าจ้างอยู่ที่ 10,931.74 บาท

ตารางที่ 4.6 ตารางทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างโดยใช้ t-test ในการทดสอบ

	T-test	p-value	Variables	Mean in group
Sex	1.0938	0.2743	Male	11357.66
			female	11869.07
Position	-4.6512	5.445e05***	Management	33678.79
			Other	10931.74
Marital Status	0.21901	0.8267	Single	11629.53
			Mariage	11728.21

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญ: 0, '\*\*\*' 0.001, '\*\*' 0.01, '\*' 0.05, '.' 0.1, ','

2.) ในการประมวลผลแบบจำลอง Multiple Regression เริ่มจาก โมเดลหลัก คือ Mincer (1974) ซึ่งการศึกษาในแต่ละขั้นจะมีการทดสอบค่าสำคัญของแบบจำลองด้วยการทดสอบ Anova เพื่อหาตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้าง โดยการประมวลผลจะใช้โปรแกรม R Studio version 3.1.1 สามารถทดสอบนัยสำคัญ แสดงดังตารางที่ 4.7 และแสดงตัวแปรที่มีผลต่ออัตราค่าจ้าง แสดงดังตารางที่ 4.8

ผู้ศึกษาได้ใช้ ประสมการณ์ (exp,exp<sup>2</sup>) การศึกษา (edu) เป็น โมเดลเริ่มต้นจากนั้นจะทำการเพิ่มตัวแปรขึ้นทีละ 1 ตัวแปร ซึ่งในการเพิ่มตัวแปรค่า Adjusted R-squared จะต้องมีค่าเพิ่มขึ้นเสมอ ดังนั้น แบบจำลองที่ 1 ประกอบไปด้วย ประสมการณ์ (exp) และ การศึกษา (edu) และเมื่อเพิ่มตัวแปรเข้าไปทีละ 1 ตัวแปร โดยเรียงตัวแปรที่เพิ่มเข้าไปในแบบจำลอง ได้ดังนี้ อายุ (age) ผู้บริหาร

(executive) กรุงเทพฯ (Bangkok) ภูเก็ต (Phuket) บัญชี (Accounting) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) แม่บ้าน (Housekeeping) ฝ่ายขาย (Sale and Marketing) และช่าง/วิศวกร (Engineer) จากการเพิ่มตัวแปรเข้าไปทีละตัวจะพบว่าค่า Adjusted R-squared มีค่าเพิ่มขึ้นทุก ๆ การเพิ่มตัวแปรเข้าไป จากแบบจำลองที่ 1 มีค่า Adjusted R-squared เท่ากับ 0.1420 จากนั้นค่า Adjusted R-squared เพิ่มขึ้นจนเท่ากับ 0.5371 ซึ่งจะได้แบบจำลองที่ดีที่สุด นั่นคือ แบบจำลองที่ 13

แบบจำลองที่ 13 แสดงตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้าง ได้แก่ ประสบการณ์ จำนวนปีการศึกษา อายุ ระดับผู้บริหาร กรุงเทพมหานคร พัทยา ภูเก็ต บัญชีและการเงิน แม่บ้าน การขายและการตลาด แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ช่างและวิศวกร

**ตารางที่ 4.7** การทดสอบค่านัยสำคัญของแบบจำลองด้วยการทดสอบ Anova และ วิเคราะห์ Adj.R<sup>2</sup> ด้วยแบบจำลอง Multiple Regression

Model	Res.Df	RSS	Sum of Sq	F	Pr (>F)	Adj.R <sup>2</sup>
Model 1: log_wage ~ log_exp	1022	106.454				0.1420
Model 2: Model 1 + edu	1021	94.726	11.728	126.41	< 2.2e-16 ***	0.2358
Model 3: Model 2 + sq_exp	1020	87.955	6.7706	78.517	< 2.2e-16 ***	0.2897
Model 4: Model 3 + age	1019	84.274	3.681	44.509	4.148e-11 ***	0.3188
Model 5: Model 4 + exec	1018	71.395	12.88	183.65	< 2.2e-16 ***	0.4223
Model 6: Model 5 + bkk	1017	63.946	7.4489	118.47	< 2.2e-16 ***	0.4821
Model 7: Model 6 + ac	1016	63.202	0.74367	11.955	0.0005676 ***	0.4876
Model 8: Model 7 + hk	1015	61.313	1.8894	31.278	2.875e-08 ***	0.5024
Model 9: Model 8 + sm	1014	59.917	1.3959	23.622	1.357e-06 ***	0.5133
Model 10: Model 9 + fb	1013	59.389	0.52747	8.9971	0.00277 **	0.5171
Model 11: Model 10 + eng	1012	58.698	0.6913	11.918	0.0005788 ***	0.5223
Model 12: Model 11 + pty	1011	57.461	1.2375	21.774	3.479e-06 ***	0.5319
Model 13: Model 12 + pk	1010	56.762	0.69897	12.437	0.0004398 ***	0.5371

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญ: 0, '\*\*\*' 0.001, '\*\*' 0.01, '\*' 0.05, '.' 0.1, ' ' 1



ตารางที่ 4.8 ตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้าง (wage) และตัวแปรที่ไม่มีผลต่อค่าจ้าง (wage)

ตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้าง (wage)	ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อค่าจ้าง (wage)
<b>ข้อมูลทั่วไป</b> ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ <sup>2</sup> (experience <sup>2</sup> ) การศึกษา (education) อายุ (age) ผู้บริหาร (executive)	<b>ข้อมูลทั่วไป</b> เพศ (sex) สถานภาพการสมรส (marital status) ภาษา (language) จำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม (training) ชั่วโมงการทำงาน (work hour)
<b>ที่ตั้งของโรงแรม (location)</b> กรุงเทพฯ (Bangkok) พัทยา (Pattaya) ภูเก็ต (Phuket)	
<b>ลักษณะงาน (job type)</b> บัญชี (Accounting) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) แม่บ้าน (Housekeeping) ฝ่ายขาย (Sale and Marketing) ช่าง/วิศวกร (Engineer)	<b>ลักษณะงาน (job type)</b> ดือนรับ/พนักงานด้านหน้า (Front Office) สปา (Spa) ครัว (Kitchen) ความปลอดภัย (Security) บุคคล (Human Resource) บริหาร (Manage)

3) ทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง (Wage) ในแรงงานอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยวิเคราะห์ผลด้วยแบบจำลอง OLS (Multiple Regression) และ โทบิต (Tobit Model) โดยใช้โปรแกรม R

จากแบบจำลองที่ 13 และตารางที่ 4.9 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการค่าจ้างแสดงดังสมการที่ 4.1 ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{Log wage} = & 8.4470 + 0.0200\log\_exp + 0.0004\text{sq\_exp} + 0.0226\text{edu} \\
 & + 0.6252\text{exec} + 0.2535\text{bkk} + 0.2059\text{sm} + 0.1305\text{eng} - 0.1419\text{hk} \\
 & + 0.1231\text{pty} + 0.0734\text{pk} + 0.0728\text{ac} - 0.0565\text{fb} + 0.0116\text{age}
 \end{aligned} \tag{4.1}$$

จากการทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง (wage) ในแรงงานอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยวิเคราะห์ผลด้วยแบบจำลอง OLS (Multiple Regression) และ ทอบิต (Tobit Model) พบว่าค่า Estimate ในทั้งสองแบบมีค่า Estimate เท่ากัน ดังนั้นจึงสามารถอธิบายและเรียงลำดับตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้าง แสดงดังตารางที่ 12

ในส่วนข้อมูลทั่วไป (General) ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส การฝึกอบรม ชั่วโมงในการทำงาน ภาษา อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศของพนักงาน โรงแรม (Sex) ไม่ส่งผลกระทบต่อสัดส่วนของค่าตอบแทน โดยมีค่า P value > 0.001 ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ก็ไม่ได้มีผลต่ออัตราค่าจ้าง จึงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

สถานภาพการสมรส (Marital Status) ไม่ส่งผลกระทบต่อสัดส่วนของค่าตอบแทน โดยมีค่า P value > 0.001 ไม่ว่าจะเป็น โสด หม้าย หรือ แต่งงาน จะไม่มีผลต่ออัตราค่าจ้าง จึงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

ชั่วโมงการทำงาน (Work hour: ชั่วโมงต่อวัน) ไม่ส่งผลกระทบต่อสัดส่วนของค่าตอบแทน โดยมีค่า P value > 0.001 จึงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากโดยปกติพนักงาน โรงแรมจะทำงาน 8-9 ชั่วโมงต่อวัน หากทำงานเกินกว่านั้นจะเป็นเงินในส่วนของ โอที (OT) ซึ่งโดยทั่วไปโรงแรมส่วนใหญ่จะให้เงินโอที ในรูปของการลาพักร้อน หรือวันหยุด ดังนั้นชั่วโมงการทำงานจึงไม่มีผลต่อค่าจ้างของพนักงานโรงแรม

การฝึกอบรม (Training: ชั่วโมง) ไม่ส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทน โดยมีค่า P value > 0.001 จึงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากทุกโรงแรมและทุกแผนกจะมีการจัดอบรมทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการอบรมจึงไม่ส่งผลต่อค่าจ้างแต่จะมีความสำคัญต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน

ภาษา (Language) ในที่นี้ภาษาไม่ส่งผลต่อค่าจ้าง โดยมีค่า P value > 0.001 จึงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่มีความสำคัญต่อการจ้างงานและเลื่อนตำแหน่ง โดยปกติพนักงานโรงแรมจะต้องพูดภาษาอังกฤษได้เป็นพื้นฐาน หากไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้จะกระทบกับงานโรงแรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากแขกที่มาพักส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติดังนั้นการที่พนักงานโรงแรมไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ ทางโรงแรมจะไม่พิจารณารับทำงานหากรับเข้าทำงานก็ต้องมีการอบรมทางด้านภาษา และหากพนักงานโรงแรมสามารถพูดภาษาที่ 3 ได้เช่น ภาษาจีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส และอื่น ๆ ทางโรงแรมจะพิจารณาค่าจ้างให้เป็นกรณีพิเศษ โดยจะมีค่าภาษาเพิ่มให้ ซึ่งจากแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลพบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี แต่ภาษาที่ 3 มีน้อยมากที่สามารถพูดได้ จึงทำให้ ภาษา ไม่มีผลต่อค่าจ้าง

อายุของพนักงานโรงแรม (Age: ปี) โดยปัจจัยในเรื่องของอายุจะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.0116 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่ออายุการทำงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.116 โดยเมื่ออายุมากขึ้น อายุการทำงานก็เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น

การศึกษาของพนักงานโรงแรม (Education: ปี) โดยปัจจัยในเรื่องของจำนวนปีในการศึกษา จะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.0226 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่อการศึกษาเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.26 เนื่องจากการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้แรงงานมีโอกาสในการเลือกงาน และตำแหน่งงานได้มากกว่าบุคคลทั่วไป จึงส่งผลให้ได้ค่าตอบแทนที่มากขึ้น

ประสบการณ์ในการทำงาน (Experience: ปี) โดยปัจจัยในเรื่องของประสบการณ์ในการทำงาน จะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.0200 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่อประสบการณ์ในการทำงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 เนื่องจากการประสบการณ์มีผลต่อการทำงานและค่าตอบแทนโดยตรง โดยประสบการณ์ที่มากแสดงถึงความรู้ความสามารถ และผลงานในการทำงานที่ผ่านมา มีโอกาสเลื่อนขั้นเนื่องจากประสบการณ์ โดยเฉพาะหากมีผลงานที่ดี จะมีโอกาสเลื่อนขั้นมากกว่าบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน จึงส่งผลให้มีผลต่ออัตราค่าจ้าง

ระดับการทำงาน ในส่วนของผู้บริหาร (Executive) โดยปัจจัยในเรื่องระดับในการทำงานใน ส่วนของผู้บริหาร จะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.6252 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนของระดับผู้บริหารโรงแรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 62.52 เนื่องจากผู้บริหารเป็นระดับที่ต้องควบคุมดูแลการทำงานและทุก ๆ อย่างที่เกิดขึ้นในโรงแรม ดังนั้นค่าจ้างของผู้บริหารจะเป็นจำนวนที่สูง ซึ่งต่างจากระดับผู้ปฏิบัติการ ในการจ้างงานระดับผู้บริหารจะมีผลต่อค่าจ้างโดยตรง

ในส่วน of ข้อมูลทั่วไปจะสามารถสรุปตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้างได้ดังนี้ เมื่อดูจากค่า Estimate ในตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้างจะพบว่า ในระดับผู้บริหารจะมีค่า Estimate สูงที่สุด รองลงมาจะเป็น การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และอายุของพนักงานโรงแรม โดยระดับผู้บริหารจะเป็นระดับ การทำงานที่สูงกว่าระดับปฏิบัติการ ดังนั้นจึงส่งผลต่ออัตราค่าจ้างมากที่สุด โดยการที่จะเป็นผู้บริหาร ได้นั้นจำเป็นต้องมีการศึกษาและมีประสบการณ์ในการทำงาน โดยหากมีประสบการณ์ในการทำงาน มาก จะมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน และทำให้มีค่าจ้างที่มากขึ้น ในส่วนของการศึกษาจะเป็นตัว เริ่มต้นที่ทางโรงแรมจะใช้ดูในการสมัครงานว่าแรงงานเหมาะสมในตำแหน่งงานใด โดยการศึกษา เป็นพื้นฐานของการสมัครงานไม่ว่าจะสมัครทำงานอุตสาหกรรมใดก็ตาม การศึกษาจะเป็นสิ่งแรกที่ จะใช้ในการทำงาน และในส่วนของอายุของแรงงาน เนื่องจากทางโรงแรมมีการขึ้นเงินเดือนให้

พนักงานทุก ๆ ปี ดังนั้นอายุที่มากขึ้นจึงมีผลต่อค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น และอายุที่มากขึ้นประสบการณ์ในการทำงานก็มากขึ้นเช่นกัน ในส่วนของตัวแปรที่ไม่ได้มีผลต่ออัตราค่าจ้างโดยตรงได้แก่ การอบรม และภาษา ถึงจะไม่มีผลต่อค่าจ้างโดยตรงแต่ก็มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากการอบรมจะเป็นการเสริมสร้างพัฒนาและความรู้ให้แก่พนักงานโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการทำงานร่วมกันหมู่คณะ เทคนิคในการทำงาน การพัฒนาด้านภาษา การพัฒนาความเป็นผู้นำที่ดีหรือเป็นผู้ได้บังคับบัญชาที่ดี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลต่อองค์กร ยกตัวอย่างเช่น หากองค์กรมีการอบรมด้านภาษาที่ 3 เพิ่มให้แก่พนักงาน เช่น จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส และอื่น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีความรู้ และสามารถนำภาษามาใช้งานกับแขกชาวต่างชาติที่มาเข้าพัก ส่งผลให้แขกมีความพอใจกับการบริการของโรงแรมทำให้มีการเข้ามาใช้บริการอีก และทางโรงแรมก็มีเงินพิเศษให้แก่พนักงานที่สามารถพูดภาษาที่ 3 ได้ ดังนั้นการอบรมและภาษา จึงเป็นปัจจัยทางอ้อมที่ส่งผลต่ออัตราค่าจ้าง

ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้งโรงแรม (Location) ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (Bangkok) เชียงใหม่ (Chiang Mai) ภูเก็ต (Phuket) และพัทยา (Pattaya) พบว่า กรุงเทพมหานคร จะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.2535 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่อการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนของพนักงานโรงแรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.35 เนื่องด้วยกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง และมีค่าครองชีพที่สูงเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ จึงส่งผลให้ค่าจ้างของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนที่สูง ดังนั้นที่ตั้งโรงแรมในกรุงเทพมหานครจึงส่งผลต่อค่าจ้างโดยตรง ค่า Estimate รองลงมาจะเป็นพัทยา และภูเก็ต ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าที่ตั้งของโรงแรมมีผลต่อค่าจ้าง โดยที่ตั้งโรงแรมต่างกันค่าจ้างของโรงแรมจะไม่เท่ากัน โดยที่กรุงเทพมหานครจะมีค่าจ้างพนักงานโรงแรมมากที่สุด

ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของโรงแรม (Job Type) ที่มีผลต่อค่าจ้าง ได้แก่ ฝ่ายขายและการตลาด (Sale and Marketing) ช่างและวิศวกร (Engineer) แม่บ้าน (Housekeeping) บัญชีและการเงิน (Account) และอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

ฝ่ายขายและการตลาด (Sale and Marketing) โดยฝ่ายขายและการตลาด จะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.2059 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.59 โดยทั่วไปโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้บริการแค่เพียงห้องพัก แต่ยังมีบริการด้านอื่นๆ เช่น งานแต่งงาน การจัดประชุมหรือสัมมนา งานเลี้ยง และ อื่น ๆ ดังนั้นฝ่ายขายและการตลาด มีหน้าที่ที่จะต้องหาลูกค้าเข้ามา ดังนั้นแผนกนี้ จึงมีความสำคัญกับโรงแรม จึงทำให้ส่งผลต่อค่าจ้าง เมื่อสามารถหาลูกค้าเข้ามาพักและใช้บริการโรงแรมได้มากขึ้น ทำให้ฝ่ายขายและการตลาดส่งผลต่อค่าจ้าง

ลักษณะของงานช่างและวิศวกร (Engineer) โดยฝ่ายงานช่างและวิศวกร จะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.1305 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่อมีการ

เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.05 ซึ่งลักษณะงานของช่างและวิศวกร เป็นลักษณะงานที่ต้องจบมาเฉพาะทาง โดยส่วนใหญ่โรงแรมจะรับไว้เป็นพนักงานประจำ และให้ค่าจ้างตามการศึกษาและประสบการณ์ โดยผู้ที่มาสมัครงานในส่วนนี้จะต้องจบมาทางด้านนี้โดยตรง จึงส่งผลต่ออัตราค่าจ้าง

แม่บ้าน (Housekeeping) โดยแผนกแม่บ้าน จะมีค่า Estimate -0.1419 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม นั่นคือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้อัตราค่าตอบแทนของแม่บ้านลดลง ร้อยละ 14.19 เนื่องจากแม่บ้านเป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง ทางโรงแรมไม่ได้สนใจถึงการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากเป็นงานที่สามารถเรียนรู้กันได้ ดังนั้น แม่บ้านจึงได้ค่าตอบแทนที่ไม่สูงมากนัก

