ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิทยานิพนธ์

ของ

จิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

สิงหาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิทยานิพนธ์

ของ

จิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย

พหูน ปณฺฑิโต ชีเว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

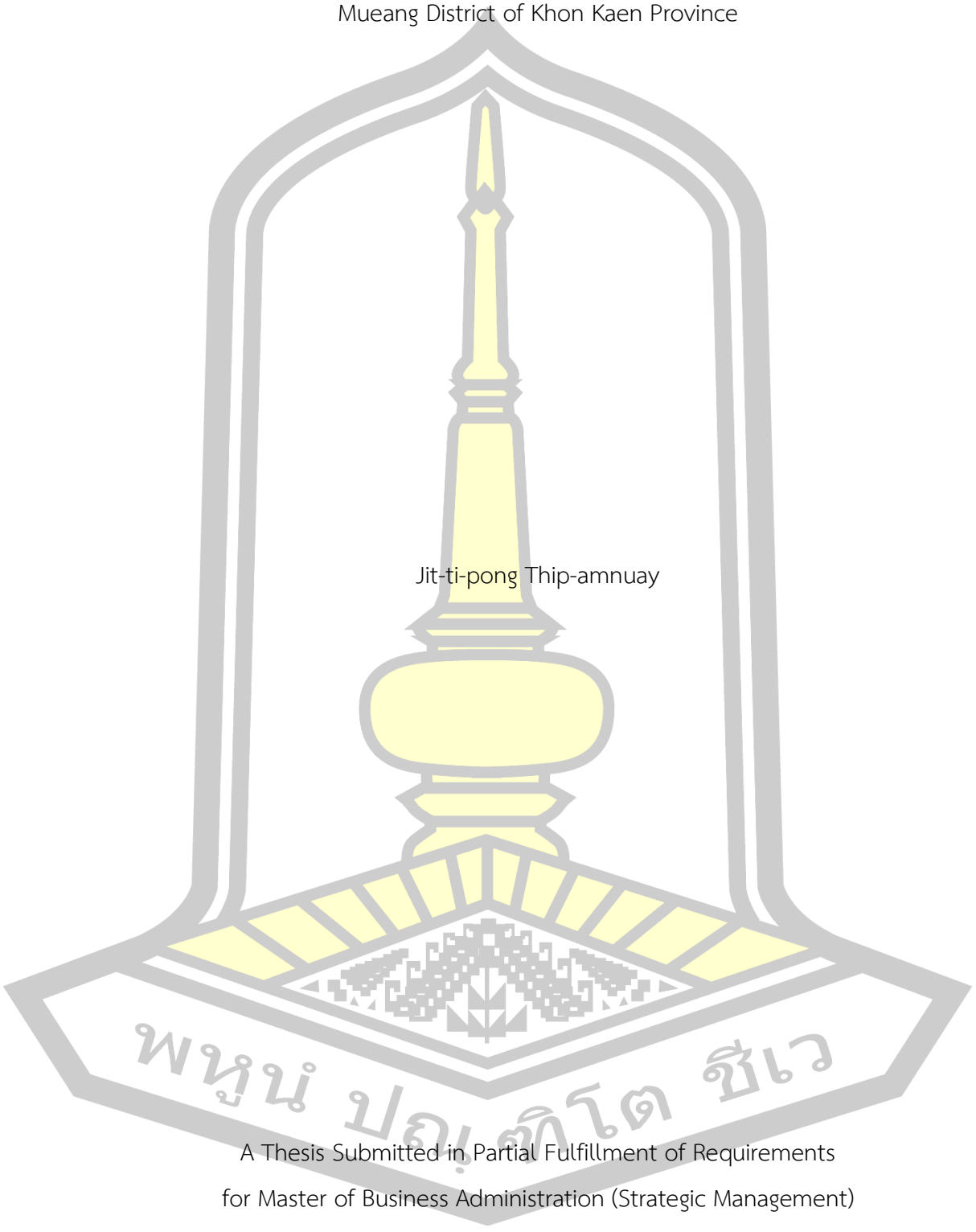
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

สิงหาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Effect of Welfare Management Efficiency on Employee Loyalty of Hotel Staff in Mueang District of Khon Kaen Province

Jit-ti-pong Thip-amnuay



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for Master of Business Administration (Strategic Management)

August 2019

Copyright of Mahasarakham University

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผศ. ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผศ. ดร. พรลภัส สุวรรณรัตน์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ดร. พีรวัฒน์ ไชยล้อม)

.....กรรมการ
(ผศ. ดร. ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผศ. ดร. นิกร ยาสมร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ผศ. ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)
คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

.....
(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย จิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรลภัส สุวรรณรัตน์
อาจารย์ ดร. พีรวัฒน์ ไชยล้อม

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **สาขาวิชา** การจัดการเชิงกลยุทธ์

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีที่พิมพ์** 2562

บทคัดย่อ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการบริการที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย เป็นธุรกิจที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมากจากการเดินทางมาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ และการให้บริการต้องใช้บุคคลากรเป็นหลัก พนักงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการสวัสดิการพนักงานอย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 287 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t – test, F – test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ และด้านการ

ปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน แตกต่างกัน และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน 2) ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน 3) ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน

โดยสรุป ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยเฉพาะการให้สิ่งจูงใจ และการให้ผลประโยชน์เกื้อกูลอย่างมีคุณค่า เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการปฏิบัติงานโดยยึดถือการสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นหลัก อันจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ, ความจงรักภักดีของพนักงาน, พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

TITLE The Effect of Welfare Management Efficiency on Employee Loyalty of Hotel Staff in Mueang District of Khon Kaen Province

AUTHOR Jit-ti-pong Thip-amnuay

ADVISORS Assistant Professor Pornlapas Suwannarat , Ph.D.
Peerawat chailom , Ph.D.

DEGREE Master of Business Administration **MAJOR** Strategic Management

UNIVERSITY Mahasarakham University **YEAR** 2019

ABSTRACT

Hotel businesses is an important service businesses to the Thai economy, it is a businesses that brings in a lot of income from traveling to foreign countries, and the service requires a person, employees are critical to the success and survival of an organization. The organization must pay valuable to the management of employee welfare, to achieve the employee loyalty of as prescribed. Here, the researcher studies the impact of the welfare management efficiency on employee loyalty of hotel businesses in Mueang District of Khon Kaen Province. The date were collected by a questionnaire. The sample of the research consisted of 287 hotel employee. The statistic used the t – test, F – test (ANOVA and MANOVA), Multiple Correlation, and Multiple Regression analysis.

The research results were as follows:

The overall each dimension of welfare management efficiency have been assessed at the high level: the basic salary, incentives, and benefits, whilst the overall and all dimension of employee loyalty have also been rated at high level: job admiration, job quality development, job procedure change, and job volunteer.

Hotel employee with sex had opinions about having welfare

management efficiency in the dimensions: benefits, and had opinions about having employee loyalty in the dimensions: job quality development, and job procedure change by objective differently, and hotel employee with different current monthly income had opinions about having welfare management efficiency in the dimensions: basic salary, incentives, and benefits, and had opinions about having employee loyalty in the dimensions: job admiration, job quality development, job procedure change, and job volunteer by objective differently.

According to the analyses of data in terms of relations and effects, it was found that (1) welfare management efficiency of basic salary positively affected and related to employee loyalty in the dimensions: job procedure change, and job volunteer, (2) welfare management efficiency of incentives positively affected and related to employee loyalty in the dimensions: job admiration, job quality development, job procedure change, and job volunteer, (3) welfare management efficiency of benefits positively affected and related to employee loyalty in the dimensions: job admiration, job quality development, job procedure change, and job volunteer.

In conclusion, welfare management efficiency positively affected and related to employee loyalty. Therefore, Hotel executives in in the Mueang District of Khon Kaen Province should focus on the importance of welfare management efficiency, especially for incentives and to provide valuable benefits. To provide employees with morale, the work is based on the achievement of the work, this will result in further employee loyalty.

Keyword : Welfare Management Efficiency, Employee Loyalty, Hotel Staff in Mueang District of Khon Kaen Province

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรลภัส สุวรรณรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ อาจารย์ ดร.พีรวัฒน์ ไชยล้อม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาและสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ และควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำและนำความรู้อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรา เอราวัณ อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิกร ยาสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งคณาจารย์คณะการบัญชีและการจัดการทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบพระคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ รุ่นที่ 43 และเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการวิจัย และให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่ได้ให้ความกรุณาในการให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

จิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ

กิตติกรรมประกาศ ..... ซ

สารบัญ ..... ฌ

สารบัญตาราง ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย 3

ความสำคัญของการวิจัย 4

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 5

สมมุติฐานในการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย 8

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ 24

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน 43

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 50

งานวิจัยในประเทศ 50

งานวิจัยต่างประเทศ 55

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 59
การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ 60
การเก็บรวบรวมข้อมูล 61
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 64
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 66
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 66
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 68
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 73
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 78
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 86
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 95
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 106
ความมุ่งหมายของการวิจัย 106

สรุปผล 107
อภิปรายผล 110
ข้อเสนอแนะ 118
บรรณานุกรม 120
ภาคผนวก 130
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 131
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ 138
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ 142
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ 150
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ 152
ประวัติผู้เขียน 155

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 59

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 66

ตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 69

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 70

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 71

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 72

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 73

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 74

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งาน ที่ปฏิบัติ เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 75

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิด และวิธีการทำงาน เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 76

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 77

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมและ เป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)..... 78

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA) 79

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)..... 79

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)..... 80

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA) 80

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม และเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน (t-test)..... 81

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA) 82

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA) 82

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA) 83

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA) 84

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA) 85

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA) 86

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)..... 87

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA) 88

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA) 88

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)..... 89

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA) 89

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม และเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน (t-test)..... 90

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA) 91

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA) 91

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA) 92

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA) 93

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA) 94

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA) 95

ตาราง 36 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดี ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น..... 96

ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ กับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 97

ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดี ของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 98

ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ กับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 99

ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดี ของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 100

ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ กับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 101

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดี ของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 102

ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ กับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 103

ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดี ของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 104

ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ กับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 105

ตาราง 46 ค่าอำนาจจำแนกรายด้านและค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม 139

ตาราง 47 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน..... 143

ตาราง 48 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน... 143

ตาราง 49 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน... 144

ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ของของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือน ในปัจจุบันแตกต่างกัน 144

ตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ ของของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือน ในปัจจุบันแตกต่างกัน..... 145

ตาราง 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ของของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือน ในปัจจุบันแตกต่างกัน..... 145

ตาราง 53 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน..... 146

ตาราง 54 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน..... 146

ตาราง 55 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน... 147

ตาราง 56 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน..... 147

ตาราง 57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือน ในปัจจุบันแตกต่างกัน..... 148

ตาราง 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน..... 148

ตาราง 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือน ในปัจจุบันแตกต่างกัน 149

ตาราง 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน..... 149

ตาราง 61 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 151

ตาราง 62 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 151

พหูน ปณ ฑิโต ชีเว

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากในปัจจุบัน ได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัฒน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ จึงทำให้องค์กรต่างๆต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการรวมตัวกันของประเทศในภูมิภาคอาเซียนเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เพื่อความร่วมมือกันทางเศรษฐกิจที่ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้นของประเทศในภูมิภาคอาเซียน และสร้างอำนาจต่อรองของประเทศในภูมิภาคกับกลุ่มประเทศอื่นๆทั่วโลก ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการบริการต่างๆจะได้รับผลกระทบโดยตรง โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรม ที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรของตนสามารถดำเนินงานให้อยู่รอดต่อไปได้ โดยการนำวิธีการบริหารงานในรูปแบบใหม่มาปรับประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2558: 1-22) ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการลงทุนสูงขึ้นทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวหลักและพื้นที่ทางเศรษฐกิจโดยมีพื้นที่ขออนุญาตก่อสร้างโรงแรมในปีพ.ศ. 2560 อยู่ที่ 1.5 ล้านตารางเมตร เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 26 จากปี พ.ศ. 2559 ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2561-2563 จะมีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นร้อยละ 66-70 ทั้งในพื้นที่เศรษฐกิจและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ทำให้ทางธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น (พุทธชาด ลุนคำ, 2560: 1-9) จากสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงทำให้นักลงทุนและผู้ประกอบการหลายรายที่ขาดความพร้อมในการดำเนินงานต้องประสบกับปัญหาการบริหารจัดการในหลายๆด้าน และนอกจากนี้การขาดปัจจัยหลักหรือทรัพยากรในการบริหาร โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ จะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมประสบกับปัญหาต่างๆในระยะยาว (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92) จะเห็นว่าความสำเร็จขององค์กรเกิดจากทรัพยากรที่เอื้อต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น องค์กรต่างๆจึงให้ความสำคัญกับการบริหารคน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร และต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นพื้นฐานและสวัสดิการที่จำเป็นต่างๆ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการขององค์กร เพราะจะนำไปสู่ความจงรักภักดีของพนักงานได้ในที่สุด (เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2559: 247-248)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ (Welfare Management Efficiency) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรจะสามารถตอบสนองได้มากน้อยเพียงใดนั้น ต้องขึ้นอยู่กับศักยภาพขององค์กร ขีดความสามารถ และความคุ้มค่าในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกต้นทุนขององค์กรได้ นอกจากนี้การให้ผลประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงานก็เป็นสิ่งที่ต้องกำหนดให้ชัดเจน ซึ่งมีวิธีการและเทคนิคต่างๆในการคิดและประเมินให้เหมาะสมกับพนักงานในตำแหน่งต่างๆได้ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ประกอบด้วย ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Basic Salary) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) (กัลยาณี คูณมี, 2554: 303-308) ซึ่งหากองค์กรใดมีการจัดการสวัสดิการที่ดีแล้ว จะทำให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานต่อไป

ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ชี้ให้เห็นถึงความคิดและทัศนคติในด้านที่ดีต่อองค์กร มักจะแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมในการทำงาน โดยส่วนใหญ่จะแสดงถึงความทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจในงานที่ทำ เป็นการอุทิศตนอย่างเต็มที่ในงานที่ทำ เป็นความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของงาน เป็นความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2559: 257) โดยความจงรักภักดีของพนักงานนั้น เป็นพฤติกรรมด้านบวกของบุคคล ที่ในธุรกิจต่างๆปรารถนาให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน องค์ประกอบของความจงรักภักดีของพนักงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (Job Quality Development) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change) และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer) (พิมพ์หทัย บำรุงกิจ, 2555: 7) ดังนั้น หากองค์กรต้องการให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานขึ้น จำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการ เพราะจะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน และจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จูงใจให้เกิดความภักดีได้

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบริการที่มีส่วนขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทย เป็นธุรกิจที่นำเงินเข้าสู่ประเทศไทยจำนวนมากจากการเดินทางมาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ เนื่องจากประเทศไทยมีความพร้อมทางสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และมีลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่สวยงาม จึงเป็นเป้าหมายหลักของนักเดินทาง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559: เว็บไซต์) ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตยิ่งขึ้น ร้อยละ 4.7-6.0 จากปี 2558 โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ส่งผลให้การลงทุนในต่างจังหวัดขยายตัวทำให้ธุรกิจโรงแรมเติบโตในภาพรวม แต่ระดับการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น

จากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม จึงมีแนวโน้มใช้กลยุทธ์การแข่งขัน ด้านราคาทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการแต่ละรายใช้วิธีการเจาะกลุ่มลูกค้าแตกต่างกัน (ฐานเศรษฐกิจ, 2559: เว็บไซต์) ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการต่างๆ และให้ความสำคัญกับพนักงาน เนื่องจากงานบริการต้องใช้คนเป็นหลัก โดยเฉพาะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องให้รางวัลผลตอบแทน และตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการขององค์กรที่จะนำไปสู่การสร้างความจงรักภักดีของพนักงานในที่สุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาตลอดจนเป็นแนวทางในการประเมินและวางแผนประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการอันจะนำไปสู่การสร้างความจงรักภักดีของพนักงาน ให้เกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
5. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

6. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและประเมินประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการสร้างความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการให้เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ให้สามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้
4. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
5. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับบุคคลที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ (Welfare Management Efficiency) โดยประยุกต์จากแนวคิดการวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้ค่าตอบแทนของ กัลยาณี คูณมี (2554: 303-308) ประกอบด้วย
   - 1.1 ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Basic Salary)
   - 1.2 ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives)
   - 1.3 ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits)
2. ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) โดยประยุกต์จากแนวคิดการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานของ พิมพ์หทัย บำรุงกิจ (2555: 7) ประกอบด้วย

2.1 ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration)

2.2 ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (Job Quality Development)

2.3 ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change)

2.4 ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,190 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2561)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2556: 42) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วันที่ 30 ตุลาคม - 19 พฤศจิกายน 2561

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการและความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดีของพนักงาน

กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการและความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ และความจงรักภักดีของพนักงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการแตกต่างกัน

4. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานโรงแรม (Staff) หมายถึง พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานประจำในระดับปฏิบัติงานจนถึงระดับบริหารในธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2. ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการที่พักอาศัยแก่ผู้ที่เดินทาง นักท่องเที่ยว หรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการเข้าพักชั่วคราวมีการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยสถานที่ให้บริการมีลักษณะที่มั่นคงถาวร มีการคิดค่าบริการเพื่อแลกกับการเข้าพัก ซึ่งสถานที่บริการจะอยู่ในรูปแบบอพาร์ทเมนท์ บังกะโล ที่พักบนเรือ คอนโด โฮมสเตย์ โรงแรมที่จดทะเบียน และอื่นๆ โดยในการวิจัยครั้งนี้ธุรกิจโรงแรม จะต้องมีมาตรฐานการบริการระดับ 4–5 ดาว

3. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ (Welfare Management Efficiency) หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ด้านการกำหนดเงินเดือนพื้นฐาน (Basic Salary) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินจากองค์กร ในรูปแบบค่าจ้าง และเงินเดือน โดยพิจารณาจากรายละเอียดของงานและความเพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนจะต้องเป็นไปตามตลาดแรงงานและตามกฎหมายกำหนด

3.2 ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives) หมายถึง การได้รับรางวัลและผลตอบแทนจากองค์กร เพื่อก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น หรือทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของโบนัส ค่าคอมมิชชั่น สิทธิการเป็นผู้ถือหุ้น และผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ โดยอิงจากหลักสมรรถนะ หลักคุณธรรม และหลักบรรลุเป้าหมายงานที่กำหนดไว้

3.3 ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนทางอ้อมจากองค์กร ในรูปแบบของการบริการ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นการประกันสวัสดิการของพนักงาน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยมีส่วนเสริมเพิ่มเติมต่างๆเข้ามา

4. ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่เป็นด้านบวก มักแสดงออกในพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

4.1 ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration) หมายถึง การมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน เห็นคุณค่าในงานที่ตนเองทำ มีจิตสำนึกในงานและรักงานที่ทำมีการกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

4.2 ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (Job Quality Development) หมายถึง มีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ และสร้างศักยภาพให้งานสำเร็จได้

4.3 ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change) หมายถึง การพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบของการทำงาน ในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

4.4 ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การไม่นิ่งดูดายต่อองค์กร หรือเอาเปรียบผู้อื่น การเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่นโดยการสละเวลาและลงแรงด้วยความสมัครใจ เป็นการพัฒนาจิตวิญญาณให้สูงขึ้น

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

1. ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยของ นงค์นุช ศรีธนาอนันต์ (2548: 1-20) สามารถแบ่งเป็นยุคสมัยได้ ดังนี้

1.1 สมัยโบราณ

มีวิวัฒนาการมาจาก การค้าขาย การศึกษา การเผยแพร่ศาสนา รวมถึงการท่องเที่ยวและอื่นๆ เนื่องจากยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก จึงไม่สามารถเดินทางไปกลับได้ทันที จึงจำเป็นต้องหาที่พักแรมชั่วคราว และส่วนใหญ่มีการเดินทางเป็นกลุ่ม

ยุคกรีก มีนักเดินทางขนาดเล็ก ที่เรียกว่า แทเวิร์น เป็นกลุ่มนักเดินทางขนาดเล็ก สถานที่บริการส่วนใหญ่เป็นร้านเหล้า นิยมใช้ในการเลี้ยงฉลอง

ยุคโรมัน เริ่มมีการใช้สัญลักษณ์เพื่อบ่งบอกที่พัก มีการให้บริการอาหาร เหล้า สตรี และการพนันสำหรับผู้ที่เดินทาง และนอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ อาบน้ำแร่ แสดงละคร แข่งขันกีฬา เป็นต้น

เข้าสู่ยุคครูเสด มีการเดินทางติดต่อระหว่างประเทศมากขึ้น มีการค้าขาย แลกเปลี่ยนสินค้า เกิดความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ เกิดชนชั้นกลางทางสังคม มีกลุ่มนักเดินทางที่เป็นพ่อค้า กลุ่มนักแสวงบุญ และล่าอาณานิคม ซึ่งที่พักอาศัยมีลักษณะเป็นบ้านให้เช่า มีการกำหนดกฎระเบียบระหว่างผู้ให้บริการและแขก และเกิดการก่อตั้งสมาคมเพื่อรักษาผลประโยชน์ร่วมกันใน

ประเทศอิตาลี

1.2 วิวัฒนาการในอเมริกา

สถานที่พักมีชื่อเรียกหลายแบบ เช่น แทเวิร์น (Tavern) อินน์ (Inn) ออดิเนรี (Ordinary) ลักษณะการให้บริการนิยมการให้อาหารเป็นชุดที่จัดไว้ให้ตามราคา ปริมาณ และเวลาที่กำหนด และในปี ค.ศ.1790 มีการเรียกที่พักว่า โฮเต็ล (Hotel) แทนคำว่า แทเวิร์น

ในปี ค.ศ.1829 เกิดโรงแรมขนาดใหญ่และมีความหรูหรา แห่งแรกในอเมริกา คือ ทรีมอนต์โฮเต็ล (Tremont Hotel) ในบอสตัน (Boston) มีการให้บริการการพบปะประชุม ซึ่งไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นทางสังคม เกิดการแข่งขันธุรกิจโรงแรมในเมืองต่างๆ ที่มีขนาดใหญ่และบริการที่ดี

ในช่วง ค.ศ.1990 มีการเดินรถไฟในอเมริกา และพบว่า มีโรงแรม 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ โรงแรมขนาดใหญ่ ทันสมัย และหรูหรา ประเภทที่สอง คือ โรงแรมขนาดเล็กมาตรฐานปานกลาง ถึงต่ำ ต่อมาคนอเมริกันหันมาใช้รถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ทำให้เกิดโรงแรมรูปแบบใหม่ คือ โมเต็ล (Motel) มาจากคำว่า รถยนต์ รวมกับคำว่า โรงแรม ซึ่งจะนิยมในกลุ่มพนักงานขายที่ต้องเดินทางไปตามเมืองต่างๆ

ในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 เกิดการให้รางวัลแก่พนักงาน หรือที่เรียกว่า Tips และโมเต็ล กลายเป็นคู่แข่งสำคัญของกลุ่มธุรกิจโรงแรมแบบเดิม หรือกลุ่ม ฮอลิเดย์อินน์ (Holiday Inn) และต่อมาธุรกิจโรงแรมในอเมริกาได้ขยายไปยังต่างประเทศ เกิดชื่อเรียกแบบเดียวกันในต่างประเทศว่า อินเตอร์คอนติเนนตัล (Inter Continental) และกิจการตั้งกลุ่มธุรกิจโรงแรม ฮิลตันอินเตอร์เนชั่นแนล (Hilton International)

ในปัจจุบัน มีการให้บริการที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนระบบวิธีการบริหารต่างๆ เกิดการพัฒนาโรงแรมรูปแบบใหม่ๆ

1.3 วิวัฒนาการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2419 – 2488 โรงแรมของไทยได้เกิดขึ้น เพื่อรองรับนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มาจากประเทศแถบตะวันตก หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง (พ.ศ.2489 -2519) ต่อมาเกิดธุรกิจการบินหลายแห่งและได้เปิดเส้นทางบินมายังประเทศไทย ประกอบกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล ซึ่งก็คือ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2502 ทำให้ชาวต่างประเทศเริ่มรู้จักประเทศไทย และเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2525 – 2529 มีการเปิดโรงแรมใหม่ๆขึ้น ที่มีการว่าจ้างผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศ ต่อมาธุรกิจโรงแรมเกิดการซบเซา เนื่องจากปัญหาห้องพักล้นตลาด จึงหันมากระตุ้นตลาดภายในไทยมากขึ้น โดยเน้นการขายอาหารและเครื่องดื่ม การบริการการจัดเลี้ยง

การประชุมสัมมนา ซึ่งทำรายได้ให้แก่โรงแรมมากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2530 จนถึงปัจจุบัน เป็นยุคทองของกลุ่มโรงแรม จากภาวะเศรษฐกิจที่เอื้อประโยชน์ ประกอบกันกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่องของรัฐบาล ทำให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยเกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เกิดแรงดึงดูดใจในการลงทุนในธุรกิจโรงแรมที่สูงขึ้นในเวลาต่อมา ซึ่งไม่ใช่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร แต่มีการขยายตัวไปยังต่างจังหวัดที่สามารถมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศได้ โดยโรงแรมส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก และใช้กลยุทธ์การบริการที่เน้นคุณภาพในระดับ 3 – 5 ดาวเป็นหลัก

2. ความหมายของธุรกิจโรงแรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของธุรกิจโรงแรมไว้ ดังนี้

ธันยกร จันทร์สาส์น (2558: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง ธุกิจการขายที่พักชั่วคราว เพื่อบริการคนเดินทางที่ต้องการพักแรมในช่วงระยะเวลาต่ำกว่า 1 เดือน โดยหวังผลตอบแทนในรูปของ “รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม” ด้วย ทั้งนี้ที่พักสำหรับนักเดินทางอาจ แบ่งได้หลายประเภท เช่น โรงแรม เกสท์เฮาส์ รีสอร์ท โมเต็ล และบ้านพักตากอากาศ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2554: 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่ที่ให้การบิการทุกประเภท อาจเรียกชื่อว่าโรงแรม หรือไม่เรียกชื่อโรงแรม เช่น รีสอร์ท (Resort) หรือบ้านพักตากอากาศ ที่มีการจัดการการให้บริการเพื่อเรียกเก็บค่าเช่า และอาจจัดบริการอื่นๆ เช่น การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การซักรีด และการขายสินค้าที่ละรึก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2554: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานประกอบการทางการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ และเกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้องติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า “แขก” (Guest)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2554: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง การจัดที่พักแรมแบบให้เช่าเป็นรายวัน หรือรายสัปดาห์ สำหรับผู้ที่มาพักแรมระยะสั้น รวมถึงห้องพักแขกและห้องชุดที่มีการตกแต่งพร้อมเข้าพัก รวมถึงการให้บริการอื่นๆ เช่น การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่จอดรถ บริการซักรีด สระว่ายน้ำ และห้องออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการ และห้องประชุม

ฝ่ายวิชาการสูตรไพศาล (2548: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสถานที่พักที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น และสถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

Emiroglu และคณะ (2015: 387) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งให้บริการด้านสถานที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เดินทาง

Penner (2013: 227) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่ซึ่งถูกสร้างขึ้นและใช้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งก็คือแขก โดยให้ค่าตอบแทนเพื่อแลกกับการเข้าพัก และประกอบด้วยห้องพักหลายๆห้อง

Miller-Zarneke (2012: 48) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานประกอบการทางธุรกิจที่เปิดให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการเข้าพักหรือนักเดินทาง และให้บริการเสริมในด้านอื่นๆ เช่น อาหาร เครื่องดื่ม และอื่นๆ

Sturman, Corgel และ Verma (2011: 67) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการเกี่ยวกับการพักแรม โดยมีระดับให้เลือกใช้บริการหลายระดับตามคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีรายได้จากการให้บริการในรูปแบบค่าเช่า

Bardi (2011: 155) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการเข้าพักหรือสถานที่พักพิงชั่วคราว ที่ให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งมีการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ตามขนาดของพื้นที่ สิ่งปลูกสร้าง และระดับมาตรฐานการบริการ

จากความหมายของธุรกิจโรงแรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการที่พักอาศัยแก่ผู้ที่เดินทาง นักท่องเที่ยว หรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการเข้าพักชั่วคราวมีการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยสถานที่ให้บริการมีลักษณะที่มั่นคงถาวร มีการคิดค่าบริการเพื่อแลกกับการเข้าพัก ซึ่งสถานที่บริการจะอยู่ในรูปแบบ อพาร์ทเมนท์ บังกะโล ที่พักบนเรือ คอนโด โฮมสเตย์ โรงแรมที่จดทะเบียน และอื่นๆ

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับโรงแรมในระดับ 4 - 5 ดาว เนื่องจากโรงแรมในระดับ 4 - 5 ดาว มีบริการที่ดีและได้มาตรฐานสากล เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว และรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปลายปี ทำให้มีนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางสัญชาติอาเซียนเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับ ปี พ.ศ. 2558 เป็นปีแห่งการท่องเที่ยววิถีไทย ที่รัฐบาลมีการสนับสนุนให้เกิดการกระจายการท่องเที่ยวไปยังจังหวัดที่เป็นหัวเมืองรองมากขึ้น ได้แก่ ลำปาง เพชรบูรณ์ เลย บุรีรัมย์ ตราด จันทบุรี ชุมพร ตรัง สมุทรสงคราม ราชบุรี นครราชสีมา และขอนแก่น ทำให้เป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ดังกล่าว ที่จะให้บริการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติ ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้มากเป็นอันดับต้นๆ ในบรรดาธุรกิจต่างๆ ซึ่งธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น ธุรกิจอาหาร ธุรกิจสถานบันเทิง เป็นต้น ธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมโดยรวม ดังนี้ (นงค์นุช ศรีธนาอนันต์, 2548: 155-166)

3.1 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมด้านเศรษฐกิจ

1) นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างรายได้หมุนเวียน ประเทศไทยมีความพร้อมทางด้านการท่องเที่ยว มีสถานที่พักที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางหลากหลายรูปแบบ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ และมีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เอื้อต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงเกื้อหนุนให้สามารถทำรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ เข้ามายังประเทศไทยในแต่ละปีได้เป็นจำนวนมาก

2) การสร้างงานและอาชีพให้ชุมชน การดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการบริการซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยแรงงานจำนวนมากในขั้นการจัดเตรียมและการให้บริการ เพราะข้อจำกัดที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเครื่องจักรในระหว่างการผลิต หรือการให้บริการ โดยทั่วไปจำนวนพนักงานที่เหมาะสมต่องานบริการโรงแรม อาจประมาณได้จากจำนวนห้องพักของโรงแรมนั้น

3) แหล่งรองรับสินค้าละผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่นๆ ธุรกิจโรงแรมมีลักษณะต้องอาศัยการลงทุนสูง โดยเฉพาะในด้านอาคารสถานที่ การตกแต่งเครื่องใช้อุปกรณ์ และวัตถุดิบในการดำเนินงาน จึงนับได้ว่าโรงแรมมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมการผลิตสินค้าอื่น เช่น ผลผลิตทางการเกษตรในการประกอบอาหาร ไม้ประดับเครื่องเรือน เครื่องใช้เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่งสถานที่ เครื่องดื่ม ผ้าวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจอื่นๆ

4) สนับสนุนการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค ธุรกิจโรงแรมจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวก ด้านที่พักแรมและบริการอาหารแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทาง ทำให้การเดินทางเป็นไปได้อย่างสะดวกสบาย

3.2 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมด้านสังคม

1) เป็นแห่งลงพักผ่อนหย่อนใจของชุมชน ในปัจจุบันพฤติกรรมทางสังคมของผู้คนหลายอย่างได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้าน และกิจกรรมบันเทิงต่างๆ เพื่อการพักผ่อนคลายความเคร่งเครียดจากกิจวัตรประจำวัน ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของคนทำงาน และครอบครัว

2) ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น การพัฒนาพื้นที่เพื่อสร้างโรงแรมต้องอาศัยระบบการสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การสร้างโรงแรมจึงมีส่วนช่วยในการนำความเจริญ และถ่ายทอดเทคโนโลยีสู้ท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะชนบท และยังมีความสะดวกสบายแก่ชุมชน เช่น ระบบไฟฟ้า การประปา การสื่อสารคมนาคม และสาธารณูปโภค อื่นๆ

3) เป็นแห่งแลกเปลี่ยนข่าวสาร โรงแรมอาจใช้เป็นสถานที่จัดแสดงงานนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้ เช่น การจัดสัมมนา จัดอบรม เป็นต้น

4) เป็นแหล่งศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดงานเลี้ยงฉลองในโรงแรม

5) สร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศ

4. ประเภทของโรงแรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีการจำแนกประเภทของโรงแรม ไว้ดังนี้ ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559: เว็บไซต์)

1) การจัดประเภทตามขนาดและจำนวนห้อง จำแนกได้ ดังนี้

(1) โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ โรงแรมที่มีจานวนห้องพักน้อยกว่า 60 ห้อง

(2) โรงแรมขนาดกลาง ได้แก่ โรงแรมที่มีจานวนห้องพักมากกว่า 60-149 ห้อง

(3) โรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมที่มีจานวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไป

2) การจัดประเภทตามระดับความหรูหรา จำแนกได้ ดังนี้

(1) โรงแรมระดับประหยัด 1 ดาว จะมีสิ่งอานวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป เช่น ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาดสามฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ และภายในห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชาระไว้บริการ เป็นต้น

(2) โรงแรมระดับประหยัด 2 ดาว จะมีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ เช่น ห้องพัก ที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมวโซ่คล้องประตูเตียงขนาดสามฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชาระ เป็นต้น

(3) โรงแรมระดับนักท่องเที่ยว 3 ดาว จะมีสิ่งอานวยความสะดวกระดับปานกลาง เช่น ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อนน้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นๆ เช่น รูมเซอร์วิส ร้านกาแฟ ห้องประชุม และอุปกรณ์ที่จาเป็นศูนย์กลางธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

(4) โรงแรมระดับชั้นหนึ่ง 4 ดาว จะมีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงไม่น้อยกว่าสามฟุตครึ่ง โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปที่มีรายการมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกลต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับสามดาว คือ แชมพู ผ้าเช็ดมือ ไดร์ฟเป่าผม ปลั๊กไฟสาหรับโกนหนวด มีห้องชุดให้บริการสองแบบ ห้องออกกาลังกาย มีห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อมอีกไม่น้อยกว่าสองห้อง มีระบบการตรวจเช็ค และอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย เป็นต้น

(5) โรงแรมระดับพิเศษ 5 ดาว จะมีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในเพียบพร้อมด้วยสิ่งอานวยความสะดวก และบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดขนาด ไม่น้อยกว่า 4 ฟุตโทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องชั่งน้ำหนัก และโทรศัพท์พ่วงอยู่ภายใน นอกจากนั้นยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึงสามแบบ ห้องอาหารให้บริการทั้งอาหารไทยและนานาชาติ ห้องออกกาลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่าเจ็ดชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุชชี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่บริการด้วยอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่าสี่ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เป็นต้น

3) การจัดประเภทตามสถานที่ตั้ง จำแนกได้ ดังนี้ (ปรีชา แดงโรจน์, 2556: 88)

(1) โรงแรมในย่านชุมชน ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ใกล้แหล่งธุรกิจหรือร้านค้า

(2) โรงแรมชานเมือง ตั้งอยู่ตามชานเมืองมีสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบ ราคาค่าห้องมีตั้งแต่ราคาปานกลางจนราคาต่ำ ลูกค้ามักเป็นนักท่องเที่ยวระดับกลางและองค์กรต่าง ๆ

(3) โรงแรมตากอากาศ ตั้งอยู่ตามเนินเขาและชายหาด ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่หยุดงานไปพักผ่อน ราคาห้องนี้รวมค่าอาหารทั้งสามมื้อ

(4) โรงแรมสนามบิน ตั้งอยู่ตามสนามบิน ลูกค้าเป็นผู้โดยสารที่มาพักระหว่างเดินทางเพียงไม่กี่ชั่วโมง ราคาห้องอย่างเดียวจะไม่รวมค่าอาหาร

(5) โมเต็ล อยู่ตามทางหลวงระหว่างจังหวัดลูกค้าเป็นนักเดินทางที่มักค้างเพียงคืนเดียว คิดราคาค่าห้องอย่างเดียวจะไม่รวมค่าอาหาร

(6) อินน์ เป็นโรงแรมขนาดเล็กที่สุดอยู่ทั่วไปทั้งในเมืองและนอกเมืองเป็นแม่แบบของโรงแรมสมัยใหม่

4) การจัดประเภทตามประเภทห้องพัก จำแนกได้ ดังนี้

(1) ห้องเดี่ยว (Single Room)

(2) ห้องคู่แฝดแบบแยกสองเตียง (Twin Room)

(3) ห้องคู่แฝดแบบฮอลลีวู้ด (Hollywood Twin Room)

(4) ห้องคู่ (Double Room)

(5) ห้องสาหรับพักสามคน (Triple Room)

(6) ห้องที่อยู่ติดกัน (Adjoining or Adjacent Rooms)

(7) ห้องเชื่อมกัน (Connecting Room)

(8) ห้องชุด (Suite)

(9) ห้องสตูดิโอ (Studio)

(10) ห้องพักราคาประหยัด (Economy Room)

(11) ห้องพักระดับราคามาตรฐาน (Standard Room)

(12) ห้องพักสุพีเรีย (Superior Room)

5. ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมมีลักษณะตามรูปแบบที่ให้บริการได้ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2559: เว็บไซต์)

1) โรงแรม (Hotel, Inn, Villa, Club)

2) สถานที่พักตากอากาศ (Resort)

3) สถานที่พัก และบริการสุขภาพ (Resort & Health Services)

4.) บ้านพักชั่วคราว (Guest house) หรือบังกะโล (Bungalow)

5) แพพักตากอากาศ (Jungle Raft)

6) โฮมสเตย์ (Home Stay)

7) กิจการที่ให้บริการทำนองเดียวกันกับกิจการโรงแรม เช่น เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ (Service Apartment)

และนอกจากนี้ กรมสรรพากรได้จำแนกธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับโรงแรมไว้ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2559: เว็บไซต์)

1) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2) ร้านค้าและพลาซ่าจำหน่ายสินค้า

3) ศูนย์บริการสุขภาพ

4) สถานบันเทิง

5) การจัดประชุม สัมมนา งานนิทรรศการ และงานจัดเลี้ยง

6) การเงิน การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และศูนย์รับฝากของ

7) การบริการอื่น ๆ เช่น บริการซัก อบ รีด บริการนำเที่ยว การให้บริการอินเทอร์เน็ตให้บริการเช่ารถ การให้บริการเช่าพื้นที่

6. รายได้และค่าใช้จ่ายของธุรกิจโรงแรม

กรมสรรพากร (2559: เว็บไซต์) ได้จำแนกรายได้และรายจ่ายของธุรกิจโรงแรมโรงแรม ดังนี้

6.1 รายได้ของธุรกิจโรงแรม

1) รายได้ค่าบริการห้องพัก

2) รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

3) รายได้ค่าซักรีด

4) รายได้ค่าเช่าสถานที่

5) รายได้จากการจำหน่ายสินค้าต่างๆ

6) รายได้จากการรับจ้างบริหาร

7) รายได้ค่าโทรศัพท์ โทรสาร ให้บริการอินเทอร์เน็ต

8) รายได้ค่าบริการพื้นที่จอดรถ

9) รายได้ค่าบริการสมาชิกสระว่ายน้ำ ค่าบริการการใช้สระว่ายน้ำ

10) รายได้จากการนำเที่ยว

11) รายได้จากการโฆษณา

12) รายได้จากค่านายหน้า เช่น ขายตั๋วทัวร์ ส่งลูกค้าให้โรงแรมอื่น เป็นต้น

13) กำไรจากการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และอื่นๆ

6.2 ค่าใช้จ่ายของธุรกิจโรงแรม

1) เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ

2) ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์

3) ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

4) ค่าวัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้ในห้องพัก เช่น สบู่ แชมพู กระดาษชำระ เป็นต้น

5) ค่าบริหารจัดการ ค่าบริการที่ปรึกษา

6) ค่าแห่งกู๊ดวิลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น

7) ค่าเช่า

8) ค่าจ้างทำของ

9) ค่าส่งเสริมการขาย

10) ค่าโฆษณา

11) ค่าซ่อมแซม บำรุงรักษา

12) ค่าใช้จ่ายในด้านการตลาด ค่าส่งเสริมการขาย

13) ค่าประกันภัย

14) ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน

15) ค่านายหน้า

7. ปัญหาของธุรกิจโรงแรม

กมล รัตนวิระกุล (2551: 15-92) ได้กล่าวไว้ว่า การไม่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมเกิดจากปัญหาหลักในหลายประเด็น ดังนี้

7.1. การวางแผนกำลังคนและการพัฒนาบุคลากร (Manpower Planning and Development)

ปัจจุบันในอุตสาหกรรมการบริการ และในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความต้องการแรงงานเข้าสู่อุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก แต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เพราะแรงงาน หรือบุคลากรที่ต้องการขาดทักษะ และขาดความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และโดยเฉพาะในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนมีความจำเป็นอย่างมาก แต่นักศึกษาที่เรียนจบมาส่วนใหญ่สามารถสนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้เพียงเล็กน้อย จึงทำให้โรงแรมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดโปรแกรมอบรมทางภาษาเพิ่มขึ้น

นอกจากคุณสมบัติของพนักงานแล้ว ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นบุคลคลที่ชี้นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ และยังมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและยอมรับกับความเสี่ยงสูงสุดในองค์กร ซึ่งต้องรับมือกับความกดดันและปัญหาต่างๆ และต้องบริหารองค์กรเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยธุรกิจโรงแรมที่ล้มเหลว เกิดจากผู้บริหารโรงแรมที่มีคุณสมบัติในการดำเนินงานด้านการบริหารที่ไม่ดีพอ จึงทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่น มีการแก้ไขปัญหาไม่ถูกต้อง มีการตัดสินใจล่าช้า และเสียโอกาสทางธุรกิจในที่สุด

และนอกเหนือจากนี้ การให้ค่าตอบแทนรวมถึงสวัสดิการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของพนักงานโรงแรมที่อยู่ในต่างจังหวัด ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในปัจจุบันเท่าใดนัก เมื่อเทียบกับโรงแรมที่อยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เช่น กรุงเทพมหานคร พัทยา ภูเก็ต เป็นต้น ดังนั้นโรงแรมจึงไม่สามารถให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มากได้ เนื่องจากมีสภาพการแข่งขันที่รุนแรง มีการขายตัดราคาที่ส่งผลให้ราคาห้องพักถูกลง และผู้ประกอบการโรงแรม

ต้องการที่จะประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ต้องจำกัดงบประมาณที่ต้องจ่าย

7.2 การลงทุน และเงินทุนหมุนเวียน (Investment and Working Capital)

ปัญหาที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมล้มเหลว คือ เงินทุน นอกจากจะล้มเหลวแล้วอาจประสบปัญหาหนี้สิน จนกลายเป็นหนี้เสียของสถาบันการเงิน อาจถูกฟ้องล้มละลาย หรือขายทรัพย์สินให้แก่นักลงทุนรายใหม่ ปัญหาต่างๆมีดังนี้ (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92)

7.2.1 เงินลงทุนสูงเกินไป (Overinvest)

นักลงทุนแต่ละรายมีสาเหตุในการเข้าสู่ธุรกิจแตกต่างกัน ส่วนใหญ่ คือ การเล็งเห็นประโยชน์ในการสร้างภาพลักษณ์ของตนในสังคม และความพึงพอใจส่วนตนมากกว่าเหตุผลอื่นๆ ดังนั้นในระหว่างการก่อสร้าง เจ้าของส่วนใหญ่มักปรับเปลี่ยนแบบ หรือเพิ่มเติมส่วนต่างๆ ตามความพึงพอใจส่วนตน ทำให้การก่อสร้างเกิดความล่าช้า ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างเพิ่มขึ้น ผลเสียที่ตามมา คือ การลงทุนที่เพิ่มขึ้นจากรายจ่ายที่เพิ่มขึ้น หากมีการกู้เงินนอกระบบอัตราดอกเบี้ยจะยิ่งสูง จากการลงทุนที่สูงขึ้นดังกล่าว อาจทำให้รายได้ที่หามาได้อาจไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และในระยะยาวอาจประสบปัญหาล้มละลายได้

7.2.2 เงินทุนน้อย กู้เงินมากเกินไป (Too Small Investment – Too Big Loan)

ในกรณีนี้หมายถึง การใช้เงินทุนในส่วนเจ้าของน้อยเกินไปในการสร้างโรงแรม แต่พอเริ่มก่อสร้างไป ปรากฏว่าเงินทุนไม่เพียงพอ อาจทำให้ตัดสินใจใช้วิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

(1) การลดมาตรฐานในการก่อสร้าง โดยใช้วัสดุราคาถูก คุณภาพต่ำที่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้โรงแรมมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งในอนาคตอาจเกิดปัญหาตามมาภายหลังได้ เช่น อาคารชำรุดเสียหาย เกิดรอยแตกรอยร้าว และที่ร้ายแรงที่สุดคือ ตึกถล่ม

(2) ใช้เงินกู้มากขึ้น เพื่อให้ระดับของโรงแรมเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้โรงแรมมีภาระดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ต้นทุนสูงขึ้น และมีภาระค่าใช้จ่ายการบริหารการเงินสูง ทำให้โอกาสคืนทุนช้าลง

(3) ต้องใช้เงินกู้จากแหล่งเงินทุนนอกระบบ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายสูงกว่าแหล่งเงินทุนในระบบ ส่งผลให้เกิดต้นทุนสูงขึ้น และมีภาระค่าใช้จ่ายการบริหารการเงินสูง

(4) ลดจำนวนห้องพักลง เพื่อให้อยู่ในงบประมาณ ในอนาคตอาจมีรายได้ไม่พอรายจ่าย

7.2.3 อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป (Too high Interest Rate)

เนื่องจากโรงแรมหลายๆแห่งไม่สามารถกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ได้ เพราะให้ข้อมูลแก่ธนาคารไม่เพียงพอ

7.2.4 ใช้เงินกู้ระยะสั้นในการลงทุนระยะยาว (Short Term Loan for Long Term Investment)

7.2.5 ใช้เงินกู้ใหม่ไปคืนหนี้เก่า (Refinance)

การกู้เงินใหม่เพื่อไปใช้เงินหนี้เก่า ส่งผลให้ต้องรับภาระดอกเบี้ยที่มากกว่าปกติ และยังมีกรณีที่คล้ายคลึงกัน เช่น การกู้เงินจากธนาคารเพื่อนำไปใช้หนี้เก่าแทนการนำเงินไปใช้ในธุรกิจ ส่งผลให้เงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ หรือการนำรายได้จากธุรกิจโรงแรมไปลงทุนในธุรกิจอื่น เมื่อธุรกิจนั้นประสบปัญหาก็จะส่งผลต่อธุรกิจโรงแรมที่เงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ และขาดสภาพคล่องทางการเงินที่ไม่สามารถชำระหนี้กับเจ้าหนี้การค้าได้

7.2.6 ขาดเงินทุนหมุนเวียน (Lack of Cash flow)

โรงแรมจำเป็นต้องมีเงินทุนหมุนเวียน เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินการและอยู่รอดต่อไปได้ เพราะธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นหลายประการที่ต้องนำเงินทุนไปใช้ เช่น จัดซื้ออาหารสดประจำวัน จ่ายค่าสาธารณูปโภค เงินเดือนและค่าจ้างพนักงาน และสวัสดิการที่จำเป็นอื่นๆ หากโรงแรมขาดสภาพคล่องทางการเงินจะประกับปัญหาในการบริหารงาน เช่น เงินสดไม่เพียงพอต่อการจัดซื้ออาหาร จ่ายเงินเดือนพนักงานล่าช้า ทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นต่อโรงแรม ขวัญและกำลังใจขาดหาย โดยการขาดเงินทุนหมุนเวียนมีสาเหตุหลายประการ ดังนี้

(1) ขาดการบริหารจัดการและวางแผนจัดเตรียมเงินทุนหมุนเวียน เพราะมองว่าธุรกิจโรงแรมมีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน

(2) รายได้ที่ธุรกิจโรงแรมได้รับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย

(3) เนื่องจากระยะเวลาในการก่อสร้างโรงแรมล่าช้า ทำให้โรงแรมต้องนำเงินทุนสำรองออกมาใช้เสียก่อน

(4) เจ้าของธุรกิจไม่มีเครดิต ทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องใช้เงินสดเป็นจำนวนมาก

(5) สัดส่วนการขายไม่เหมาะสม เช่น การขายผ่านตัวแทนมากเกินไป

7.2.7 การบริหารกระแสเงินสดไม่ถูกต้อง (Mismanagement of Cash flow)

การบริหารเงินสดที่ไม่ถูกต้องในที่นี้ คือ การปล่อยให้มีการใช้เงินสดจากรายรับไปใช้จ่ายล่วงหน้า เป็นการใช้เงินสดจากรายรับไปซื้อของประจำวันโดยไม่มีการควบคุม เป็นการซื้อของด้วยเงินสดมากเกินไปโดยคาดว่าจะได้ราคาถูก ในทางตรงกันข้ามอาจทำให้เงินรั่วไหลได้ ถ้าขาดการบริหารจัดการที่ดี อาจทำให้เสียโอกาสที่จะสร้างรายได้จากเงินสดส่วนเกินที่จำเป็น

7.2.8 เงินรั่วไหล (Money Leakage)

เนื่องจากโรงแรมเป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้การควบคุมมีความยากลำบาก หากขาดการบริหารจัดการที่ดีอาจเกิดการรั่วไหลได้ ซึ่งปัญหาเงินรั่วไหลเกิดจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้

(1) แผนกต้อนรับ เช่น มีการขายห้องให้ลูกค้า แต่ไม่ได้ลงบันทึกไว้

(2) แผนกห้องอาหาร เช่น ลูกค้าสั่งอาหารแต่ไม่ได้ลงบิลไว้

(3) แผนกจัดซื้อ เช่น การลงราคาแพงกว่าความเป็นจริง

(4) การขาดการควบคุมในการใช้จ่ายเงินสด ส่งผลให้เกิดการสิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น

(5) หุ้นส่วนนำรายได้ไปใช้ในเงินสด

ปัญหาเงินสดรั่วไหล สามารถจัดการได้โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาใช้ เช่น แผนกบัญชี แผนกต้อนรับ และแผนกอื่นๆ