บัญชีและการเงิน (Account) โดยแผนกบัญชีและการเงิน จะมีค่า Estimate อยู่ที่ 0.0728 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนของค่าตอบแทน นั่นคือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.28 พนักงานบัญชี เป็นงานที่จะใช้ความรู้เฉพาะทาง ดังนั้นการที่ทางโรงแรมจะรับพนักงานบัญชีจะต้องดูที่การศึกษาเป็นหลัก จึงทำให้ส่งผลต่อค่าจ้าง

อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) โดยแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จะมีค่า Estimate อยู่ที่ -0.0565 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม นั่นคือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้อัตราค่าตอบแทนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ลดลง ร้อยละ 5.65 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเก็บโต๊ะ และ พนักงานเก็บจาน ล้างจาน ดังนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้หรือความสามารถเช่นเดียวกับแม่บ้านดังนั้นจึงส่งผลทางลบต่อสัดส่วนของค่าตอบแทน เป็นงานที่สามารถเรียนรู้กันเองได้ ทุกคนสามารถทำได้ถึงแม้ไม่ได้จบการศึกษาที่สูงหรือมีประสบการณ์มาก

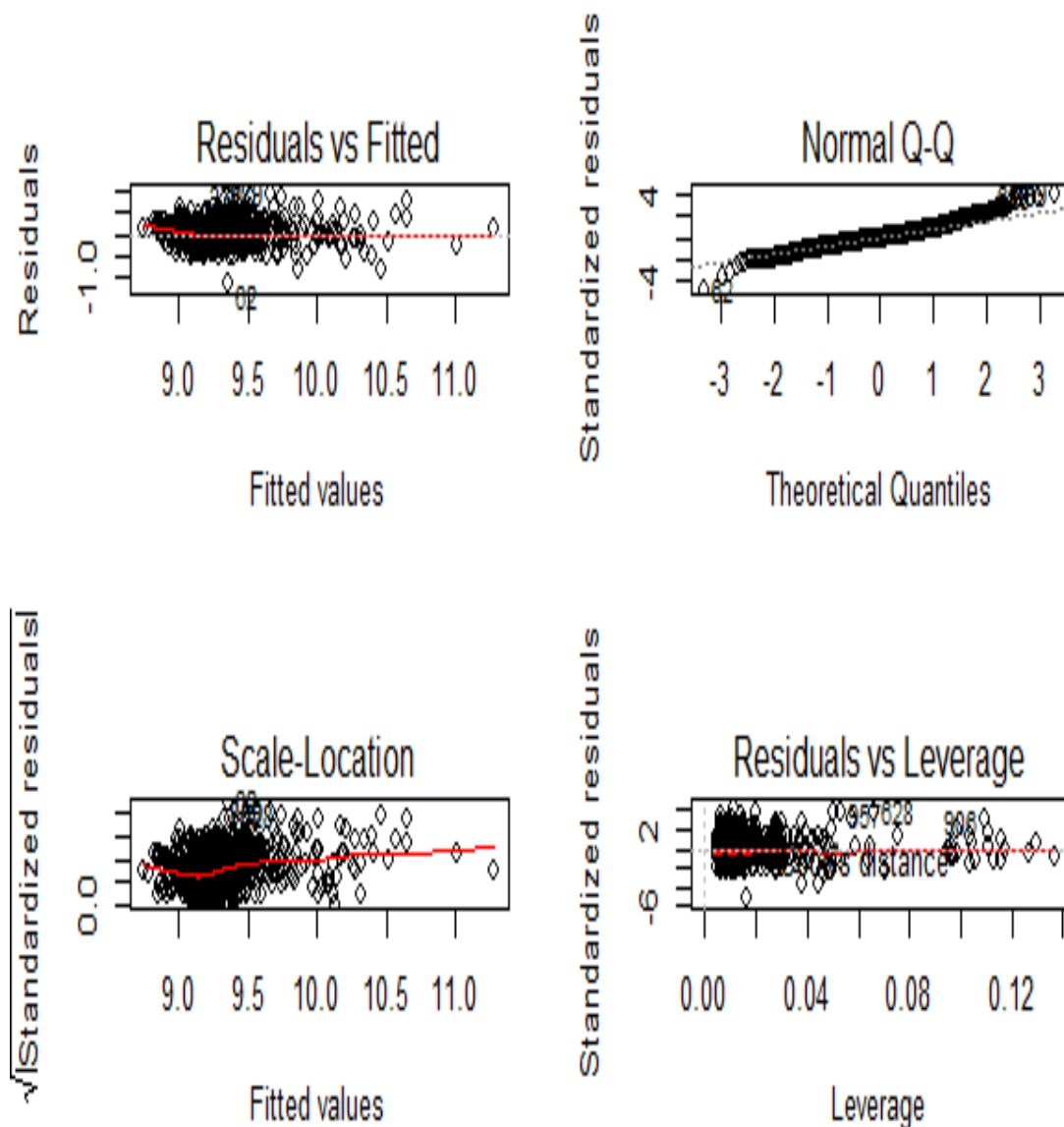
ลักษณะการทำงานของโรงแรม (Job Type) เมื่อดูจากค่า Estimate ในตัวแปรที่มีผลต่อค่าจ้าง จะพบว่า ลักษณะของงานฝ่ายขายและการตลาดจะมีค่า Estimate สูงที่สุด รองลงมาจะเป็นช่างและวิศวกร บัญชีและการเงิน ซึ่งส่งผลทิศทางเดียวกันกับค่าจ้าง ในส่วนของแม่บ้าน อาหารและเครื่องดื่ม จะส่งผลทิศทางตรงกันข้ามกับค่าจ้าง โดยพบว่าลักษณะงานที่ต้องใช้ความชำนาญในด้านวิชาชีพจะมีผลต่อค่าจ้างในทางบวก และลักษณะงานในด้านการบริการจะมีผลต่อค่าจ้างในทางลบ นั่นคือลักษณะงานด้านการบริการจะได้ค่าจ้างน้อยกว่าลักษณะงานที่ทางด้านวิชาชีพ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลอง Multiple Regression

ตัวแปร/ดัชนี	OLS Regression		Tobit Model	
	Estimate Std.	Pr (> t )	Estimate Std.	Pr (> z )
ค่าคงที่ (constant)	8.4470	< 2e-16 ***	8.4470	< 2e-16 ***
ประสบการณ์ (log_exp)	0.0200	0.096429 .	0.0200	0.086610 .
ประสบการณ์ <sup>2</sup> (sq_exp)	0.0004	1.44e-06 ***	0.0004	0.14e-06 ***
การศึกษา (edu)	0.0226	< 2e-16 ***	0.0226	< 2e-16 ***
อายุ (age)	0.0116	7.83e-16 ***	0.0116	3.13e-15 ***
ผู้บริหาร (exec)	0.6252	< 2e-16 ***	0.6252	< 2e-16 ***
<b>ที่ตั้งของโรงแรม</b>				
กรุงเทพ (bkk)	0.2535	< 2e-16 ***	0.2535	< 2e-16 ***
พญา (pty)	0.1231	1.18e-08***	0.1231	7.18e-09***
ภูเก็ต (pk)	0.0734	0.000440 ***	0.0734	0.000379 ***
<b>ลักษณะงาน</b>				
บัญชี (ac)	0.0728	0.004701 **	0.0728	0.005409 **
อาหารและเครื่องดื่ม (fb)	- 0.0565	0.009363 **	- 0.0565	0.004923 **
แม่บ้าน (hk)	- 0.1419	3.64e-09 ***	- 0.1419	1.87e-12 ***
ฝ่ายขาย (sm)	0.2059	6.14e-08 ***	0.2059	3.14e-08 ***
ช่าง/วิศวกร (eng)	0.1305	0.000518 ***	0.1305	0.00011 ***
Multiple R-squared	0.5430		NA	
Adjusted R-squared	0.5371		NA	
F-statistic	92.31 on 13 and		NA	
(P-value)	1010 DF(2.2e-16)		DF(2.2e-16)	

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญ: 0, '\*\*\*' 0.001, '\*\*' 0.01, '\*' 0.05, '.' 0.1, ' ' 1

จากข้อมูลทั้งหมดหลังจากวิเคราะห์ด้วยแบบจำลอง Multiple Regression ซึ่งแบบจำลองจะต้องมีความสอดคล้องกับสมมติฐานหลักนั่นคือส่วน Residual จากภาพที่ 4.1แสดงแผนภาพทดสอบความสอดคล้องกับสมมติฐานของ Multiple Regression จะพบว่า มีการกระจายแบบปกติ เนื่องจากไม่มีการแสดงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนที่เหลือกับตัวแปรตามอย่างชัดเจน โดยใช้คำสั่ง Plot (Model) โดย Normal Q-Q จะต้องเกาะเส้น Q-Q เป็นส่วนใหญ่ และไม่พบว่ามีข้อมูลอยู่นอก Cook's Distance แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองไม่มีปัญหาทางสมมติฐานของแบบจำลองอย่างชัดเจน