7.3 การเลือกทำเลที่ตั้ง (Location)

สำหรับธุรกิจโรงแรมการเลือกทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกสบาย การเข้าถึงง่ายและความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ ถ้ามีทำเลที่ตั้งที่ดีก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ประกอบการหรือนักลงทุนที่เริ่มต้นลงทุนในธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่จะนิยมซื้อที่ดินไว้ก่อน เมื่อมีทุนที่เพียงพอหรือตัดสินใจที่จะลงทุน จะใช้ที่ดินที่มีอยู่เป็นทำเลที่ตั้งในการจัดตั้งธุรกิจโรงแรม แล้วมองว่าทำเลที่ตั้งดังกล่าวเป็นทำเลที่ดี โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความรวดเร็วในการโทรคมนาคมขนส่ง โรงแรมหลายแห่งจึงประสบกับปัญหาลูกค้าไม่เพียงพอ เนื่องจากทำเลที่ตั้งไม่เอื้ออำนวยและต้องรอให้ตลาดเติบโตเสียก่อน โรงแรมจึงประสบกับปัญหาการขาดทุนและปิดกิจการ (บุญชนะ บุญเลิศ, 2551: 19)

7.4 การออกแบบโครงสร้างอาคาร (Design of Hotel)

รูปแบบอาคารมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ หากโรงแรมมีการออกแบบไม่ถูกต้อง หรือไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้งาน จะทำให้ยากต่อการบริหารจัดการ และต้องใช้พนักงานจำนวนมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายของโรงแรมโดยไม่จำเป็นและทำให้เสียโอกาสในการนำงบประมาณไปพัฒนาด้านอื่น การจะออกแบบให้ตรงกับวัตถุประสงค์ได้นั้น ต้องเริ่มจากการวางแผนการก่อสร้างอาคาร ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดต้นทุนการบริการ และเกิดประโยชน์กับโรงแรมในระยะยาว โดยการออกแบบอาคารโรงแรมต้องคำนึงถึงปัจจัย 6 ประการ ดังนี้ (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92 ; บุญชนะ บุญเลิศ, 2551: 26-35)

7.4.1 ความสวยงาม (Beauty) ความสวยงามเป็นจุดเด่นจุดแรกที่ผู้ใช้บริการ หรือแขกตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการในครั้งแรก

7.4.2 เอกลักษณ์ หรือความโดดเด่นของรูปแบบ (Unique Architecture) เอกลักษณ์ หรือความโดดเด่นของรูปแบบของโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยดึงดูดใจแก่ผู้ใช้บริการ เพราะโรงแรมในปัจจุบันส่วนใหญ่จะสวยงามคล้ายคลึงกัน ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่รับรู้ถึงความแตกต่างกัน แต่การมุ่งเน้นสร้างเอกลักษณ์ หรือความโดดเด่นของรูปแบบของโรงแรม จะสร้างความประทับใจและสร้างประสบการณ์ที่จดจำมากขึ้น

7.4.3 ความกลมกลืน (Harmony) เป็นความกลมกลืนภายในโรงแรม และกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบโรงแรม

7.4.4 ประโยชน์ใช้สอย และการบริการ (Function and Service) หากโรงแรมออกแบบโครงสร้างให้สามารถใช้สอย และบริการได้อย่างสะดวก ทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถช่วยลดต้นทุนในการบริการได้

7.4.5 มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Standard Facilities) สมาคมโรงแรมไทยได้กำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมไว้ หากออกแบบโครงสร้างไม่ได้มาตรฐานอาจทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ครบถ้วนตามมาตรฐานที่สมาคมโรงแรมไทยกำหนด ทำให้โรงแรมเสียระดับดาวได้

7.4.6 งบประมาณการลงทุน (Investment Budget) หากไม่กำหนดโครงสร้างไว้ให้ดี อาจเกิดการชำรุดเสียหายและต้องมีการซ่อมแซม ทำให้งบประมาณการลงทุนสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้

ปัจจัยดังกล่าวทั้ง 6 มีความสำคัญเท่าเทียมกัน เพราะการลงทุนก่อสร้างโรงแรมแต่ละแห่งต้องใช้วงเงินในการลงทุนจำนวนมาก การออกแบบอาคารโรงแรมที่ถูกต้อง สวยงาม และได้ ใช้สอยประโยชน์สูงสุดในงบประมาณที่เหมาะสม จะทำให้การบริการของโรงแรมนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระยะยาว

7.5 การจัดองค์กรและระบบการบริหารงาน (Management System and Organization)

การบริหารจัดการโรงแรมควรจัดให้เข้ากับขนาดโรงแรม กล่าวคือ หากโรงแรมมีขนาดเล็ก มีห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง ควรจัดสายการบังคับบัญชาแบบเรียบง่าย เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และง่ายต่อการประสานงานและการสั่งการ สำหรับโรงแรมที่มีขนาดกลางที่มีห้องพัก 100 – 250 ห้อง ควรมีการจัดการที่เป็นระบบ มีการตรวจสอบที่รัดกุม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92)

7.6 การตลาดและการขาย (Marketing and Sales)

ในปัจจุบันเมืองแต่ละเมืองมีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก ทำให้นักลงทุนเล็งเห็นโอกาสของธุรกิจโรงแรม ส่งผลให้เกิดการสร้างโรงแรมขึ้นเป็นจำนวนมาก และการแข่งขันของธุรกิจมีความรุนแรงยิ่งขึ้น และธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันด้านราคาข้อนข้างสูง จึงทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากกว่าในอดีต ธุรกิจโรงแรมจึงไม่สามารถตั้งราคาตามใจชอบได้ เพราะหากตั้งราคาต่ำเกินไปอาจไม่คุ้มค่ากับต้นทุนที่จ่ายไป และหากตั้งราคาสูงเกินไปลูกค้าอาจจะน้อยทำให้รายได้ที่ได้รับน้อยตามไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมในยุคปัจจุบันต้องให้ความสำคัญด้านการตลาดและการขายของโรงแรมมากยิ่งขึ้น โดยเป้าหมายด้านการตลาดและการขายที่สำคัญมี 3 ประการ ดังนี้ (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92)

7.6.1 ส่วนแบ่งทางการตลาด (Segmentation) เพื่อใช้ในการวางแผนการบริหารได้อย่างถูกต้อง

7.6.2 การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย (Target Market) เพื่อใช้ในการเจาะกลุ่มลูกค้าว่าควรกำหนดราคาขายเท่าไหร่ เพื่อให้เหมาะกับความต้องการและฐานะทางเศรษฐกิจ

7.6.3 ตำแหน่งทางการตลาด (Positioning) เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดราคา

7.7 ระบบบัญชีและการควบคุมด้านการเงิน (Accounting and Financial Control System)

หากไม่มีระบบการจัดการเงิน อาจทำให้เกิดการรั่วไหลของเงิน เป็นผลทำให้ไม่ทราบว่าธุรกิจของตนเองมีกำไร หรือขาดทุน ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยคือ การนำเงินสดไปใช้แต่ไม่ได้ลงบันทึกบัญชี ทำให้ไม่ทราบว่าเงินหายไปไหน และอีกปัญหาที่สำคัญคือ ระบบการจัดซื้อที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถควบคุมต้นทุนได้ (กมล รัตนวิระกุล, 2551: 15-92)

7.8 การซ่อมบำรุงโรงแรม และมาตรการประหยัดพลังงาน (Maintenance and Energy Saving)

การซ่อมบำรุงโรงแรม และมาตรการประหยัดพลังงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายของโรงแรม โดยเฉพาะค่าไฟฟ้า และในบางครั้งโรงแรมไม่ได้เข้มงวดกับพนักงานในการใช้เครื่องมือต่างๆ อาจทำให้เครื่องมือชำรุดได้ง่าย และโรงแรมยังต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในส่วนนี้อีก หากมีการควบคุมในส่วนนี้ได้ จะทำให้ช่วยยืดอายุการใช้งาน ทำให้โรงแรมสามารถลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงได้ ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาคือ การวางแผนการประหยัดพลังงานตั้งแต่การเริ่มต้นก่อสร้างและมีการจัดหน่วยงานให้รับผิดชอบการซ่อมบำรุง การจัดให้มีตารางการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและการซ่อมบำรุงได้ (ปรีชา แดงโรจน์, 2556: 108)

8. ข้อมูลเกี่ยวกับการโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น

ในปี พ.ศ. 2558 ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มีภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น จากปัจจัยบวกทางด้านเศรษฐกิจ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมที่มีมากขึ้น (ทั้งทางบก และอากาศ) การสนับสนุนการค้าการลงทุนในภูมิภาค การจัดโปรโมชั่นด้านการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและเอกชน และการประชาสมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในภูมิภาค อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการอาจได้รับผลกระทบจากอัตราการเข้าพักที่อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคที่ไม่ค่อยหลากหลายและไม่ดึงดูดใจให้มาท่องเที่ยวเท่าใดนัก (ชัยวัช โชวเจริญสุข, 2557: 1-2)

นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงจากอุปทานส่วนเกิน (Over Supply) และการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรงขึ้นจากจำนวนธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในจังหวัด นครราชสีมา ขอนแก่น อุดรธานี อุบลราชธานี และมุกดาหาร เป็นต้น โดยในปี 2557 มีจำนวนที่พัก 678 แห่ง จำนวนห้องพัก 37,318 ห้อง เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ที่มีจำนวนที่พัก 478 แห่ง และจำนวนห้องพัก 28,511 ห้อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องปรับตัวให้ทันต่อภาวะทางธุรกิจให้มากขึ้น (ชัยวัช โชวเจริญสุข, 2557: 1-2)

ในปี พ.ศ. 2559 ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มเติบโตยิ่งขึ้น ร้อยละ 4.7-6.0 จากปี 2558 โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ส่งผลให้การลงทุนในต่างจังหวัดขยายตัวทำให้ ธุรกิจโรงแรมเติบโตในภาพรวม แต่ระดับการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้นจากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม จึงมีแนวโน้มใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคา ทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการแต่ละรายใช้วิธีการเจาะกลุ่มลูกค้าแตกต่างกัน (ฐานเศรษฐกิจ, 2559: เว็บไซต์)

ในปี พ.ศ. 2560 ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการลงทุนสูงขึ้นทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวหลักและพื้นที่ทางเศรษฐกิจ โดยมีพื้นที่ขออนุญาตก่อสร้างโรงแรม อยู่ที่ 1.5 ล้านตารางเมตรเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 26 จาก ปี พ.ศ. 2559 ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2561-2563 จะมีอัตราเข้าพักเพิ่มขึ้น ร้อยละ 66-70 ทั้งในพื้นที่เศรษฐกิจและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรง (พุทธชาด ลุนคำ, 2560: 1-9)

จะเห็นว่าภาวะการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มีระดับการแข่งขันที่รุนแรง จากปัจจัยด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม และการมีอุปทานส่วนเกิน (Over Supply) เป็นผลให้มีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการการให้บริการอื่นๆเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโรงแรม 4-5 ดาว ในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น จำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการต่างๆ และให้ความสำคัญกับพนักงาน เนื่องจากงานบริการต้องใช้บุคลากรเป็นหลัก โดยเฉพาะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องให้รางวัลผลตอบแทน และตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพ

การจัดการสวัสดิการขององค์กรที่จะนำไปสู่การสร้างความจงรักภักดีของพนักงานในที่สุด (เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2559: 247-248)

เนื่องด้วยการโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยจึงเลือกอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เป็นพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ

1. ความหมายของการจัดการสวัสดิการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของการจัดการสวัสดิการไว้ดังนี้

สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ (2560: 265) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับจากองค์กร ในฐานะที่บุคคลผู้นั้นเป็นสมาชิกขององค์กร

กัลยาณี เสนาสุ (2560: 81) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานได้รับจากองค์กร ในรูปแบบค่าตอบแทน เพื่อแลกกับงานที่ทำให้กับองค์กร เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนพื้นฐานและผลประโยชน์เกื้อกูล

เจษฎา นกน้อย (2560: 148) การจัดการสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่พนักงานได้รับจากองค์กร ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและส่วนเพิ่มอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เพราะว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด และการเพิ่มผลิตภาพของหน่วยงานจะเกิดขึ้นได้จากตัวบุคลากร (Productivity Through) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะสามารถดึงดูดผู้มีความสามารถสูงเข้ามาในองค์กร

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2560: 296) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่พนักงานได้รับในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น โดยไม่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

สมเดช โรจน์คุรีเสถียร (2559: 111) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง การดำเนินธุรกิจที่มีการว่าจ้างพนักงานเข้างาน ทั้งพนักงานประจำหรือพนักงานชั่วคราว ที่กิจการจะต้องมีการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ตลอดจน ผลประโยชน์ของพนักงานที่ควรได้รับตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน หรือผลประโยชน์เพิ่มเติมที่นายจ้างให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นผลตอบแทนที่ลูกจ้างได้มีการให้บริการแก่นายจ้าง และเป็นการสร้าง

ขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

นิสดารก์ เวชยานนท์ (2559: 494) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กร ในรูปแบบค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และสวัสดิการต่างๆ ที่เรียกว่าค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) และผลตอบแทนในเชิงสัมพันธ์ (Relational Returns)

ศิริพร แสงไกร (2557: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบของการจัดสรรผลประโยชน์เกื้อกูลให้แก่บุคลากรในองค์กร ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน ประกอบด้วย 1) ระบบสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพ 2) ระบบสวัสดิการสะสมทรัพย์ 3) ระบบสวัสดิการที่พักอาศัย 4) ระบบสวัสดิการอื่นๆ ได้แก่ สวัสดิการการประกันสังคม และสวัสดิการการศึกษาบุตร

Milkovich, Newman และ Gerhart (2017: 7)ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง การให้ค่าตอบแทนในทุกรูปแบบของผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

Martocchio (2014: 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง การให้ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่เป็นตัวเงินทั้งหมด ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ และการให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน เช่น วันหยุด บริการ และอื่นๆ

Gupta และ Shaw (2014: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนด้านการเงิน การบริการและผลประโยชน์เกื้อกูลทุกรูปแบบ ที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

Belcher และ Acthison (2011: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง การให้ผลตอบแทน บริการ และรางวัลทั้งหมดแก่พนักงาน ซึ่งให้ตามความสามารถและสมรรถนะของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ที่สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างคุ้มค่า

Davis (2011: 296) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดตั้งขึ้นให้แก่พนักงาน เพื่อแลกกับสิ่งที่ทำให้องค์กรซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของ เงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์อื่นๆ

Byars และ Rue (2009: 533) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง การให้รางวัลผลตอบแทนทั้งหมดขององค์กรให้แก่พนักงานโดยเป็นการแลกเปลี่ยนกับงานที่ทำ ประกอบด้วย ค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) โบนัส (Bonuses) หรือรางวัลเหมาจ่าย (Lump-sum payment) และผลประโยชน์อื่นๆ (Benefits)

จากความหมายของการจัดการสวัสดิการ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดการสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบของการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับจากองค์กร ที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

สัญชัย ลั้งแท้กุล (2561: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้าของระบบดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ต่ำลง อันจะไปสู่ข้อได้เปรียบในด้านการแข่งขันของธุรกิจ

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่า ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ ทั้งนี้การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จาก ปริมาณ การบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพพยากรที่สูญเสียไป

ฐิติมา ไชยะกุล (2560: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2558: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบเกี่ยวกับปัจจัยนำออกอื่นๆ (Output) ที่ได้รับจากปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ใช้ไป

พงศ์พัฒน์ เพ็ชรรุ่งเรือง (2557: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง พันธกิจหรือภาระหน้าที่ในการประสานความพยายามของผู้คนเพื่อการบรรลุเป้าหมายและความมุ่งหมายในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีประสิทธิผล (Effectiveness) อีกนัยหนึ่ง คือ การใช้ทรัพยากรด้วยพันธกิจทางการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดผลิตภาพ ซึ่งเป็นการประเมินผลงานตามเป้าหมายในการให้ได้ผลเทียบกับมูลค่าการใช้ทรัพยากรที่เป็นสิ่งนำเข้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2556: 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้ต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด

สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ (2553: 120) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ

Drucker (1976) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง “Effiency is Doing Things Right.” แปลว่า ประสิทธิภาพคือการทำสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคุ้มค่า หรือการเกิดประโยชน์สูงสุดของทรัพยากร หรือต้นทุนที่องค์กรต้องจ่ายไป

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบของการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับ ทั้งที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรขององค์กร