ภาพที่ 4.1 แผนภาพทดสอบความสอดคล้องกับสมมติฐานของ Multiple Regression

#### 4.2 ปัจจัยที่กำหนดค่าจ้างในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 5 โรงแรม พบว่าในแต่ละโรงแรมมีนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการจ้างงาน และลักษณะโครงสร้างเงินเดือน มีดังนี้

ด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในโรงแรม จาก Mincer (1987) จะมีพื้นฐานของการจ้างงาน คือ การศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อค่าจ้างและการจ้างงาน จากการสอบถามผู้จัดการโรงแรม พบว่า การศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อการ

จ้างงานและการเพิ่มค่าจ้างแต่ไม่มากนัก ซึ่งไม่ว่าจะจบมาจากสถาบันใดมาก็ตามหรือไม่ว่าจะได้รับการศึกษาทางการโรงแรมโดยตรงหรือไม่ ก็ไม่ได้ส่งผลในการจ้างงานและเพิ่มค่าจ้าง เนื่องจากการศึกษาและประสบการณ์ เป็นเพียงส่วนหนึ่งในการตัดสินใจในการรับพนักงานโรงแรม ในการจ้างงานจะต้องสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ว่าง และค่าจ้างที่ได้จะต้องตรงกับข้อเสนอที่ทางโรงแรมกำหนดไว้ เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นด้านการบริการเป็นหลัก ดังนั้น การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน ทางโรงแรมจะพิจารณาจาก ทักษะ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) และความสามารถในภาษาอังกฤษ (ในด้านภาษา ทางโรงแรมจะมีการทดสอบภาษาก่อนพิจารณาเข้าทำงาน โดยทางโรงแรมจะให้ความสำคัญในด้านความสามารถในการใช้ภาษาที่ 3 ยกตัวอย่างเช่น จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เกาหลี และภาษาอื่น ๆ ทางโรงแรมจะเพิ่มเงินเดือนให้เป็นพิเศษ) โดยแผนกที่ให้การบริการแก่แขกที่เข้าพักโดยตรง ได้แก่ แผนกต้อนรับ (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ในส่วนแผนกที่มีต้องใช้ความชำนาญในการทำงาน เช่น พ่อครัว (Kitchen) จะดูประสบการณ์ในการทำอาหารเป็นหลัก โดยทางโรงแรมจะมีการทดลองให้ทำอาหารหรือขนม หากมีความชำนาญทางโรงแรมจึงจะรับเข้าทำงาน ส่วนแผนกที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทาง เช่น ช่างหรือวิศวกร (Engineer) บัญชีและการเงิน (Account) แผนกเหล่านี้ทางโรงแรมจะดูในเรื่องของการศึกษา และประสบการณ์เป็นหลัก หากสำเร็จการศึกษาด้านวิชาชีพมาโดยตรง จะมีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับทำงานเร็วกว่าเนื่องจากง่ายต่อการทำงาน

ลักษณะการจ้างงานโดยทั่วไปอุตสาหกรรมโรงแรมจะแบ่งการจ้างงานออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ การจ้างงานแบบประจำ และการจ้างงานแบบชั่วคราว จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมจะพบว่าทางโรงแรมจะจ้างพนักงานแบบประจำเป็นส่วนใหญ่ ส่วนพนักงาน Part time มีเพียงส่วนน้อยหรือแทบไม่มี หากจำเป็นต้องรับพนักงานเพิ่มนอกเหนือจากการทำงานปกติ เช่น ในกรณีที่มีการจัดเลี้ยง (งานแต่งงาน, งานสัมมนา และอื่น ๆ) หรือเป็นฤดูที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เช่น ช่วง High season ทางโรงแรมจะจ้างพนักงานเป็นรายวัน

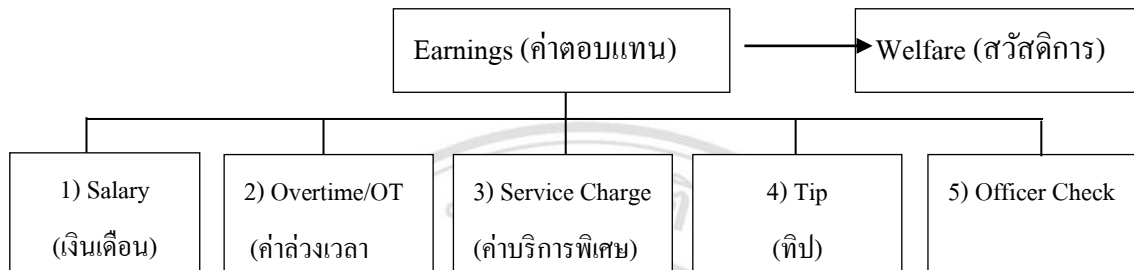
ในส่วนของการจ้างพนักงานชาวต่างชาติ จากการสัมภาษณ์พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายในการรับพนักงานชาวต่างชาติ เนื่องจากทางโรงแรมมีค่าจ้างขั้นต่ำที่ไม่สามารถจะเพิ่มค่าจ้างให้เป็นพิเศษแก่พนักงานชาวต่างชาติได้ หากจะรับพนักงานชาวต่างชาติ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับผู้ช่วยผู้บริหาร และระดับผู้บริหารขึ้นไป แต่ในทั้งนี้ในแต่ละโรงแรมจะมีโครงสร้างการจ้างงานแตกต่างกันออกไป ซึ่งในการจ้างงานทางโรงแรมจะดูความเหมาะสมทั้งในเรื่องของค่าจ้างและตำแหน่งงานเป็นหลัก

การพัฒนาการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานภายในโรงแรม ทางโรงแรมจะดูตามความเหมาะสม ดูจากตำแหน่งงานที่ว่าง และโครงสร้างของโรงแรมเป็นหลัก โดยจะพิจารณาที่ผลงาน ประสบการณ์ใน



การทำงานของพนักงาน ภาวะความเป็นผู้นำ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะอยู่ที่การผลักดัน (Promote) ของหัวหน้างาน

ในส่วนของค่าจ้างพนักงาน จากโครงสร้างค่าตอบแทนของแรงงาน ค่าตอบแทน (Earnings) สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท แสดงดังภาพที่ 4



ที่มา: Piboonrungrroj (2015)

ภาพที่ 4.2 โครงสร้างค่าตอบแทนแรงงาน

ค่าจ้างรายเดือนสำหรับพนักงานโรงแรมทุกแห่งได้ปรับให้ขั้นต่ำอยู่ที่ 300 บาทต่อวัน รายได้ต่อเดือนโดยรวม (ไม่รวมรายได้พิเศษอื่น ๆ) จะอยู่ที่ 9,000 บาทต่อเดือน ส่วนในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารขึ้นไป จะมีเงินเดือนขั้นต่ำในอีกระดับ ยกตัวอย่างเช่น ในระดับ Supervisor อัตราค่าจ้างประมาณ 12,000 บาทต่อเดือน ผู้ช่วยผู้จัดการ ประมาณ 15,000-18,000 บาทต่อเดือน ผู้จัดการฝ่ายประมาณ 20,000 บาทต่อเดือน หัวหน้าแผนกต่าง ๆ 30,000-40,000 บาทต่อเดือน ผู้จัดการทั่วไปประมาณ 100,000 บาทต่อเดือน ซึ่งการขึ้นเงินเดือนนั้นจะขึ้นเป็นประจำในทุก ๆ ปี จะขึ้นอยู่กับผลงาน การเข้างาน (ขาด,ลา และมาสาย) และจะมีการประเมินการขึ้นเงินเดือนเป็นรายบุคคล โดยโรงแรมส่วนใหญ่จะมีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปี

รายได้เพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือนของพนักงาน โดยโครงสร้างค่าตอบแทนของโรงแรมจะมีรายได้พิเศษจากการบริการ โดยจะอยู่ในรูปของ Service Charge โดยโรงแรมเกือบทั้งหมดจะมีค่าบริการพิเศษนี้ และไม่ว่าพนักงานโรงแรมจะทำงานอยู่ในแผนกใดก็ตามก็จะได้รับ Service Charge เท่ากันทุกคน ยกเว้นในระดับผู้บริหารจะไม่ได้รับเงินในส่วนนี้ ซึ่งจะอยู่ในรูปของตัวเงิน และพบว่าในแต่ละช่วงฤดูกาลจะได้ Service Charge จำนวนไม่เท่ากัน ส่วนจะได้มากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) จำนวนแขกที่มาเข้าพัก และอื่น ๆ โดยเงินส่วนนี้ในแต่ละโรงแรมจะหักจากผลประโยชน์ประมาณ 6-10 เปอร์เซ็นต์ ค่าล่วงเวลาหรือ OT (Over Time) จะขึ้นอยู่กับแต่ละโครงสร้างของโรงแรมมีการจัดการในส่วนนี้อย่างไร โดยส่วนใหญ่จะให้ในรูปแบบเป็นวันลาพักร้อนแทนการให้เป็นจำนวนเงิน ในส่วนของ ทิป (Tip) ในแต่ละแผนกจะได้ไม่เท่ากันเนื่องจากจะขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าจากการได้รับบริการ ซึ่งพนักงานที่ได้เงินในส่วนนี้ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในแผนก

ต้อนรับ (Front office) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) โดยจะนำเงินที่ได้มารวมและแบ่งกันอาจจะเป็นรายเดือนหรือรายวันจะขึ้นอยู่กับพนักงานในแต่ละแผนกจะตกลงกันยังไง ในส่วนของทิปที่ได้เป็นรายบุคคลจะถือว่าเป็นเงินที่ได้เป็นการส่วนตัว และสุดท้าย Officer Check ส่วนใหญ่จะได้ในระดับผู้บริหารขึ้นไป ซึ่งเป็นค่าบริการพิเศษ ในส่วนของห้องอาหารของโรงแรมสำหรับอาหารและเครื่องดื่ม โดยไม่สามารถที่จะนำแลกเป็นเงินสดได้ และจะมีการใช้ในเดือนต่อเดือน แต่ทั้งนี้ก็จะขึ้นอยู่กับโครงสร้างค่าจ้างของโรงแรมในแต่ละโรงแรม และรายได้ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมา ได้แก่ โบนัสประจำปี มีเพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความขยันในการทำงานมากขึ้น

ในส่วนของสวัสดิการในแต่ละโรงแรมจะแตกต่างกันออกไป โดยสวัสดิการของโรงแรมโดยส่วนใหญ่จะมีชุดยูนิฟอร์ม อาหารสำหรับพนักงาน ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าฌาปนกิจศพของพนักงาน จัดการอบรม ซึ่งการจัดการอบรมส่วนใหญ่จะเป็นการอบรมภายใน จะมีการจัดอบรมตามแผนกต่าง ๆ วิทยากรจะเป็นหัวหน้าแผนก หรืออาจจะเป็นพนักงานผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนการนำวิทยากรภายนอกเข้ามาจะแล้วแต่องค์กรว่าต้องการที่จะให้พนักงานได้รับการอบรมในเรื่องใด ซึ่งส่วนใหญ่วิทยากรภายนอก จะเป็นการอบรมในระดับของหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่ จะอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาของหัวหน้างาน การสร้างทีมงาน (Team building) โดยจะมีการจัดวางแผนการอบรมตลอดทั้งปีโดย หัวหน้าฝ่ายบุคคล (HR manager) จะแจ้งให้ทราบ จะแบ่งเป็น ไตรมาส (Quarter) รายเดือน (Monthly) รายสัปดาห์ (Weekly) และ รายวัน (Daily)

ในการจัดอบรมของบางโรงแรมจะมีความน่าสนใจ คือ จะมีส่วนของวิทยากรภายนอกจากทางราชการเข้ามา ซึ่งในปัจจุบันส่วนของภาครัฐเริ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมด้านการอบรมพนักงาน โรงแรมมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการพัฒนาฝีมือแรงงานกำลังเริ่มเข้ามาทำโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรม โดยเริ่มต้นทางกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะดูงานในส่วน of แม่บ้าน และหัวหน้าพนักงานเป็นหลัก ซึ่งในส่วน of แม่บ้านการอบรมจะเน้นเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และในส่วน of หัวหน้างานจะเน้นในเรื่องเกี่ยวกับการคุมพนักงาน การติดตามงาน โดยมีวิทยากรเป็นอาจารย์มาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นผู้ ออกค่าใช้จ่ายให้ทางโรงแรมทั้งหมด เนื่องจากเป็นต้นแบบของโครงการ ซึ่งการจัดอบรมจะช่วยเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานรักในองค์กร มีการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ สร้างความสามัคคีภายในองค์กร อีกทั้งการอบรมยังจะช่วยในเรื่อง การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ให้มีการสื่อสารพูดคุย รวมทั้งยังได้ศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงาน ว่าแต่ละคนมีความประพฤติกรรมเป็นแบบไหน ควรปรับปรุงในเรื่องใด ซึ่งจะทำให้เห็นถึง จุดเด่นและจุดบอดของพนักงาน และหลังจากการฝึกอบรมจะมีการประเมินพนักงานว่ามีผลการ

ปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่ การจัดอบรมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรมได้เป็นอย่างมาก

ปัญหาและอุปสรรคที่ได้พบ คือด้านการจัดอบรมให้แก่พนักงาน โรงแรม โดยบางโรงแรมจะขอไม่รับการอบรมจากภาครัฐ หรือองค์กรภายนอกที่จะมาอบรมพนักงาน โรงแรม เนื่องจากจะทำให้มาตรฐานของพนักงานของ โรงแรมจะไม่ได้มาตรฐานตามที่ทางโรงแรมได้ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ที่ให้ความรู้ไม่ได้ทราบถึงมาตรฐานของ โรงแรม ดังนั้นการที่รัฐบาลจะเข้ามาช่วยในการพัฒนาโรงแรม ควรเป็นการอบรมที่สามารถใช้ในการทำงานได้จริงและให้ได้ตามมาตรฐาน หรือหากทางรัฐบาลต้องการที่จะเข้ามาช่วย ทางโรงแรมได้แนะนำให้ช่วยในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการจ้างวิทยากรจากภายนอกเข้ามา โดยทางโรงแรมจะขอเป็นคนเลือกและกำหนดเรื่องที่จะอบรมให้แก่พนักงานในโรงแรมของตนเอง เนื่องจากในโรงแรมแต่ละ โรงแรมจะมีการกำหนดหัวข้อการอบรมต่าง ๆ ไว้อยู่แล้ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

นักท่องเที่ยวนิคมมาท่องเที่ยวในจังหวัดใหญ่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่จังหวัด กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา พบว่าส่งผลให้จำนวนโรงแรมมีอัตราที่เพิ่มขึ้น และทำให้โรงแรมมีความต้องการแรงงานมากขึ้น แต่จากการที่รัฐบาลมีนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาทต่อวัน ส่งผลกระทบต่อโรงแรมในเรื่องค่าใช้จ่าย ดังนั้น โรงแรมจึงต้องการแรงงานที่มีคุณภาพและความสามารถเพื่อให้คุ้มค่ากับค่าแรง งานวิจัยนี้จึงมีความสนใจในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนของแรงงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแรงงานในอนาคต และศึกษาถึงสวัสดิการที่แรงงานได้รับในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยจะวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ใน 4 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก และมีจำนวนห้องพักโรงแรมมากที่สุด ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา ทำการเก็บแบบสอบถามโดยการสุ่มอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) โดยจำนวนประชากรที่จะทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดเป็นจำนวน 1,024 ชุด โดยจะทำการเลือกสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ถึง 5 ดาว ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างในเบื้องต้น ได้แก่ เพศ สถานภาพการทำงาน และระดับการทำงาน จะใช้ t-test ในการทดสอบ จากนั้นจะทำการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างจากแบบจำลอง OLS (Multiple Regression) และ Tobit model โดยใช้โปรแกรม R Studio Version 3.11 และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนต่อแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม (GM – General Manager) จำนวน 5 โรงแรม โดยเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งโรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเลือกโรงแรมแบบระบุ (Purposive Sampling)

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### 1) ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ผลการศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ใน 4 จังหวัด ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา จำนวน 1,024 คน ซึ่งได้จาก กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 22.55 เชียงใหม่ ร้อยละ 32.22 ภูเก็ต ร้อยละ 22.85 และ พัทยา ร้อยละ 22.36 แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจะเป็นในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาจะเป็นประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) และพบว่าหากแบ่งตามระดับการทำงานจะมีผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 3.22 ระดับผู้ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 96.77 โดยพบว่า ในระดับผู้บริหารจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าระดับผู้ปฏิบัติการ โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.84 ส่วนในระดับผู้ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละเพียง 34.37 และสวัสดิการที่พนักงานโรงแรมในระดับผู้บริหารได้รับมากที่สุดจะเป็น ได้แก่ ประกันสังคม รองลงมาเป็นการจัดอบรม ชุมนุมฟอรัม และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการในระดับผู้ปฏิบัติการ ได้รับมากที่สุด ได้แก่ ประกันสังคม รองลงมาเป็นชุมนุมฟอรัม จัดอบรม และการจัดแข่งกีฬา

### 2) เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ผลการศึกษาจากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง โดยมีตัวแปรตาม ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนปีการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน การฝึกอบรม ภาษา ผู้บริหาร และตัวแปรควบคุม ได้แก่ ลักษณะงาน ที่ตั้งโรงแรม โดยจากการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างเป็นไปตามทฤษฎีของ Mincer (1987) นั่นคือ ประสบการณ์และการศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อค่าจ้าง จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม พบว่า ประสบการณ์ที่มีผลต่อค่าจ้างและการเลื่อนขั้นเนื่องจากประสบการณ์แสดงถึงความรู้ ความสามารถ และผลงานที่ผ่านมาของพนักงาน ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความชำนาญในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความชำนาญ ดังนั้นจึงมีโอกาสในการเลื่อนขั้น มีผลทำให้ได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น และองค์กรโดยส่วนใหญ่จะมีการขึ้นค่าจ้างให้พนักงานเป็นประจำทุกปี ดังนั้นประสบการณ์จึงจะส่งผลต่อค่าจ้างโดยตรง และประสบการณ์ที่มากขึ้นส่งผลให้อายุเพิ่มขึ้น ดังนั้นอายุที่เพิ่มขึ้นจึงมีผลต่ออัตราค่าจ้างที่มากขึ้น