2. ความสำคัญของการจัดการสวัสดิการ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นทั้งธุรกิจการผลิต ธุรกิจการบริการ และกลุ่มธุรกิจอื่นๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบริการ เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างที่เกื้อหนุนซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ธุรกิจการบริการมีศักยภาพในการบริหารงานที่สูงขึ้น แต่การที่ธุรกิจต่างๆ จะเติบโตและดำเนินต่อไปได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบภายใน ซึ่งก็คือ “คน” หรือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร สำหรับธุรกิจโรงแรมงานหลักคือการบริการ และใช้บุคคลในการบริการเป็นหลัก จะเห็นว่าพนักงานบริการมีภาระงานที่หนักมากๆ แต่ผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับอาจไม่เพียงพอ และอาจมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานในอนาคต ดังนั้น การจัดการสวัสดิการ จึงมีความสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวได้ ซึ่งการจัดการสวัสดิการมีความสำคัญ ดังนี้ (เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2559: 248 ; สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560: 251-252)

2.1 ความสำคัญต่อพนักงาน (Employee) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นที่ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานและพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนทำให้พนักงานมีอำนาจในการซื้อ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีความมั่นคง แสดงถึงฐานะทางสังคม และเป็นสิ่งที่จำเป็นในการซื้อปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต พนักงานต้องการทราบถึงค่าตอบแทนเมื่อเริ่มงาน และเมื่อเริ่มงานไปเรื่อยๆ จะมีความต้องการสูงขึ้นในลำดับต่อไป ดังนั้น การบริหารค่าตอบแทน จึงเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการสวัสดิการซึ่งจำเป็นต้องตอบสนองให้เพียงพอเนื่องจากค่าครองชีพของพนักงานในปัจจุบันสูงขึ้น

2.2 ความสำคัญต่อองค์กร (Organization) การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรหรือนายจ้าง เนื่องจากเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กรที่มีความจำเป็นในการนำไปใช้บริหารส่วนงานอื่นๆ ซึ่งก็คือ งานบริการ งานด้านการผลิต งานด้านการขาย และอื่นๆ โดยการบริหารค่าตอบแทนและการจัดการสวัสดิการเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการที่องค์กรจะสามารถแข่งขันและสร้างความได้เปรียบในอุตสาหกรรมนั้นๆได้ จำเป็นต้องมีการควบคุมต้นทุนให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในต้นทุนที่องค์กรได้จ่ายไป และเกิดประโยชน์แก่องค์กรในระยะยาว หากองค์กรไม่สามารถบริหารต้นทุนดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพได้ จะทำให้องค์กรเสียผลประโยชน์หลายประการ อาทิเช่น พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานเนื่องจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ พนักงานลาออกสูงขึ้น และที่ร้ายแรงอาจทำให้องค์กรเสียบุคลากรที่มีความสามารถสูง

ให้กับคู่แข่งขันได้ จะเห็นว่าการจัดการสวัสดิการและการให้ค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อองค์กร และความสำเร็จขององค์กร ส่วนหนึ่งมาจากการจัดการสวัสดิการและการให้ค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ

2.3 ความสำคัญต่อผู้ถือหุ้น (Stakeholders) ค่าใช้จ่ายในการจัดการสวัสดิการและค่าตอบแทนเป็นต้นทุนที่สำคัญขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ถือหุ้น กล่าวคือ หากองค์กรนำเงินไปใช้จ่ายในการให้สวัสดิการและค่าตอบแทนมากเกินไป จะทำให้กำไรขององค์กรน้อยลง ส่งผลให้ผู้ถือหุ้นได้เงินปันผลหรือโบนัสน้อยลงด้วย และนอกจากนี้ยังส่งผลต่อผู้ที่จะเข้ามาซื้อหุ้นด้วย เพราะว่าจะได้ผลตอบแทนน้อย

2.4 ความสำคัญต่อผู้จัดการ (Manager) เนื่องจากผู้จัดการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดค่าตอบแทนให้กับพนักงาน ซึ่งค่าตอบแทนจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรอยู่ 2 ประการ คือ

2.4.1 ด้านเกณฑ์การพิจารณา ค่าตอบแทนถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายหลักขององค์กร โดยผู้จัดการต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและประเมินค่าตอบแทน ซึ่งจะพิจารณาตามหลักความสามารถของพนักงาน และพิจารณาตามอัตราค่าแรงขั้นต่ำ รวมถึงอิงเกณฑ์ตามตลาดแรงงานสากลและคู่แข่งขันด้วย

2.4.2 ด้านการจูงใจ ผู้จัดการต้องพิจารณาค่าตอบที่จะสามารถจูงใจหรือเสริมแรงพนักงานได้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ให้เกิดการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และปลูกฝังทัศนคติที่มีต่อลูกค้าในการให้บริการด้วยความเต็มใจ และเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ จากการทำงาน

2.5 ความสำคัญต่อสังคมโดยรวม (Society) ค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อสังคมโดยรวมในด้านต่างๆ ดังนี้

2.5.1 ด้านเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้พนักงานมีความสัมพันธ์กับต้นทุนของสินค้าหรือการคิดค่าบริการ ซึ่งการเปลี่ยนอัตราค่าตอบแทนจะมีผลกระทบให้ต้นทุนสินค้าและบริการสูงขึ้น และนอกจากนี้ค่าตอบแทนยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทำให้เกิดการลงทุน เกิดการจ้างงาน และทำให้รายได้ประชาชาติเพิ่มขึ้น

2.5.2 ด้านสังคม ค่าตอบแทนทำให้พนังงานมีอำนาจซื้อ ในการจับจ่ายใช้สอยเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตน พนักงานจะมีค่าครองชีพที่ดีนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจากองค์กรที่เพียงพอ หากเศรษฐกิจตกต่ำพนักงานถูกปลดออกจากงานจะทำให้ขาดรายได้ อำนาจในการซื้อก็ลดลงแต่ความต้องการขั้นพื้นฐานยังมีอยู่ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาการก่ออาชญากรรมได้

3. ประโยชน์ของการจัดการสวัสดิการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการสวัสดิการไว้ดังนี้

Burke (2017: 97-98) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการสวัสดิการของพนักงานเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กร และเป็นประโยนน์ต่อพนักงานในหลายประการ ดังนี้

1) เป็นการรักษาระดับค่าตอบแทนที่แข่งขันได้ในอุตสาหกรรมของตน ระบบการให้สวัสดิการที่ดีของบริษัทจะทำให้พนักงานอยู่กับองค์อย่างยาวนาน ไม่คิดที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น ทำให้บริษัทได้รับผลดีคือ มีอัตราการลาออกที่ต่ำ ต้นทุนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่ำลง สามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมของตน

2) สามารถดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพสูงในอุตสาหกรรมของตน การที่บริษัทมีมาตรฐานในการจัดการระบบสวัสดิการที่ดี จะสามารถดึงดูดใจบุคคลภายนอกเข้ามาสู่บริษัทได้ ทำให้บริษัทมีทางเลือกที่มากขึ้นจากจำนวนผู้สมัครที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และสามารถคัดเลือกผู้สมัครที่มีความเหมาะสม มีคุณสมบัติตามความต้องการของบริษัท ทำให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพในที่สุด

3) สร้างขวัญและกำลังใจอันดีระหว่างพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในขั้นพื้นฐาน ซึ่งก็คือ เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ค่าล่วงเวลา ค่าชดเชย สัญญาจ้างระยะยาว รวมถึงผลประโยชน์อื่นๆที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน จะทำให้พนังงานทำงานด้วยความสบายใจ มีสภาวะกดดันน้อยลง ไม่เกิดความวิตกกังวลหรือหวาดระแวงในระหว่างการทำงาน เช่น จะถูกให้ออกเมื่อไร และนอกจากนี้ การยกย่องชมเชยของหัวหน้ารวมถึงผู้บังคับบัญชา และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันของพนักงานจะสามารถช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานได้

4) สร้างแรงจูงใจแก่พนักงานให้เติบโตก้าวหน้าในบริษัท หากมีการจัดตั้งแผนสวัสดิการที่ดี มีการกำหนดสวัสดิการที่ชัดเจนในตำแหน่งที่พนักงานปฏิบัติงานหน้าที่ และในตำแหน่งงานอื่นๆทุกตำแหน่ง จะทำให้พนักงานมีแรงกระตุ้นและมีแรงบรรดาลใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ การสร้างสรรค์ผลงานให้สำเร็จตามกำหนด และผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และอาจได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น (Promotion) ไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น และเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน (Careea path) ได้ที่สุด

เจษฎา นกน้อย (2560: 149-151) และ เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2551: 186) ได้กล่าวไว้ว่า การให้สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงาน จะทำให้พนักงานและองค์กรได้รับผลประโยชน์ในหลายๆด้าน ดังนี้

1) ด้านความยุติธรรม หรือความห่วงใยต่อสวัสดิการของลูกจ้าง (Concern for employee's welfare) ด้านนี้เป็นประโยชน์กับลูกจ้าง เนื่องจากนายจ้างส่วนใหญ่เป็นห่วงสวัสดิการของลูกจ้าง เมื่อมีพนักงานตาย หรือไม่สามารถทำงานได้ และเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่มาก หรือเกษียณอายุโดยไม่มีเงินพอ ฉะนั้น นายจ้างต้องทำอะไรสักอย่างให้แก่คนที่ไม่ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอ ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่แน่นอน และความไม่เป็นธรรมกับลูกจ้างได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจำเป็นต้องจัดตั้งแผนผลประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงานอย่างเป็นทางการ เพื่อให้พนักงานได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์อย่างสม่ำเสมอและเกิดความยุติธรรมกับลูกจ้าง และส่งผลให้ให้ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) ด้านขวัญและกำลังใจ (Morale) การจัดการการสวัสดิการจะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น พนักงานรู้สึกว่านายจ้างเอาใจใส่ เช่น การทำประกันชีวิตให้แก่พนักงานจะช่วยลดความวิตกกังวล และความกลัว เมื่อครอบครัวของพนักงานสูญเสียผู้หารายได้ หรืออย่างน้อยทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีกว่าที่ไม่มีแผนจัดการสวัสดิการเลย

3) ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Chance for promotion) เป็นประโยชน์กับพนักงานโดยเฉพาะแผนเกษียณ ช่วยทำให้เห็นช่องทางการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้คนที่มีอายุน้อยกว่ามีโอกาสในการเลื่อนขั้น มิเช่นนั้น คนอายุน้อยกว่าอาจลาออกไปได้ หากไม่เห็นโอกาสในความก้าวหน้า

4) ด้านการช่วยลดกำลังแรงงาน (Facilitate work force reduction) เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อต้องการที่จะลดขนาดองค์กร ต้องการลดจำนวนพนักงาน ต้องการลดแผนเกษียณ รวมไปถึงใช้วิธีการเสริมในด้านอื่นๆ ที่จะกระตุ้นให้เกิดการเกษียณก่อนครบกำหนดได้ (Early retirements) ซึ่งช่วยให้ไม่ต้องปลดพนักงานที่อายุน้อย และช่วยแก้ปัญหาการบริการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะทำให้การเกษียณเป็นที่ยอมรับ

5) ช่วยแยกแยะพนักงานที่มีส่วนทำให้เกิดกำไรได้ (Employee identification with profits) เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพราะผลประโยชน์เกื้อกูลบางประเภท เช่น แผนการแบ่งกำไรสะสม และแผนการให้พนักงานถือหุ้น จะทำให้พนักงานสนใจประสิทธิภาพและกำไรขององค์กร จึงเป็นการแยกแยะพนักงานออกจากกัน ยิ่งมีการคัดเลือกพนักงานเข้าไปเฉพาะในส่วนที่ทำให้บริษัทมีกำไร ยิ่งกระตุ้นให้พนักงานระดับล่างต้องปรับปรุงและพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น

6) ด้านการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ (Attracting and holding capable employee) เป็นประโยชน์กับองค์กร เพราะการจัดสรรสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลที่ดีและดึงดูดใจ จะสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพสูงเอาไว้ได้ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความพึงพอใจในผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ และไม่จำเป็นต้องไปเริ่มต้นงานใหม่กับองค์กรอื่น เพราะผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพออยู่แล้ว ดังนั้นพนักงานจึงไม่

คิดที่จะลาออกไปจากองค์กร แต่แผนการให้สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงาน เช่น อายุงาน ตำแหน่ง รวมถึงทัศนคติ และปัจจัยอื่นๆ

7) ด้านภาษี (Favorable tax law) องค์กรได้รับผลประโยชน์ในด้านการลดหย่อนภาษี จากการจัดสรรผลประโยชน์เกื้อกูลให้แก่พนักงาน เช่น การหักค่าลดหย่อนต่างๆ ดังนั้น องค์กรจึงเลือกที่จะให้ผลประโยชน์เกื้อกูลมากกว่าการขึ้นเงินเดือนของพนักงาน

8) ด้านความต้องการที่เกิดจากการต่อรองกัน (Demand in labor negotiations) หรือด้านการลดความขัดแย้งของพนักงาน เนื่องจากพนักงานมีการเรียกร้องและต้องการได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลที่มาก แต่ในขณะที่องค์กรต้องการจ่ายและตอบสนองในสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลที่น้อย และต้องมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงอาจทำให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งกันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้ และหากยืดเยื้อเป็นเวลานานจะทำให้องค์กรเสียภาพลักษณ์และ เกิดมุมมองในด้านลบจากภายนอกในที่สุด ดังนั้น สหภาพแรงงานจึงเข้ามาเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยและประณีประนอมปัญหาต่างๆ เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจในผลประโยชน์ และยอมรับข้อตกลงซึ่งกันและกัน และกลับเข้าสู่สภาวะปกติในที่สุด จะเห็นว่าแผนการจัดสรรสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงาน ทำให้แรงกดดันของพนักงานรวมถึงความขัดแย้งของพนักงานลดลงได้

4. การจัดการสวัสดิการในโรงแรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้กล่าวถึงการจัดการสวัสดิการในโรงแรมไว้ดังนี้

เดชา เดชะวัฒนไพศาล (2559: 248-254) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการและบริหารสวัสดิการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ เกิดพันธ์สัญญาทางใจและความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกซาบซึ้ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และได้ผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง องค์กรเองก็สามารถบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการนี้ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน โครงสร้างและสัดส่วนของบุคลากร รวมถึงความต้องการในขณะนั้นๆ ซึ่งแต่ละองค์กรอาจมีหลักการหรือวิธีการแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับนโยบายด้านค่าตอบแทนและงบประมาณหรือความสามารถในการจ่ายขององค์กรนั้นๆ โดยทั่วไปหลักการพื้นฐานในการบริหารสวัสดิการที่องค์กรในปัจจุบันนิยมมาประยุกต์ใช้ เช่น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ต้องให้แก่บุคลากรทุกคนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์อย่างมีคุณค่า และต้องมีความคุ้มค่าหรือมีประสิทธิภาพ

โดยสวัสดิการที่องค์กรให้แก่พนักงานมีหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับการเกิดขึ้น วัตถุประสงค์ อรรถประโยชน์ และความต้องการที่สอดคล้องกับลักษณะของการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสามารถจำแนกได้หลายประเภทดังนี้

1) สวัสดิการตามกฎหมายกำหนด (Legally Require Benefits)

เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับพนักงานขององค์กรโดยทั่วไป ซึ่งกฎหมายบังคับเพื่อใช้ให้องค์กรหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ ได้แก่ การบริการด้านสุขภาพอนามัยในองค์กร น้ำดื่ม ห้องน้ำแยกชายหญิง ห้องพยาบาล ปัจจัยในการปฐมพยาบาลขั้นต้น การประกันสังคม เงินทดแทนกรณีบุคลากรประสบอันตรายหรือบาดเจ็บ สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพหรือเสียชีวิตระหว่างปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นการตอบสนองคุณภาพชีวิตพื้นฐานและส่งเสริมสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานประจำวัน

2) สวัสดิการที่เป็นการจ่ายหรือให้ด้วยความเต็มใจโดยองค์กรเอง (Voluntary Benefits)

เป็นสวัสดิการในรูปแบบต่างๆ ที่องค์กรหรือนายจ้างเป็นผู้จัดให้ เนื่องจากพนักงานอาจไม่ได้รับความสะดวก หรือเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็น เป็นการช่วยคลายความกังวลใจ และรู้สึกปลอดภัย ตลอดจนมุ่งส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือกับองค์กรในการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้สัดส่วนของสวัสดิการประเภทนี้จะมากจะน้อยขึ้นอยู่กับฐานะทางการเงิน ความสามารถในการจ่าย และนโยบายด้านค่าตอบแทนขององค์กร ตัวอย่างเช่น

(1) สวัสดิการด้านสุขภาพ จัดเป็นสวัสดิการที่ช่วยดูแลและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของบุคลากร เช่น การรักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บไข้ได้ป่วย หรือได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน การจัดให้มีหน่วยแพทย์เข้ามารักษาในองค์กร โดยไม่คิดมูลค่าหรือราคาพิเศษสำหรับพนักงาน การตกลงกับสถานพยาบาลใดๆ ให้มีการตรวจรักษาพนักงานหรือสมาชิกในครอบครัวของพนักงานตามที่กำหนด โดยองค์กรเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน การฉีดวัคซีน การตรวจสุขภาพประจำปี การทำประกันสุขภาพ ประกันชีวิต หรือประกันอุบัติเหตุแก่บุคลากร เป็นต้น นอกจากนี้ บางองค์กรอาจให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น การทำแว่นสายตา ค่าใช้จ่ายด้านทันตกรรม

(2) สวัสดิการด้านนันทนาการ องค์กรอาจจัดให้มีอุปกรณ์กีฬาเพื่อการออกกำลังกาย การจัดสถานที่หรือสโมสรเพื่อกิจกรรมนันทนาการนี้ การจัดแข่งขันกีฬาภายในองค์กรหรือสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม การพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อให้บุคลากรได้ร่วมพักผ่อนอิริยาบถสังสรรค์หรือเปลี่ยนบรรยากาศจากการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกเหนือจากการพักผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานแล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ความคุ้นเคย ใกล้ชิดสนิทสนม และความเป็นกันเองระหว่างบุคลากรและผู้บริหารอีกทางหนึ่งด้วย

(3) สวัสดิการเกี่ยวกับการเงิน ได้แก่ ผลประโยชน์เกื้อกูลที่มีมูลค่าทางการเงินหรือเกี่ยวข้องกับตัวเงิน เช่น ให้เงินกู้ยืมแก่บุคลากรโดยไม่คิดดอกเบี้ยหรือคิดดอกเบี้ยในราคาที่ต่ำ เงินรางวัลสำหรับบุคลากรที่ทำงานในองค์กรนั้นๆมานาน เงินรางวัลสำหรับบุคลากรที่สร้างชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เงินจูงใจสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานในที่ที่เสี่ยงอันตราย เงินที่จ่ายให้กับพนักงานผู้ซึ่งที่ไม่เคยขาดงาน มาสาย หรือลาป่วยในรอบ 1 ปี หรือมักเรียกกันโดยทั่วไปว่า เบี้ยขยัน เงินอุดหนุนการศึกษา เงินช่วยเหลือเมื่อคลอดบุตร เงินช่วยเหลืองานศพ เงินสนับสนุนค่าเดินทาง ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าใช่จ่ายในการสื่อสาร การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุจากการเดินทางในงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เงินชดเชยแก่สมาชิกในครอบครัวกรณีบุคลากรเสียชีวิตในระหว่างการปฏิบัติงาน เงินรับขวัญสำหรับทารกแรกเกิดที่เป็นบุตรของบุคลากร

(4) สวัสดิการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร เป็นการบริหารจัดการให้บุคลากรเกิดความสะดวกในด้านต่างๆ ทั้งในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การบริการเครื่องดื่มอาหาร เครื่องแบบสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดให้มีร้านค้าสวัสดิการจำหน่ายสินค้าขององค์กรหรือสินค้าที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตแก่พนักงานในราคาพิเศษ การจัดให้มีรถรับส่ง การจัดให้มีที่จอดรถ สวัสดิการบ้านพัก สถานที่ดูแลบุตรระหว่างการปฏิบัติงานของบุคลากร

3) สวัสดิการเกิดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างองค์กรและบุคลากร (Mutual Benefits)

โดยมากมักเป็นการให้เพื่อเสริมสร้างความมั่นคง เพื่อรองรับการเกษียณอายุหรือเมื่อต้องออกจากงาน เช่น เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund) ที่เกิดจากการสะสมของพนักงานโดยหักจากเงินเดือนส่วนหนึ่ง รวมกับการสมทบของนายจ้างด้วยจำนวนที่เท่ากันตามเงื่อนไขที่กำหนด

4) การจ่ายให้บุคลากรสำหรับเวลาที่ไม่ต้องทำงาน (Paid Time Off)

(1) วันหยุดงานประจำปี (Holiday) กฎหมายแรงงานไทยระบุว่า “นายจ้างต้องประกาศกำหนดวันหยุดตามประเพณีให้ลูกจ้าง ทราบเป็นการล่วงหน้าปีหนึ่งไม่น้อยกว่าสบสามวันโดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย ส่วนจะเป็นวันใดบ้างให้นายจ้างพิจารณาจากวันหยุดราชการประจำปี วันหยุดทางศาสนา หรือขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น วันหยุดตามประเพณีไม่จำเป็นต้องเหมือนกันทุกปีอยู่ที่ดุลยพินิจของนายจ้างด้วย กรณีค่าจ้างในวันหยุดตามประเพณี นายจ้างต้องจ่ายค่าจ้างให้ลูกจ้างตามปกติ ไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างรายเดือนหรือลูกจ้างรายวัน” และกำหนดวันหยุดงานประจำปีไม่น้อยกว่าปีละ 13 วัน อาจกำหนดแตกต่างกันได้บางวันเพื่อความเหมาะสม เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันเฉลิมพระชนมพรรษา วันสงกรานต์ วันแรงงานแห่งชาติ ซึ่งการหยุดดังกล่าวบุคลากรจะได้ค่าตอบแทนตามปกติเสมือนมาทำงาน

(2) วันหยุดพักผ่อน (Vacation) มักเรียกสั้นๆว่า “วันพักร้อน” การที่องค์กรอนุญาตให้พนักงานลาหยุดพักผ่อนติดต่อกันได้หลายๆวันในแต่ละปี ซึ่งจำนวนวันที่จะหยุดได้นั้นเป็นไปตามสิทธิของบุคลากรแต่ละคน โดยยึดหลักระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ เช่น อายุงานระหว่าง 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปีสามารถลาหยุดพักผ่อนได้ 10 วันทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแนวทางปฏิบัติหรือนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของแต่ละองค์กรเอง แต่จะต้องไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมาย คือ ปีละ 6 วันทำงาน การลาหยุพักผ่อนนี้ถือว่าเป็นสิทธิของพนักงาน หากพนักงานไม่ได้ใช้สิทธิก็จะไม่สามรถเปลี่ยนแปลงสิทธิดังกล่าวเป็นเงินหรือเทียบเท่ากับเงินได้ ทั้งนี้กฎเกณฑ์ดังกล่าวยึดหลักการที่ว่าผู้ปฏิบัติงานควรต้องมีวันพักผ่อนในแต่ละปีเพื่อผ่อนคลายความตรึงเครียดจากการทำงาน

(3) วันหยุด หรือวันลาพิเศษ (Leave) เป็นวันที่องค์กรอนุญาตให้บุคลากรไปใช้สิทธิในทางกฎหมาย เช่น การออกเสียงเลือกตั้ง การไปศาลเพื่อเป็นพยาน การลาเพื่อไปรับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อการตรวจสอบหรือเพื่อทดลองความพรั่งพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร การลาคลอดบุตร (Maternity Leave) ของพนักงานหญิง ซึ่งกฎหมายจะระบุว่าสามารถลาได้ไม่ต่ำกว่า 90 วัน โดยได้รับค่าตอบแทน 45 วันจากองค์กรนายจ้าง

(4) วันลาพักงาน (Sabbatical Leave) มักเป็นการลาพักงานเพื่อไปศึกษาหาความรู้พิเศษเพิ่มเติม หรือไปทำกิจอย่างอื่นที่มีความสัมพันธ์กับงาน เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองตามความต้องการขององค์กร โดยมากมักมีระยะเวลาในการลาที่ยาวนานกว่าวันหยุดพักผ่อนโดยทั่วไป กล่าวคือ อาจใช้ระยะเวลา 1 เดือนจนถึง 1 ปี และองค์กรเองก็ไม่ได้อนุญาตบุคลากรทุกคนเพื่อการนี้ ทั้งนี้จะพิจารณาความเหมาะสม ความจำเป็นและความต้องการขององค์กร รวมถึงระยะเวลาที่ขอลาพักด้วย เช่น ลาเพื่อไปศึกษาเพิ่มเติม เพื่อการเขียนหนังสือ เพื่อทำวิจัย

5) สวัสดิการเชิงบริการอื่นๆ (Services) เป็นการให้บริการขององค์กรแก่บุคลากรในรูปแบบของสวัสดิการโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ช่วยส่งเสริมขวัญ กำลังใจ สร้างความรู้สึกที่ดีร่วมกันระหว่างองค์กรกับบุคลากร และมุ่งเสริมสร้างพันธ์สัญญาทางใจและความผูกพันต่อองค์กร สำหรับการจัดสวัสดิการประเภทนี้ องค์กรอาจเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด หรือออกค่าใช้จ่ายร่วมกับพนักงานบางส่วนก็ได้ สวัสดิการเชิงบริการ ได้แก่ การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆภายในองค์กร การบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การอบรมหรือให้ความรู้เพิ่มเติม ห้องสมุด การเป็นสมาชิกของสถานออกกำลังกายหรือสถานกีฬา การให้บริการอาหารว่าง เครื่องดื่มอื่นๆ เช่น มุมชา กาแฟ การบริการอาหาร การจัดเครื่องแบบสำหรับการปฏิบัติงาน การให้บริการเลี้ยงดูเด็ก หรือสัตว์เลี้ยง การซ่อมแซมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ การบริการเก้าอี้นวด การจัดให้มีชั้นเรียนหรือกิจกรรมนอกเวลางาน ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถสร้างสรรค์ ออกแบบและประยุกต์ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และวัฒนธรรม ตลอดจนความต้องการในสถานการณ์นั้นๆได้

นิติพล ภูตะโชติ (2559: 201-203) ได้กล่าวไว้ว่า โรงแรมแต่ละแห่งมีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและให้สวัสดิการกับพนักงานที่แตกต่างกันออกไป โดยปกติโรงแรมส่วนใหญ่จะมีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ มีแผนการจ่ายค่าตอบแทนที่แน่นอน มีความเพียงพอและเหมาะสม สอดคล้องกับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ มีความเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรม มีความมั่นคงแน่นอน สามารถจูงใจได้ และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน สำหรับการจัดสวัสดิการของพนักงานโรงแรมจะเป็นส่วนหนึ่งในการให้ค่าตอบแทนทางตรง (Direct Payment) และการให้ค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect Payment) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ค่าตอบแทนทางตรง (Direct Payment) เป็นค่าตอนแทนที่เป็นตัวเงินที่ทางโรงแรมจ่ายให้กับพนักงานแต่ละคนโดยตรง ค่าตอบแทนโดยตรงที่ทางโรงแรมจ่ายให้กับพนักงานแต่ละโรงแรมอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับและขนาดของโรงแรมนั้นๆ โดยทั่วไปค่าตอบแทนทางตรงประกอบด้วย

(1) ค่าจ้าง เป็นค่าตอบแทนที่ทางโรงแรมจ่ายให้กับพนักงานลูกจ้างชั่วคราว โดยคิดอัตราค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงหรือรายวัน หรืออาจคิดจากจำนวนชิ้นของงานที่ทำได้จริง

(2) เงินเดือน (Salary) เป็นค่าตอบแทนที่ทางโรงแรมจ่ายให้กับพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ ซึ่งรายได้ส่วนนี้จะเป็นรายได้ประจำเดือนของพนักงานแต่ละคน

(3) ค่านายหน้า (Commission) เป็นค่าตอบแทนที่ทางโรงแรมจ่ายให้กับพนักงานขาย เพราะพนักงานโดยทั่วไปจะมีเงินค่านายหน้าเพื่อเป็นการจูงใจให้งานสำเร็จ

(4) โบนัส (Bonus) เป็นเงินรางวัลค่าตอบแทนที่ทางโรงแรมจ่ายให้พนักงานเนื่องจากมีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยทั่วไปมักจะจ่ายในตอนสิ้นปี

(5) ค่าทำงานล่วงเวลา (Over Time) เป็นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเมื่อถูกกำหนดให้ทำงานล่วงเวลา อาจเกิดขึ้นในบางครั้งบางคราวเท่านั้น เช่น ช่วงที่มีงานมาก หรือทำงานแทนพนักงานที่ลาป่วย

(6) เงินค่าบริการ (Service Charge) ธุรกิจโรงแรมจะคิดค่าบริการจากลูกค้า 10 เปอร์เซ็นต์ ของค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าใช้บริการโรงแรม ซึ่งรายได้ดังกล่าวจะแบ่งให้กับพนักงานทุกคน ปกติทางโรงแรมจะจ่ายให้พนักงานทุกเดือน

(7) เงินกองทุนสะสม (Savings Money) เป็นเงินที่ตัดจากเงินเดือนของพนักงานประมาณ 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อเป็นกองทุนเงินสะสมสำหรับพนักงาน เงินดังกล่าวพนักงานอาจกู้ยืมได้ เงินกองทุนสะสมพนักงานจะได้รับเมื่อลาออกจากงาน

2) ค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect Payment) เป็นค่าตอบแทนอย่างอื่นที่ทางโรงแรมให้กับพนักงาน ส่วนมากจะเป็นผลประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน ค่าตอบแทนทางอ้อมนี้ส่วนมากจะเป็นผลประโยชน์สวัสดิการต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้ ดังนี้

(1) การประกันชีวิตหมู่สำหรับพนักงาน (Insurance) พนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำของโรงแรมจะได้รับสวัสดิการในด้านนี้ โดยทางโรงแรมจะทำประกันภัยและประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานทุกคน เมื่อพนักงานประสบอุบัติเหตุหรือเสียชีวิต ญาติจะได้รับค่าสินไหมทดแทนในส่วนนี้ เป็นการช่วยเหลือครอบครัวพนักงานที่ได้รับความเดือดร้อน

(2) สวัสดิการด้านสุขภาพ (Health Care) เป็นสวัสดิการที่พนักงานได้รับเมื่อเจ็บป่วย เป็นค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกิดจากการรักษาพยาบาล พนักงานสามารถเข้ารักษาพยาบาลการเจ็บป่วยได้ตามโรงพยาบาลต่างๆ ตามที่โรงแรมกำหนด

(3) บ้านพัก (Housing) พนักงานระดับหัวหน้า หรือผู้บริหารโรงแรมจะได้รับสวัสดิการบ้านพักหรือสามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่สามารถดึงดูดความสนใจบุคคลที่มีภูมิลำเนาอื่นเข้ามาทำงานกับโรงแรม

(4) พาหนะรับ-ส่ง (Transportation) ธุรกิจโรงแรมส่วนมากมีรถรับ-ส่งพนักงานที่ทำงานในรอบดึกที่ไม่สามารถกลับบ้านได้โดยเฉพาะพนักงานหญิง

(5) วันหยุดพักผ่อนประจำปี (Vacation) พนักงานทำงานครบ 1 ปี จะได้วันหยุดพักผ่อนอย่างน้อย 15 วัน และจะได้วันหยุดพักผ่อนเพิ่มขึ้นเมื่อทำงานเป็นเวลานานหลายปี

(6) ลาป่วย (Sick Leave) เมื่อพนักงานป่วยและมีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล พนักงานสามารถลาป่วยได้ตามสิทธิที่ทางโรงแรมกำหนดไว้

(7) วันหยุดประเพณี (Holiday) ถึงแม้ว่าพนักงานโรงแรมจะไม่สามารถหยุดตรงตามวันหยุดประเพณีที่กำหนดไว้ แต่พนักงานก็สามารถสะสมวันหยุดเหล่านี้ไปหยุดในวันอื่นๆได้ เพื่อให้พนักงานแต่ละคนได้หยุดชดเชยวันหยุดประเพณี

(8) วันหยุดประจำสัปดาห์ (Day Off) พนักงานแต่ละคนจะมีวันหยุดประจำสัปดาห์ของตน เป็นการหมุนเวียนการหยุดเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงาน

(9) อาหารสำหรับพนักงาน (Meal) พนักงานแต่ละคนจะได้รับอาหารคนละ 2 มื้อ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่ทางโรงแรมจัดให้สำหรับพนักงานทุกคน

(10) เครื่องแบบพนักงาน (Uniform) พนักงานแต่ละแผนกแต่ละตำแหน่งจะมีเครื่องแบบเพื่อใส่ในการปฏิบัติงานและเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม พนักงาน 1 คน จะมีเครื่องแบบอย่างน้อย 3 ชุด เพื่อผลัดเปลี่ยนในการทำงาน

(11) บริการซักรีด (Laundry) เป็นบริการซักรีดเครื่องแบบให้กับพนักงานทุกคน หลังเลิกงานพนักงานจะนำเครื่องแบบไปส่งซักพร้อมกับแลกเครื่องแบบที่ซักรีดแล้ว เพื่อนำไปใส่ปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

(12) สวัสดิการสำหรับครอบครัว (Family Welfare) เป็นสวัสดิการอื่นๆที่ทางโรงแรมให้ความช่วยเหลือกับครอบครัวพนักงาน เช่น ค่าช่วยเหลือเพื่อการศึกษาแก่บุตรพนักงาน วันครอบครัวสำหรับพนักงาน

สมคิด บางโม (2558: 150) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดสวัสดิการเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้บริหารที่ดีต้องคำนึงถึงสภาพความเป็นอยู่ ความเดือดร้อนและความต้องการความช่วยเหลือบางประการของบุคคล ถ้าสวัสดิการดีเป็นที่พึงพอใจของพนักงานจะจูงใจให้กับพนักงานอยู่กับองค์กรตลอดไป โดยการจัดสวัสดิการในเบื้องต้นที่ต้องคำนึงถึงเรื่องอื่นก่อน คือ การสนองความต้องการในเรื่องที่คนส่วนใหญ่เดือดร้อนมากที่สุดในหน่วยงานเสียก่อน ซึ่งแบ่งแยกสวัสดิการในธุรกิจโรงแรมได้ 5 ประเภท ดังนี้

1) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจ่ายเงินช่วยเหลือบุตร ค่าเช่าบ้าน เงินทุนกู้ยืม การจำหน่ายสินค้าและบริการราคาถูก และบริการรถรับส่ง

2) สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น ให้ทุนการศึกษา หรือทุนฝึกอบรมด้านภาษา สัมมนา และศึกษาดูงานต่างประเทศ

3) สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ เช่น จัดกองทุนช่วยเหลือคนงานในคราวเดือดร้อน ช่วยค่ารักษาพยาบาล และจัดสถานพยาบาลให้

4) สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น จัดทัศนาจรในประเทศและต่างประเทศ และจัดสโมสร

5) สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง เช่น บำเหน็จบำนาญ ประกันชีวิต สมาคมฌาปนกิจศพ และอื่นๆ

เกียรติ สิมะกูร (2553: 27-32) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการสวัสดิการในโรงแรมเป็นการให้ผลตอบแทนทางอ้อมแก่พนักงาน อยู่ในรูปจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ อาทิเช่น บริการเสริม ผลประโยชน์ ค่าตอบแทนพิเศษ และอื่นๆ โดยหลักสำคัญในการบริหารจัดการสวัสดิการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความสามารถในการจ่าย และความมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวก เกิดความชัดเจน และง่ายต่อการบริหารจัดการจำเป็นต้องมีการแบ่งประเภทของพนักงานออกเป็นกลุ่มๆ และจัดสรรสวัสดิการให้แก่บุคลากรกลุ่มต่างๆต่อไป บุคลากรของโรงแรมจึงแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1) พนักงานทั่วไป (Staff)

2) เจ้าหน้าที่บริหารชั้นผู้น้อย (Junior Executive) ได้แก่ พนักงานที่ดำรงตำแหน่ง Guest Relation Officer, Reservations Manager, Laundry Manager, Security Manager, Night Manager, Restaurants Manager, Purchasing Manager, Sales Executive and Assistant Sales Manager

3) ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย (Assistant Department Heads) ได้แก่ พนักงานที่ดำรงตำแหน่ง Assistant Front Office Manager, Assistant Housekeeper, Assistant Food and Beverage Manager, Executive Sous Chef, Assistant Chief Engineer, Assistant Personnel Manager, Assistant Chief Accountant, Sales Manager

4) หัวหน้าฝ่าย (Department Heads) ได้แก่ พนักงานที่ดำรงตำแหน่ง Front Office Manager, Executive Housekeeper, Food and Beverage Manager, Executive Chef, Chief Engineer, Personnel Manager, Chief Accountant, Director of Sales and Marketing

5) ฝ่ายจัดการ (Management) ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง Managing Director, General Manager, Executive Assistant Manager

โดยสวัสดิการที่ให้แก่บุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีดังนี้

1) การขึ้นค่าจ้าง

การขึ้นค่าจ้างมีอยู่ 2 แบบ ได้แก่ การขึ้นค่าจ้างประจำปีกับการขึ้นค่าจ้างด้วยสาเหตุพิเศษ

1.1) การขึ้นค่าจ้างประจำปี

พนักงานทุกคนจะได้รับการพิจารณาขึ้นค่าจ้างประจำปีในวันที่ 1 ตุลาคม เว้นแต่ผู้ที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี ในแต่ละปี กรรมการผู้จัดการจะแจ้งผ่านผู้จัดการใหญ่ให้หัวหน่ายต่างๆ ทราบว่าจะให้ขึ้นค่าจ้างในปีนั้นๆ ในอัตราเฉลี่ยกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นหน้าที่ของหัวหน่ายแต่ละคนที่จะพิจารณาว่าพนักงานในฝ่ายตนคนใดควรได้รับเงินขึ้นเท่าใด โดยอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ แล้วทำข้อเสนอผ่านผู้จัดการฝ่ายบุคคลถึงผู้จัดการใหญ่และกรรมการผู้จัดการตามลำดับเพื่อให้พิจารณาอนุมัติต่อไป

ข้อเสนอการขึ้นค่าจ้างจัดทำเป็น 2 ชุดแยกจากกัน คือ สำหรับพนักงานทั่วไปชุดหนึ่ง และสำหรับพนักงานตั้งแต่ระดับผู้ช่วยหัวหน่ายขึ้นไปโดยเฉพาะอีกชุดหนึ่ง ชุดหลังนี้ กรรมการผู้จัดการเป็นผู้พิจารณาร่วมกับผู้จัดการใหญ่

1.2) การขึ้นค่าจ้างด้วยสาเหตุพิเศษ

คือ การขึ้นค่าจ้างเนื่องจากการเลื่อนตำแหน่ง หรือเพื่อปรับค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ต่างๆ การขึ้นค่าจ้างพิเศษนี้สามารถทำได้ ในงวดหนึ่งต่อไปนี้ คืองวด 1 มกราคม 1 เมษายน 1 กรกฎาคม และ 1 ตุลาคม

การขึ้นค่าจ้างด้วยสาเหตุพิเศษนี้ต้องผ่านความเห็นชอบและการอนุมัติของผู้จัดการใหญ่และกรรมการผู้จัดการด้วยเช่นกัน

2) โบนัส

หากปีใดโรงแรมพิจารณาเห็นควรจ่ายโบนัสแก่พนักงาน ผู้ที่มีสิทธิได้รับโบนัสจะต้องมีอายุงานไม่ต่ำกว่าหนึ่งปีเต็มในวันที่มีการจ่ายโบนัสคราวนั้น และการจ่ายโบนัสจะจ่ายเฉพาะในปีที่โรงแรมมีกำไรเท่านั้น

3) เครื่องแบบ

โรงแรมจ่ายเครื่องแบบแก่พนักงานเพื่อให้ใช้สวมในเวลาปฏิบัติงานคนละ 3 ชุด โดยให้ใช้เป็นระยะเวลาหนึ่งปีครึ่ง ทั้งนี้ไม่รวมพนักงานหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องแต่งเครื่องแบบ

4) อาหารพนักงาน

โรงแรมจัดอาหารให้พนักงานรับประทานอาหารในระหว่างเวลาปฏิบัติงานโดยไม่คิดมูลค่า ฝ่ายบุคคลได้รับงบประมาณด้านอาหารพนักงานซึ่งคิดเป็นอัตราต่อวันต่อพนักงานหนึ่งคน โดยยึดตัวเลขจำนวนพนักงาน ณ วันสิ้นเดือนของแต่ละเดือนเป็นเกณฑ์ในการคำนวณ ดังนั้นงบประมาณด้านอาหารนี้จึงแตกต่างกันในแต่ละเดือนตามจำนวนพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่จะควบคุมค่าใช้จ่ายมิให้เกินกว่างบประมาณที่ได้รับ และจะต้องทำรายงานสรุปค่าใช้จ่ายด้านอาหารพนักงานเพื่อเสนอต่อผู้จัดการใหญ่ทุกเดือน

ในกรณีที่เห็นว่ามีความจำเป็นต้องปรับเพิ่มงบประมาณค่าอาหารพนักงานผู้จัดกาฝ่ายบุคคลจะต้องทำข้อเสนอต่อผู้จัดการใหญ่ หากผู้จัดการใหญ่เห็นชอบก็จะนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

สำหรับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ Junior Executive ขึ้นไป โรงแรมอนุญาตให้รับประทานอาหารในคอฟฟี่ช้อปของโรงแรมได้ด้วย โดยกำหนดวงเงินสูงสุดของค่าอาหารและเครื่องดื่มที่รับประทานไว้ ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่บริหารชั้นผู้น้อย 3,000 บาท ต่อ เดือน

(2) ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย 5,000 บาท ต่อ เดือน

(3) หัวหน้าฝ่ายขึ้นไป ตามความจำเป็น

ฝ่ายบัญชีจะต้องทำรายงานค่าอาหารที่ใช้ไปจริงของบุคคลดังกล่าวให้ผู้จัดการใหญ่รับทราบทุกเดือน โดยมีสำเนาถึงกรรมการผู้จัดการด้วย

5) การซักรีดเสื้อผ้า

โรงแรมอนุโลมให้แผนกซักรีดทำการซักรีดเสื้อผ้าของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารได้ดังนี้

(1) ผู้จัดการใหญ่ ตามความจำเป็น

(2) ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ไม่เกิน 8,000 บาท ต่อ เดือน (ชุดทำงาน + ชุดส่วนตัว)

(3) หัวหน้าฝ่าย ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อ เดือน (ชุดทำงาน + ชุดส่วนตัว)

(4) ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย/เจ้าหน้าที่บริหารชั้นผู้น้อย ไม่เกิน 3,000 บาท ต่อ เดือน (ชุดทำงาน + ชุดส่วนตัว)

ทั้งนี้ไม่รวมบุคคลที่มีสัญญาจ้างพิเศษ เช่น ชาวต่างประเทศ ซึ่งมีเงื่อนไขกำหนดไว้เฉพาะราย

หมายเหตุ

(1) ค่าซักรีดข้างต้นคิดตามปกติที่โรงแรมกำหนดไว้สำหรับแขก แต่ไม่รวมภาษีและค่าบริการ (Service Charge)

(2) โรงแรมไม่มีนโยบายที่จะให้เจ้าหน้าที่ระดับบริหารใช้บริการซักรีดเสื้อผ้าของโรงแรมเกินกว่าที่ได้รับการอนุโลมข้างต้น แม้จะยินดีจ่ายค่าบริการเองก็ตาม

6) ที่พัก

โรงแรมจัดให้มีที่พักสำหรับพนักงาน โดยเป็นสวัสดิการส่วนหนึ่ง ที่พักมี 2 ประเภท ดังนี้

(1) อพาร์ทเมนท์ ให้สิทธิแก่พนักงานทุกระดับที่จะขอเข้าพักได้

(2) บ้านพัก ผู้มีสิทธิเข้าพักจะต้องเป็นพนักงานระดับตั้งแต่ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป

พนักงานที่เข้าพักต้องเสียค่าเช่าในอัตราที่โรงแรมกำหนดไว้ โดยหักจากเงินเดือน ผู้ที่ประสงค์จะเข้าพักสามารถติดต่อขอทราบรายละเอียดและจองได้ที่ฝ่ายบุคคล

7) การรักษาพยาบาล

โรงแรมได้ทำประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกคน ดังนั้น พนักงานจึงมีสิทธิได้รับการตรวจรักษาฟรีจากสถานพยาบาลที่ตนเองเลือกไว้ โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดไว้

8) การฝึกอบรม

(1) ฝ่ายบุคคลต้องจัดทำแผนการึกอบรมเป็นรายปี เพื่อให้ผู้จัดการใหญ่พิจารณาอนุมัติล่วงหน้า

(2) ต้องประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายต่างๆ เพื่อศึกษาถึงความจำเป็นด้านการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละฝ่าย

(3) วางแผนและจัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงานที่เข้าใหม่ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับโรงแรมและงานที่จะต้องทำ

(4) ดำเนินการสอนภาษาอังกฤษแก่พนักงานกลุ่มต่างๆ ที่มีความจำเป็นต้องรู้และใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน

(5) จัดทำ Video แสดงวิธีการทำงานของพนักงานบางตำแหน่ง เพื่อความสะดวกในการฝึกอบรมโดยประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โรงแรมจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นประจำ เป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องเข้ารับการึกอบรมตามกำหนด การไม่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามกำหนดถือเป็นความผิดทางวินัยอย่างหนึ่ง และมีผลพิจารณาในเชิงลบต่อการพิจารณาขึ้นค่าจ้างประจำปีด้วย

9) วันหยุดประจำสัปดาห์

พนักงานจะได้รับสิทธิหยุดงานสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งวันหยุดดังกล่าวอาจเป็นวันใดวันหนึ่งของสัปดาห์ก็ได้ นอกจากนี้วันหยุดประจำสัปดาห์ของพนักงานแต่ละคนอาจหมุนเวียนเปลี่ยนไปเป็นวันอื่นของสัปดาห์ก็ได้

10) วันหยุดตามประเพณี

บริษัทกำหนดให้มีวันหยุดตามประเพณีปีละ 13 วัน โดยจะประกาศวันที่แน่นอนให้ทราบที่ป้ายประกาศสำหรับพนักงาน แต่วันหยุดตามประเพณีของโรงแรมกับของสำนักงานกรุงเทพอาจไม่ตรงกันก็ได้

11) วันหยุดพักผ่อนประจำปี

พนักงานจะได้รับสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีเมื่อทำงานครบ 1 ปีแล้ว แต่จำนวนวันหยุดพักผ่อนจะแตกต่างกันไปตามอายุงานของพนักงานแต่ละคน ดังนี้

(1) อายุงาน 1-5 ปี จำนวนวันหยุดพักผ่อน 6 วัน

(2) อายุงาน 6-10 ปี จำนวนวันหยุดพักผ่อน 8 วัน

(3) 10 ปี ขึ้นไป จำนวนวันหยุดพักผ่อน 10 วัน

5. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่พนักงานได้รับทั้งที่อยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรขององค์กร ซึ่งได้ประยุกต์จากแนวคิดการวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้ค่าตอบแทน ของ กัลยาณี คูณมี (2554: 303-308) ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

5.1 ด้านการกำหนดเงินเดือนพื้นฐาน (Basic Salary) คือ การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแก่พนักงานในรูปแบบค่าจ้าง (Wage) และเงินเดือน (Salary) โดยพิจารณาจากรายละเอียดของงาน (Job Descriptive) คุณสมบัติของพนักงาน (Job Specification) ที่จำเป็นในงาน นโยบายขององค์กร (Policy) และปัจจัยอื่นๆ โดยเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนจะต้องเป็นไปตามตลาดแรงงานและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

5.2 ด้านการให้สิ่งจูงใจ (Incentives) คือ การให้รางวัลและผลตอบแทนแก่พนักงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น หรือทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรเพื่อทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆ คือ การให้สิ่งจูงใจระยะสั้น (Short Term Incentives) เป็นการให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแก่พนักงาน โดยพิจารณาให้ตามผลงาน และตามปริมาณงานที่ปฏิบัติได้ ที่จะอยู่ในรูปของโบนัส (Bonus) และค่าคอมมิชชั่นจากการขาย (Sale Commission) ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ เพื่อสร้างความร่วมมือจากพนักงาน และเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสุดท้าย คือ การให้สิ่งจูงใจระยะยาว (Long Term Incentives) คือ การให้ค่าตอบแทนซึ่งจะอยู่ในลักษณะให้สิทธิเป็นผู้ถือหุ้น (Stock Options) แก่พนักงาน ซึ่งพนักงานจะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรเมื่อเกิดกำไรหรือขาดทุน และพนักงานจะได้รับผลประโยชน์ในรูปของเงินปันผล (Dividends) จากหุ้นที่ได้รับ ซึ่งเป็นการจ่ายค่าตอบแทนส่วนรวมทั้งกิจการ ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพัน และรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของกิจการ (Sense of Belonging) วิธีการนี้มักใช้กับพนักงานที่มีความสามารถในระดับสูง ซึ่งทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ โดยเกณฑ์การให้ผลตอบแทน จะพิจารณาจาก หลักสมรรถนะ อิงตามผลงาน และหลักคุณธรรม

5.3 ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) คือ การให้ค่าตอบแทนทางอ้อมที่กิจการจ่ายให้แก่พนักงานในรูปของบริการ (Services) หรือผลประโยชน์ต่างๆ (Benefits) ซึ่งสามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆ คือ การป้องกันรายได้ (Income Protection) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อเป็นการช่วยลดความเสี่ยงด้านการเงินให้กับพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในชีวิตประจำวัน การมุ่งเน้นทั้งงานและชีวิต (Work/Life Focus) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อช่วยให้พนักงาน สามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างดี เช่น การจัดให้มีวันลาหยุดตามประเพณี วันหยุดพักร้อน การให้สวัสดิการเงินกู้ยืมพนักงาน และเงินสวัสดิการเพื่อการศึกษาของบุตร และสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนเสริมเพิ่มเติมต่างๆ (Allowances) เป็นค่าตอบแทนที่จัดขึ้นเพื่อการใช้จ่ายในระยะเวลาสั้นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง ค่าพาหนะ และอื่นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน

1. ความหมายของความจงรักภักดีของพนักงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความจงรักภักดีของพนักงานไว้ ดังนี้

เจษฎา นกน้อย (2560: 204) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ระดับที่แสดงว่าพนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและต้องการร่วมงานกับองค์กรต่อไป เป็นตัวชี้วัดความตั้งใจเพื่อยังคงอยู่กับองค์กรในอนาคต ความจงรักภักดีของพนักงานเป็นสิ่งเชื่อมต่อระหว่างองค์กรและระดับอารมณ์ความรู้สึกของพนักงาน และมีผลกระทบต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะทำงานต่อกับองค์กร