ในส่วนของการศึกษาของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยจะพบว่า การศึกษามีความสำคัญและมีผลต่ออัตราค่าจ้าง แต่ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน และประเภทของงาน โดยพบว่า แผนกแม่บ้านและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ลักษณะงานประเภทนี้เป็นลักษณะงานด้านการบริการจะได้ค่าจ้างไม่มากเนื่องจากเป็นลักษณะงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้มากและสามารถฝึกสอนกันได้โดยจะดูที่

ประสบการณ์มากกว่าการศึกษาซึ่งต่างจากช่างหรือวิศวกร บัญชีและการเงิน ฝ่ายขายและการตลาด เป็นลักษณะงานที่ต้องใช้วิชาชีพ ความชำนาญ และความสามารถ ซึ่งลักษณะงานประเภทนี้จะมีผลต่อค่าจ้าง โดยแผนกเหล่านี้ทางโรงแรมจะดูในเรื่องของการศึกษา และประสบการณ์ หากสำเร็จการศึกษาด้านวิชาชีพมาโดยตรงจะมีผลต่อการตัดสินใจในการรับเข้าทำงานเนื่องจากง่ายต่อการทำงาน จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมพบว่า ลักษณะของงานด้านการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยจะถือว่าการศึกษามีความสำคัญแต่ไม่มากเท่าที่ทัศนคติในการทำงาน บุคลิกภาพ และความสามารถในภาษาต่างชาติโดยเฉพาะภาษาที่ 3

สำหรับระดับการทำงานโดยระดับผู้บริหาร จะส่งผลต่อค่าจ้างมากกว่าระดับผู้ปฏิบัติการ จากผลการศึกษาพบว่าระดับผู้บริหารจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติการ โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.84 ส่วนประสบการณ์ในระดับผู้ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 34.37 ซึ่งจากการศึกษาพบว่าประสบการณ์ทำงานจะส่งผลต่อค่าจ้างโดยตรง และจากการศึกษางานวิจัยของ Barros and Satos (2008) ซึ่งได้ศึกษาถึงผลตอบแทนเกี่ยวกับการศึกษาผู้บริหารของโรงแรม พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อรายได้ และจากการศึกษางานวิจัยของ พันธ์กร สิมะจรรยา (2555) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านอายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ศึกษา

ปัจจัยด้านการอบรมและภาษา จากแบบจำลอง OLS ไม่มีผลต่อค่าจ้าง แต่จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมพบว่า การจัดอบรมจะช่วยเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานรักในองค์กร มีการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ สร้างความสามัคคีภายในองค์กร อีกทั้งการอบรมยังจะช่วยในเรื่องการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ให้มีการสื่อสารพูดคุย รวมทั้งยังได้ศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงาน ว่าแต่ละคนมีความประพฤติกรรมเป็นแบบไหน ควรปรับปรุงในเรื่องใด ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงจุดเด่นและจุดบอดของพนักงาน และหลังจากการฝึกอบรมจะมีการประเมินพนักงานว่ามีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่ การจัดอบรมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โรงแรมได้เป็นอย่างมาก โดยการอบรมจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างในทางอ้อมโดยพบว่าจะมีผลต่อการเลื่อนขั้นในการทำงานหากหัวหน้างานเห็นศักยภาพ และจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม ภาษามีความสำคัญมากในการทำงานโดยทั่วไปพนักงานโรงแรมจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษได้เป็นพื้นฐาน เนื่องจากแขกผู้เข้าพักส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ และหากพนักงานโรงแรมสามารถพูดภาษาที่ 3 ได้ เช่น จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เยอรมัน เป็นต้น ทางโรงแรมจะให้เงินพิเศษแก่พนักงาน ซึ่งถือว่าภาษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง

ในส่วนของคุณลักษณะเกี่ยวกับที่ตั้งโรงแรม พบว่า กรุงเทพมหานคร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง และมีค่าครองชีพที่สูงเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ จึงส่งผลให้

ค่าจ้างของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนสูง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าที่ตั้งของโรงแรม มีผลต่อค่าจ้าง

### 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนต่อแรงงานใน อุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนต่อแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย พบว่า ลักษณะการจ้างงานโดยทั่วไป อุตสาหกรรมโรงแรมจะจ้างงานแบบประจำ มากกว่าการจ้างงานแบบชั่วคราว และแทบไม่มีพนักงาน Part time หากจำเป็นต้องรับพนักงานเพิ่มนอกเหนือจากการทำงานปกติ ทางโรงแรมจะจ้างพนักงานเป็นรายวัน

โรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายในการรับพนักงานชาวต่างชาติ หากรับพนักงานชาวต่างชาติ จะอยู่ในระดับผู้ช่วยผู้บริหาร และระดับผู้บริหารขึ้นไป ซึ่งในการจ้างงานทางโรงแรมจะดูความเหมาะสมทั้งในเรื่องของค่าจ้างและตำแหน่งงานเป็นหลัก

ค่าจ้างรายเดือนสำหรับพนักงาน โรงแรมทุกแห่งได้ปรับให้ขั้นต่ำอยู่ที่ 300 บาทต่อวัน (ไม่รวมรายได้พิเศษอื่น ๆ) ส่วนในระดับหัวหน้างาน และผู้บริหารขึ้นไป จะมีเงินเดือนขั้นต่ำในอีกระดับ จะมีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปี โครงสร้างค่าตอบแทนของโรงแรมจะมีรายได้พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือน ที่ได้จากการบริการโดยจะอยู่ในรูปของค่าบริการพิเศษ (Service Charge) ในแต่ละช่วงฤดูกาลจะได้ไม่เท่ากัน โดยจะขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) จำนวนแขกที่มาเข้าพัก และอื่น ๆ โดยเงินส่วนนี้ในแต่ละโรงแรมจะหัก จากผลประกอบการประมาณ 6-10 เปอร์เซ็นต์ ค่าล่วงเวลาหรือ โอที (Over Time) ส่วนใหญ่จะให้ในรูปแบบเป็นวันลาพักร้อน ในส่วนของ ทิป (Tip) ในแต่ละแผนกจะได้ไม่เท่ากันซึ่งพนักงานที่ได้เงินในส่วนนี้ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในแผนกต้อนรับ (Front office) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) และสุดท้ายสวัสดิการสำหรับระดับหัวหน้าขึ้นไป (Officer Check) ซึ่งเป็นค่าบริการพิเศษในส่วนของห้องอาหารในโรงแรมสำหรับอาหารและเครื่องดื่ม

รายได้ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมา ได้แก่ โบนัสประจำปี ซึ่งจะอยู่ในรูปของสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความขยันในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ จะพบว่าสวัสดิการในแต่ละโรงแรมจะแตกต่างกันออกไป โดยสวัสดิการของโรงแรม โดยส่วนใหญ่จะมีชุดยูนิฟอร์ม อาหารสำหรับพนักงาน ประกันสังคม จัดการอบรม

จากการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยสามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าจ้าง ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้าน ระดับการทำงาน ผู้บริหาร ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษา อายุ โดยการอบรมและภาษาจะเป็นปัจจัยทางอ้อมที่มี

ผลต่อค่าจ้าง ในส่วนของที่ตั้งของโรงแรมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง แต่ไม่สามารถนำมาพัฒนาที่ตัวแรงงานให้มีค่าจ้างเพิ่มขึ้นได้ ในการพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนต่อแรงงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยจะต้องพัฒนาที่ตัวแรงงานเป็นหลักถึงจะสามารถพัฒนาโครงสร้างและองค์ประกอบของผลตอบแทนได้ เนื่องจากการพัฒนาที่ตัวแรงงานเป็นสิ่งที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทนมากที่สุด

#### 4) ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องด้วยการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยได้เลือกเมืองท่องเที่ยวหลักใน 4 เมืองใหญ่ คือ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และพัทยา โดยจำนวนประชากรที่จะทำการเก็บข้อมูลมีจำนวนทั้งหมด 1,024 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยไม่สามารถเก็บแบบสอบถามมาได้ครบจำนวนเนื่องด้วยเรื่องค่าจ้างแรงงานโรงแรมส่วนใหญ่ถือเป็นความลับ การเข้าถึงข้อมูลของทางโรงแรมในส่วนของค่าจ้างยากที่จะเข้าถึงจึงทำให้เกิดการดำเนินงานล่าช้า การได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์จึงมีความยากลำบาก ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจึงอาจมีความคลาดเคลื่อน โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่มีมาตรฐาน โรงแรมระดับ 3 ถึง ระดับ 5 ดาวเท่านั้น ไม่ได้ครอบคลุมระดับ 1 และระดับ 2 ดาว รวมถึงทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม (GM – General manager) จำนวน 5 โรงแรม โดยจะเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวแทนสัมภาษณ์ในเมืองท่องเที่ยวหลัก เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งโรงแรมที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยได้เลือกโรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้าง พบว่า การศึกษาและประสบการณ์มีความสำคัญต่อเงินเดือน ดังนั้นรัฐบาลควรมีการสนับสนุนทางการศึกษาแก่แรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ไม่ว่าจะทางด้านภาษา หรือการอบรมพนักงาน โรงแรมล้วนแต่เป็นปัจจัยที่สำคัญ และก่อให้เกิดการจ้างงาน เนื่องจากการพัฒนาที่ตัวแรงงาน เมื่อแรงงานมีความสามารถที่เพิ่มขึ้น โรงแรมจะมีความต้องการที่จะจ้างแรงงานที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับค่าจ้าง ในทางกลับกันทางโรงแรมควรมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แรงงานมีคุณภาพ ซึ่งจะมีผลต่อการปรับค่าจ้างของแรงงาน

จากการไปสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมจำนวน 5 โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ทางโรงแรมได้แนะนำในเรื่องของการจัดอบรมให้แก่พนักงานโรงแรม โดยบางโรงแรมจะขอไม่รับการอบรมจากภาครัฐ หรือองค์กรภายนอกที่จะมาอบรมพนักงานให้ เนื่องจากจะทำให้มาตรฐานของพนักงานของ



โรงแรมไม่ได้มาตรฐานที่ทางโรงแรมได้ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ที่ให้ความรู้ไม่ได้ทราบถึงมาตรฐานและหัวข้อการอบรมที่ทางโรงแรมต้องการอบรมให้แก่พนักงานของโรงแรม ดังนั้นการที่รัฐบาลจะเข้ามาช่วยในการพัฒนาโรงแรม ควรเป็นการอบรมที่สามารถใช้ในการทำงานได้จริงและให้ได้ตามมาตรฐาน หรือหากทางรัฐบาลต้องการที่จะเข้ามาสนับสนุน ทางโรงแรมได้เสนอให้ช่วยในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการจ้างวิทยากรจากภายนอกเข้ามา โดยทางโรงแรมจะขอเป็นคนเลือกและกำหนดเรื่องที่จะอบรมให้แก่พนักงานใน โรงแรมของตนเอง เนื่องจากใน โรงแรมแต่ละ โรงแรมจะมีการกำหนดหัวข้อการอบรมต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

#### 5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำการศึกษาครั้งต่อไป

1) เนื่องด้วยการเข้าถึงข้อมูลค่อนข้างยากลำบากและไม่ได้รับการตอบรับที่ดีจากทางโรงแรม เนื่องด้วยค่าจ้างของพนักงาน โรงแรมค่อนข้างเป็นความลับ ดังนั้นการดำเนินงานควรมีการวางแผนงานและประสานงานกับสมาคมโรงแรม หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับ โรงแรม เพื่อความรวดเร็วในการเก็บแบบสอบถามและได้รับความร่วมมือที่ดีจากโรงแรม

2) ผู้วิจัยท่านอื่นสามารถที่จะนำไปใช้ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อค่าจ้างของพนักงานโรงแรมในจังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจาก 4 จังหวัดในข้างต้น และสามารถที่จะสำรวจเพิ่มเติมสำหรับโรงแรมที่อยู่ในมาตรฐานระดับต่ำกว่า 3 ดาว หรืออาจจะทำการสำรวจค่าจ้างของ โรงแรมโดยแยกประเภทของ โรงแรม

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555 - 2559*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2558, จาก <http://www.mots.go.th>.
- กระทรวงแรงงาน. (2557). *สวัสดิการแรงงาน*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2558, จาก [http://www.mol.go.th/employee/Welfare\\_workers](http://www.mol.go.th/employee/Welfare_workers).
- กระทรวงแรงงาน. (2557). *สิทธิตามกฎหมายแรงงาน*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2558, จาก [http://www.mol.go.th/employee/rihgt\\_labor](http://www.mol.go.th/employee/rihgt_labor).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). *จำนวนโรงแรม*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2558, จาก <http://thaitourismthailand.org>.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2554). *ธุรกิจบริการสปาและนวดไทย*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2558, จาก <http://www.dtn.go.th>.
- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ลานนา อุตสาหกรรมเกษตร จำกัด*. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์การจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *สถิตินักท่องเที่ยว พ.ศ. 2550 - 2556*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2558, จาก <http://www.tourism.go.th/>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *มาตรฐานโรงแรมระดับสามถึงห้าดาว*. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.tourism.go.th/>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). *จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ*. สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.tourism.go.th/>.
- คมสัน สุริยะ. 2553. *เศรษฐกิจสำหรับเศรษฐศาสตร์การพัฒนา*. เชียงใหม่: ศูนย์การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. [online] [www.tourismlogistics.com](http://www.tourismlogistics.com)
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นพรัตน์ วงศ์เสนา. (2548). *สภาพการทำงาน ค่าจ้างและปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราค่าจ้างของแรงงานไร้ฝีมือในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นาถพี ชัยมงคล ; และคณะ. (2548). *การจ้างงานแบบจ้างเหมา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พนัชกร สิมะขจรบุญ. (2554). *การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทเฟรนไชส์: กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมพ์ลิริ ทองปิ่น. (2555). *การศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2557). *เตรียมความพร้อม ผู้ ประชาคมอาเซียน : การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสู่การเป็นประชาคมอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2558, จาก <http://www.site.rmutt.ac.th/ASEAN>.
- มนชยา อรุณศ. (2555). *ปรากฏการณ์ขัดแย้งของการศึกษานอกภาคบังคับในประเทศไทยระหว่างปริมาณและคุณภาพ*. เศรษฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลดาวลัย คันธชาศิริ. (2555). *การศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาพร กฤตยากรนุพงศ์. (2550). *ตัวแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบ OLS และแบบพหุคูณแบบลำดับในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้คณิตศาสตร์ แบบ Active Learning*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2557). *แนวโน้มธุรกิจโรงแรมไทย*. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.thanonline.com>.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). (2553). *บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท*. โครงการกิจกรรมเผยแพร่ผลวิเคราะห์ระบบเดือนกุมภาพันธ์และระบบฐานข้อมูลแก่สาธารณะ.
- สมยศ โองเคลือบ. (2557). *โครงสร้างองค์กร โรงแรมขนาดใหญ่*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.slideshare.net/blackstarshooter99>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2556). *ความหมายของค่าตอบแทน*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *จำนวนแรงงาน*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.nso.go.th/>.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *สำรวจการประกอบกิจการโรงแรม. สืบค้นเมื่อ*. 18 พฤศจิกายน 2558, จาก <http://www.nso.go.th/>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.). (2557). *โรงแรม ที่พัก. สืบค้นเมื่อ* 15 พฤษภาคม 2558, จาก [http:// www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)
- Mincer, J.. (1974) 'Schooling, Experience and Earnings,' Columbia University Press, New York.', **Economics of Education Review**, vol. 19, pp. 279-289.
- Afzal, M. (2011). **Microeconomic analysis of private returns to education and determinants of earning**. Pakistan Economic and Social Review 49(1): 39-68.
- Barros and Santos, M. (2007). **The Economic Return on Education for Hotel Managers**. International Journal of Tourism Research. University of Azores.
- Greene, William. H. (2003). **Econometric Analysis (5<sup>th</sup> ed.)**. Upper Saddle River: Peatson Education,Inc.
- JobsDB. (2557). *ทิป. สืบค้นเมื่อ* 19 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://th.jobsdb.com/>.
- Phuketall. (2014). *Officer check. สืบค้นเมื่อ* 19 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.phuketall.com/>.
- Piboonrunroj, P. (2015) *Factors affecting wage in the hotel industry in Thailand*. SCERC Working paper.
- Tourism knowledge management center. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ* 25 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.tourismkm-asean.org>.
- ThaihotelandTravel. (2558). *ช่องโหว่แรงงานไทย. สืบค้นเมื่อ* 19 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.thaihotelsandtravel.com/index.php/new-hotel/topic-list/economy>

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์ผลตอบแทนและสวัสดิการของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย  
โดยแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยของนางสาวอรนันทน์ คำสี นักศึกษาระดับ  
ปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

- คำถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ (1) เกี่ยวกับงานของท่าน (2) เกี่ยวกับรายได้ของท่าน (3) เกี่ยวกับตัวท่าน (4) เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- คำตอบของท่านนั้นถือเป็น “ความลับสูงสุด” ที่จะนำไปใช้วิเคราะห์ทางวิชาการเท่านั้น และ จะไม่มีการเผยแพร่เพื่อการอื่นใด อย่างเด็ดขาด
- ข้อมูลของท่านมีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จ
- ในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงขอความกรุณา ท่านตอบคำถามให้ได้มากที่สุดเท่าที่ท่านจะสามารถทำได้
- คำถามแต่ละข้อนั้นไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่อย่างใด ขอให้ท่านเพียงแต่ตอบให้ตรงกับ ความคิดเห็นของท่านเท่านั้น

แบบตอบรับยินยอมในการให้ข้อมูล

1. ข้าพเจ้ายินดีที่จะตอบคำถามในแบบสอบถามนี้ด้วยความเต็มใจ
2. ยินยอมให้นำเอาข้อมูลนี้ไปใช้ในงานวิจัยทางวิชาการด้วยความเต็มใจ

ลงชื่อ .....

( )

วันที่ ..... เดือน ..... ปี พ.ศ. ....

## ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานของท่าน

1.1 โรงแรมที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันตั้งอยู่ในจังหวัด (เมือง)ใด

กรุงเทพฯ  เชียงใหม่  พัทยา  ภูเก็ต  อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

1.2 ลักษณะโรงแรมที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน

โรงแรม  รีสอร์ท  บูติกรีสอร์ท  โฮมสเตย์  บังกะโล  วิลล่า  เกสต์เฮาส์  
 คอนโด  แมนชั่น  อพาร์ทเมนท์  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2557)

1.3 ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน .....