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2559: 222) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานในด้านที่ดีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่สูง (Job Satisfaction) และมีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ 2) รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่องานที่ปฏิบัติ (Job Involement) มีควาทุ่มเทในการทำงาน ขาดงานน้อย และไม่คิดลาออกจากงาน 3) พนักงานมีความผูกพันธ์ต่อองค์กร (Organizational Commitment) รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไป 4) พนักงานมีควาสัมพันธ์ต่องาน (Employee Enagement) พึงพอใจในงาน และกระตือรือร้นในการทำงาน

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559: 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในเชิงความรู้สึก (Emotionally) จิตใจ (Cognitively) และเชิงกายภาพ (Physically) ในด้านความรู้สึกมีคุณค่า (Meaningfulness) ความมั่นคง (Safety) และความพร้อมใช้งาน (Avialability) ต่อบทบาทในการทำงานในการเป็นสมาชิกขององค์กร

นิติพล ภูตะโชติ (2556: 44) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำในสถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ มักแสดงออกผ่านพฤติกรรมการทำงานที่สังเกตเห็นได้ เช่น การปฏิบัติงานหลังเลิกงาน การอาสาช่วยเหลืองานในองค์กร และความมานะพยายามที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จสูง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2556: 278) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเชื่อมั่นศรัทธาต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีแรงจูงใจ และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีความทุ่มเทเพื่อไปสู่เป้าหมายของงาน

วิเชียร วิทยอุดม (2554: 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของพนักงานที่รู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญและมีคุณค่า มีความระมัดระวัง ในการทำงานสูง มีการขาดงานและลางานน้อย โดยจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจในตำแหน่งงานหน้าที่นั้นๆ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรถมานะ (2553: 64) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้และความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกที่มีต่อองค์กร และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกในการปฏิบัติงาน เช่น ความขยัน ความทุ่มเท ความซื่อสัตย์ และอื่นๆ

McShane และ Glinow (2015: 108) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความพยายามของพนักงานที่ทุ่มเทในการทำงานมากกว่าปกติ โดยอุทิศทั้งกายและใจเข้าไปในงานที่ทำ

Clegg, Kornberger และ Pitsis (2015: 122) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงถึงความขยัน ความอดทน การเอาใจใส่ต่องานที่ทำด้วยความสมัครใจ โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานเป็นหลัก

Lynn และคณะ (2012: 97) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจของพนักงาน ที่จะใส่ความพยายามเข้าไปในการทำงานมากกว่าการปกติ โดยจะต้องใช้เวลา ความคิด หรือพลังงานที่มากขึ้น

Owings (2012: 93) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความสมัครใจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

Tosi (2011: 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการยอมรับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร ซึ่งเป็นความสมัครใจของพนักงานในการอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

จากความหมายของความจงรักภักดีของพนักงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่เป็นด้านบวก มักแสดงออกในพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความผูกพันต่อองค์กร

2. ความสำคัญของความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกองค์ให้ความสำคัญ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานของตนเอง เนื่องจากพนักงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนาและมีความก้าวหน้า องค์กรจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยทักษะ องค์ความรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะงานที่มีความยากสูง จำเป็นต้องอาศัย ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของพนักงาน ซึ่งความจงรักภักดีของพนักงานในมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความสำคัญไว้ ดังนี้

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559: 27-32) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนี้

1) ความจงรักภักดีในการทำงานที่พนักงานมีต่อองค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการ เพราะพนักงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้งานต่างๆ ในองค์กรสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบระหว่างพนักงานกับตัวองค์กร ที่จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นและเอื้ออำนวยต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) พนักงานจะทำงานด้วยความทุ่มเทและใส่ใจทุกรายละเอียด ทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ โดยเต็มใจที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานทุกอย่างให้เกิดผลสำเร็จ

4) ผลงานมีความเจริญก้าวหน้า เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายในและภายนอกองค์กร

5) มีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมในการประกอบกิจต่างๆในงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยไม่ละความมานะพยายาม มีจิตสำนึกและคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นหลักอย่างสม่ำเสมอ

Okpu (2016: 50-66) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนี้

1) ความจงรักภักดีของพนักงาน เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

2) ความจงรักภักดีของพนักงานจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3) ความจงรักภักดีของพนักงาน สามารถใช้ทำนายอัตราเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

4) มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5) บุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มักใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน จึงทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าผู้อื่น

6) บุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มักมีความผูกพันในงาน เพราะเห็นว่า งานที่ตนปฏิบัติมีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จต่อองค์กร

จากความสำคัญที่นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ไว้ข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน มีความสำคัญต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. ลักษณะของความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงานในมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่านได้อธิบายถึงลักษณะของความจงรักภักดีไว้ ดังนี้

เจษฎา นกน้อย (2560: 204) ได้อธิบายว่า ความจงรักภักดีของพนักงานมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1) ความจงรักภักดีอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก เป็นอารมณ์ในเชิงบวกที่แสดงว่าพนักงานต้องแสดงความพยายาม และยังคงอยากทำงานในองค์กรต่อไป

2) ความจงรักภักดีอันเนื่องมาจากหน้าที่ เป็นความจงรักภักดีที่เกี่ยวข้องกับพันธะที่ต้องอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะวัฒนธรรมองค์กร หรือความคุ้นชินกับองค์กรเป็นตัวชี้วัดให้ผูกพันกับองค์กร มีความเชื่อว่าควรจะอยู่ในองค์กรต่อไป เพราะมีความผูกพันในระบบขององค์กรและรู้สึกเป็นภาระหน้าที่

3) ความจงรักภักดีอันเนื่องมาจากการลงทุน เป็นความผูกพันที่กระตุ้นให้พนักงานอยู่กับองค์กร เพราะมาจากการลงทุนที่สูงในองค์กร (ลงทุนเวลาการทำงาน และความพยายาม) และเป็นผลมาจากการรับรู้ถึงการสูญเสียทางเศรษฐกิจ (รายได้) และการสูญเสียสถานะทางสังคมถ้าต้องออกจากงาน ผู้บริหารต้องตระหนักถึงระดับของความจงรักภักดีในระดับต่างๆของพนักงาน และหาจุดแข็งของแต่ละระดับความจงรักภักดีเพื่อความมีประสิทธิภาพของพนักงาน

พิชิต เทพวรรณ์ (2555: 175) ได้อธิบายถึงลักษณะของความจงรักภักดีไว้ ดังนี้

1) ความจงรักภักดีสามารถบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและจุดมุ่งหมายซึ่งจะเปลี่ยนแปลงตามลักษณะของความสัมพันธ์นั้นๆ

2) ความจงรักภักดีจะเปลี่ยนแปลงตามลักษณะทางอารมณ์ กล่าวคือ หากมีความจงรักภักดีก็จะแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น การเสียสละ ทุ่มเทกำลังการกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย ตรงกันข้ามหากมีความคิดแง่ลบ จะแสดงออกถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานจนติดเป็นนิสัย ซึ่งจะมีคุณลักษณะของความจงรักภักดีที่เปลี่ยนแปลงไป

3) ความจงรักภักดีมีความแตกต่างในรายละเอียดและความเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสิ่งของบางสิ่ง ซึ่งพัฒนามาจากความเชื่อ ความคิด และผสมผสานกับประสบการณ์ที่ได้รับมา

วิเชียร วิทยอุดม (2554: 16) ได้อธิบายไว้ว่า ความจงรักภักดีของพนักงานเป็นความคิดและเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรหรือแนวทางการปฏิบัติที่ยึดถือกันมา ที่เกิดการหล่อหลอม ซึมซับ และถูกปลูกฝังไปในความคิดและความรู้สึก จนกลายเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล หรือพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลในที่สุด จากที่กล่าวมานั้น ความจงรักภักดีของพนักงาน จึงหมายถึง ทัศนคติ (Attitudes) ในการทำงานของพนักงานทางอ้อม โดยมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1) ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องาน คนที่มีความพอใจในงานสูงจะมีทัศนะที่เป็นบวกต่องาน ตรงกันข้ามคนที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะมีทัศนคติที่เป็นลบต่องาน เมื่อกล่าวถึงทัศนคติของพนักงานจะหมายถึงความพอใจในงานเป็นส่วนใหญ่ ถ้าหากพนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร มีการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม เช่น มีความมั่งคงในการทำงาน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับเงินเดือนค่าจ้างผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และได้รับผลประโยชน์เกื้อกูลและสวัสดิการอย่างยุติธรรม ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ และมีความรู้สึกทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) เป็นการกำหนดขององค์กรที่ระบุว่าพนักงานคนใดมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ โดยพิจารณาว่าพนักงานมีผลงานที่สำคัญเท่าใดต่อคุณค่า ของตัวพนักงานเอง เมื่อพนักงานมีระดับความเกี่ยวข้องในงานสูง จะมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน ในปริมาณการลาออกหรือเปลี่ยนงานน้อย ซึ่งถ้าหากพนักงานให้ความสำคัญและเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องในงานที่ทำซึ่งจะทำให้มีผลผลิตที่สูงขึ้น จำนวนการลาออกจากงานและมาทำงานสายน้อยลง

3) ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) เป็นสถานะที่พนักงานต้องการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร พนักงานจะเกิดทัศนะที่ดีต่อองค์กร รวมถึงเกิดความผูกพัน (Commitment) และความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร ต้องการที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร เมื่อองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานอยู่ แต่ถ้าหากเกิดความไม่พอใจในงานขึ้น และมีแนวโน้มที่จะขยายไปทั่วองค์กร จะทำให้อัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความจงรักภักดีของพนักงาน จะอยู่ในรูปแบบทัศนคติในงานซึ่งมีคุณลักษณะที่จับต้องไม่ได้ ประกอบด้วย ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) และความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment)

4. ประโยชน์ของความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต่างปรารถนาให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรของตน เพราะจะเป็นสิ่งช่วยส่งเสริมในการขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ โดยความจงรักภักดีของพนักงาน มีประโยชน์หลายประการ ดังนี้ (นิวัติ จันทราช, 2561: 79-80)

1) พนักงานมีความผูกพันมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย (More Than a Habit of Attachment) เมื่อมีความจงรักภักดี พนักงานจะตระหนักว่าการกระทำของตนเอง เป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ โดยที่มีความผูกพันเป็นตัวยึดเหนี่ยวจิตใจต่อองค์กร

2) พนักงานหลีกเลี่ยงการไม่ซื่อตรงต่อองค์กร (Avoidance of Betrayal) พนักงานจะแสดงถึงความจริงใจต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะต่อสู้ให้องค์กรภายนอก ไม่กระทำสิ่งที่เกิดผลเสียต่อองค์กรของตน มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร และปกป้ององค์กรเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก

3) พนักงานตระหนักถึงคุณค่าต่อองค์กร (Value) เมื่อเกิดความจงรักภักดี พนักงานจะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย รักงานที่ตนเองทำ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร รับรู้ในสิ่งที่องค์กรคาดหวัง และรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้

4) พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Future Growth) เมื่อพนักงานที่มีความจงรักภักดีสูง จะมีการทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นไปได้สูง ดังนั้นการได้รับการพิจารณาการเลื่อนขั้น หรือการเติบโตในสายอาชีพ จึงเป็นผลพลอยได้ที่เกิดจากความจงรักภักดีของพนักงาน

5. องค์ประกอบของความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่เป็นด้านบวก มักแสดงออกในพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้ประยุกต์จากแนวคิดการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ของ พิมพ์หทัย บำรุงกิจ (2555: 7) ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (Job Admiration) คือ การสร้างความเชื่อมั่นความศรัทธาในองค์กร การได้เห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น มีจิตสำนึกรักการทำงาน รักองค์กร มีจิตสำนึกในความเป็นเจ้าขององค์กร มีความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายเพื่อเป็นพลังองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย มีความเชื่อมั่น ชื่นชม ภูมิใจในงานว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร และเป็นสมาชิกที่ดีของงาน และสนับสนุน หรือเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนางาน การมีความรักความและความศรัทธาในงานจะเป็นการส่งเสริมให้การทำงานมีความสุข งานจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าขาดความศรัทธาในงานที่ทำอยู่จะเกิดความไม่มั่นใจ

ในการทำงานนั้น จะคิดเปลี่ยนงาน ทิ้งงาน และหนีงานในที่สุด การสร้างความรักความศรัทธาในงานทุกงานจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานมีความมั่นคง

2) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (Job Quality Development) คือ การมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆที่ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลง เพื่อนามาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และสามารถสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จได้ มีการวางแผนกำหนดขั้นตอน และวิธีการในการทำงานอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน นำความคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงาน ไม่ว่าจะเป็นในช่วงการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบ นำความคิดใหม่ๆ มาแก้ไขขบวนการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงดำเนินการและหลังส่งมอบงานให้ออกมาด้วยดี และสร้างสรรค์ ในการดำเนินการ มีการสรรหาเครื่องมือ เทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูล หรือสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานออกมาได้สมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย

3) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (Job Procedure Change) คือ การพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) ระบบคือส่วนย่อยที่เกี่ยวเนื่องกันในส่วนใหญ่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นการขึ้นแก่กันของส่วนย่อยๆ การทำงานของส่วนหนึ่งจะมีผลกระทบต่อส่วนย่อยอื่นๆ ที่เหลือในระบบ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรือง ความล่มสลาย กำไร ขาดทุน และภาพลักษณ์ขององค์การ และมีกรอบการมองในภาพรวมเพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันมากกว่าการมองแบบแยกส่วน โดยลักษณะของการคิดอย่างเป็นระบบที่ดีควรประกอบด้วย 1) คิดเชิงกลยุทธ์ คือ วิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ มุ่งหมายเพื่อหลบหลีกอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ 2) คิดทันการณ์ คือ วิธีการหรือแผนที่คิดขึ้นไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น สามารถรับมือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที และ 3) เล็งเห็นถึงโอกาส คือ การคาดเดาถึงอนาคตที่จะเกิดข้างหน้าและปฏิบัติตนให้เหมาะสมที่จะคว้าโอกาสนั้น

4) ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (Job Volunteer) คือ การตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จิตอาสา ก็คือจิตที่ไม่นิ่งดูดายต่อองค์กรหรือการเอาเปรียบผู้อื่น และปรารถนาเข้าไปช่วยด้วยการสละเวลา ลงแรงเข้าไปช่วย และด้วยจิตที่เป็นสุขที่ได้ช่วยผู้อื่น จุดที่ควรเน้นก็คือ จิตอาสาไม่ใช่แค่การทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นหรือเพื่อส่วนรวมอย่างเดียว แต่ยังเป็นการพัฒนาจิตวิญญาณของบุคคลด้วย เป็นจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ตระหนักว่างานไม่ได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใด จึงเป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของในงานร่วมกัน มีสิทธิและหน้าที่ที่จะดูแล และบำรุงรักษาร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ดวงฤทัย ณ นครพนม และคณะ (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลต่อความรักในงานของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ด้านการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ และด้านความเจริญเติบโตในสายอาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความรักในงาน โดยรวม ดังนั้น ในการสร้างให้พนักงานเกิดความรักในงานผู้บริหารควรให้ความส าคัญกับการบริหารผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านอื่นๆ เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ ความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรตลอดไป

สุภัสสร ระงับภัย (2560: 170-181) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สิริกาญจน์ อินเตอร์เทรด จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท สิริกาญจน์ อินเตอร์เทรด จำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในสวัสดิการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ คือ ด้านความปลอดภัย ด้านนันทนาการ และด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ คือ ด้านความปรารถนา ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท และด้านความเชื่อมั่น และพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการ ด้านความปลอดภัย ด้านนันทนาการ และด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนา ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท และด้านความเชื่อมั่นของพนักงานบริษัท สิริกาญจน์ อินเตอร์เทรด จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภาวิดา นากรักษา (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความพึงพอใจต่อสวัสดิการส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล แต่ไม่ส่งผลต่อด้านความรู้สึกเหนื่อยล้า สำหรับความพึงพอใจต่อการบริหารสวัสดิการส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานด้านความรู้สึกเหนื่อยล้า และด้านการลดความเป็นบุคคล แต่ไม่ส่งผลต่อด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ส่วนความพึงพอใจต่อสวัสดิการส่งต่อความผูกพันในอาชีพ ด้านการมีเอกลักษณ์ในอาชีพ และด้านการวางแผนในอาชีพเท่านั้น โดยความพึงพอใจต่อการบริหารสวัสดิการส่งผลต่อความผูกพันในอาชีพ ด้านความผูกพันในอาชีพ และด้านความอดทนในอาชีพ จากผลการศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ความเหนื่อยล้าในการทำงาน และความผูกพันในอาชีพ ด้วยความพึงพอใจต่อสวัสดิการ และการบริหารสวัสดิการ