แผนก .....อยู่ในระดับ  ปฏิบัติการ  ผู้บริหาร  ผู้บริหารระดับสูง

1.4 ท่านทำงานในตำแหน่งปัจจุบันนี้เป็นเวลาทั้งสิ้น .....ปี .....เดือน

1.5 ท่านมีประสบการณ์ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมทั้งสิ้น .....ปี .....เดือน

1.5.1 ประสบการณ์ในโรงแรมแบบเครือโรงแรมไทย .....ปี .....เดือน

1.5.2 ประสบการณ์ในโรงแรมแบบเครือโรงแรมต่างประเทศ .....ปี .....เดือน

1.5.3 ประสบการณ์ในโรงแรมแบบบริหารเอง .....ปี .....เดือน

1.6 ท่านมีประสบการณ์ทำงานอยู่ในธุรกิจอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งสิ้น .....ปี .....เดือน

1.7 ท่านเคยมีประสบการณ์ทำงานโรงแรมในต่างประเทศหรือไม่

ไม่มี  มี ทั้งสิ้น .....ปี .....เดือน

## ส่วนที่ 2: ค่าจ้างและรายได้อื่น ๆ

2.1 ท่านได้ทำสัญญาการจ้างงานกับโรงแรมหรือไม่

ไม่มีสัญญา  มีสัญญา เป็นระยะเวลา ..... เดือน .....ปี  สัญญาเปิด

2.2 ณ โรงแรมแห่งนี้ ท่านทำงานวันละกี่ชั่วโมง ..... ชั่วโมง ต่อ วัน

ท่านทำงานสัปดาห์ละกี่วัน ..... วัน ต่อ สัปดาห์

ท่านทำงานเดือนละกี่วัน..... วัน ต่อ เดือน

2.3 ท่านมีรายได้เฉลี่ยรวมทั้งหมดเดือนละ .....บาท ต่อ เดือน แบ่งเป็นรายได้จากทาง  
ต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 เงินเดือน .....บาท ต่อ.....เดือน (หรือ ต่อ .....) )

2.3.2 ท่านได้ค่าล่วงเวลางานปกติ (Overtime / OT) .....บาท ต่อ.....เดือน

หรือ แลกวันลาได้เท่ากับ  1 เท่า  1.5 เท่า หรือ  .....เท่า

2.3.3 ท่านได้ค่าบริการพิเศษ (Service charge) ประมาณ.....บาท ต่อเดือน

2.3.4 ท่านได้รับทิปเฉลี่ย .....บาท ต่อ.....(วัน / เดือน)

2.3.5 ท่านได้รับ Officer check เดือนละ ..... บาท ต่อ เดือน

2.3.6 สวัสดิการต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- ชุดยูนิฟอร์ม  ประกันสังคม  จัดห้องพัก  รถรับส่ง  เงินบำเหน็จ
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ  ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว
- เงินรางวัลทำงานนาน  จัดทัศนศึกษา  จัดแข่งขันกีฬา
- มีการจัดอบรม  อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.4 เงินเดือนของท่านเป็นอัตราเดียวกันตลอดปี หรือ เปลี่ยนตามช่วงฤดูกาล

- เป็นอัตราเดียวกันตลอดทั้งปี เท่ากับ ..... บาท ต่อ เดือน
- แบ่งเป็นตามฤดูกาล ช่วงลูกค้าน้อย (Low season) .....บาท ต่อเดือน
- ช่วงลูกค้ามาก (High season) .....บาท ต่อเดือน
- ช่วงลูกค้ามากพิเศษ (Peak season) .....บาท ต่อเดือน

ส่วนที่ 3: เกี่ยวกับท่าน

3.1 เพศ  ชาย  หญิง  อื่น ๆ

3.2 อายุ ..... ปี

3.3 สถานะภาพสมรส  โสด  แต่งงาน  หม้าย  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3.4 ท่านมีภูมิลำเนา (บ้านเกิด) ณ จังหวัด .....

3.5 ระดับการศึกษาสูงสุดของท่านคือ?

- อนุบาล  ประถมศึกษาตอนต้น  ประถมศึกษาตอนปลาย
- มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย  ประกาศนียบัตรชั้นต้น (ปวช.)
- ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3.6 ท่านเคยได้รับการศึกษา หรือ การฝึกอบรมในต่างประเทศหรือไม่?

- ไม่เคย  เคย โดย ชื่อหลักสูตรที่ได้ศึกษา/อบรม คือ .....

3.7 ท่านเคยได้รับการศึกษาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือไม่?

- ไม่เคย
- เคย โปรดระบุสาขาที่ได้รับการศึกษา  การพัฒนาการท่องเที่ยว
- การจัดการโรงแรม
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ชื่อหลักสูตรที่ได้ศึกษาคือ .....

ชื่อสถาบัน .....



3.8 สถาบันการศึกษาที่ท่านจบการศึกษาสูงสุด

ชื่อสถาบัน .....

ที่ตั้ง  ในประเทศไทย  ต่างประเทศ (โปรดระบุประเทศ) .....

3.9 ท่านสามารถใช้ภาษาต่างประเทศใดได้บ้าง

ภาษา ที่ใช้งานได้	ฟัง			พูด			อ่าน			เขียน		
	พอใช้	ดี	ดีมาก	พอใช้	ดี	ดีมาก	พอใช้	ดี	ดีมาก	พอใช้	ดี	ดีมาก
<input type="checkbox"/> อังกฤษ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> จีน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ญี่ปุ่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เกาหลี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ฝรั่งเศส	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> เยอรมัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.10 ท่านได้รับการอบรมใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

การอบรมภายในโรงแรม โดย เจ้าหน้าที่ของโรงแรม จำนวน ..... ครั้ง

การอบรมภายในโรงแรม โดย วิทยากรภายนอกจำนวน จำนวน ..... ครั้ง

การอบรมภายในโรงแรม โดย ภาครัฐราชการ จำนวน ..... ครั้ง

อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... จำนวน ..... ครั้ง

อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... จำนวน ..... ครั้ง

ส่วนที่ 4: คำถามตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

4.1 ท่านเข้าใจคำถามในแบบสอบถามนี้มากน้อยเพียงใด

เข้าใจมากที่สุด  เข้าใจมาก  เข้าใจบ้าง  ไม่ค่อยเข้าใจ  ไม่เข้าใจเลย

4.2 ท่านมีความมั่นใจในคำตอบที่ท่านให้ในแบบสอบถามนี้มากน้อยเพียงใด

มั่นใจมากที่สุด  มั่นใจมาก  มั่นใจบ้าง  ไม่ค่อยมั่นใจ  ไม่มั่นใจเลย

## ภาคผนวก ข

### Program R

```
#install new package
install.packages("psych")

#model1
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model1 <- lm(log_wage ~ log_exp, data=earnings)
summary(model1)

#model2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model2 <- lm(log_wage ~ log_exp + edu, data=earnings)
summary(model2)
anova(model1,model2)

#model3
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model3 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu , data=earnings)
summary(model3)
anova(model2,model3)

#model4
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model4 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age , data=earnings)
summary(model4)
```

```

anova(model3,model4)

#model5
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model5 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec, data=earnings)
summary(model5)
anova(model4,model5)

#model6
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model6 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec + bkk , data=earnings)
summary(model6)
anova(model5,model6)

#model7
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model7 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec + bkk +ac, data=earnings)
summary(model7)
anova(model6,model7)

#model8
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model8 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec + bkk +ac +hk, data=earnings)
summary(model8)
anova(model7,model8)

#model9
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2

```

```

earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model9 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec + bkk +ac +hk + sm,
data=earnings)
summary(model9)
anova(model8,model9)
#model10
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model10<- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec+ bkk +ac +hk + sm + fb,
data=earnings)
summary(model10)
anova(model9,model10)
#model11
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model11 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec+ bkk +ac +hk + sm + fb +eng,
data=earnings)
summary(model11)
anova(model10,model11)
#model12
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model12 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec + bkk +ac + hk + sm + fb + eng +
pty, data=earnings)
summary(model12)
anova(model11,model12)
#model13

```

```

earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model15 <- lm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec + bkk +ac +hk + sm + fb + eng +
pty + pk, data=earnings)
summary(model13)
anova(model12,model13)
#tobit
installed.packages("VGAM")
library(VGAM)
#model14
earnings$sq_exp <- earnings$exp^2
earnings$log_wage <- log(earnings$wage)
earnings$log_exp <- log(earnings$exp)
model14 <- vglm(log_wage ~ log_exp + sq_exp+ edu + age + exec + bkk +ac +fb +hk + sm + eng +
pty + pk,tobit(Upper=160000,Lower=0), data=earnings)
summary(model14)
ทดสอบ T-test
t.test(earnings$wage ~ earnings$sex)
t.test(earnings$wage ~ earnings$ms)
t.test(earnings$wage ~ earnings$exec)

```


  
**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ภาคผนวก ก

ภาพประกอบโรงแรมที่ใช้ในการสัมภาษณ์



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวอรนันท์ คำสี

วัน เดือน ปี เกิด

13 มีนาคม 2532

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553

ประสบการณ์

วิศวกรควบคุมการผลิต (Process engineer)  
มูราตะ อิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทย จำกัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved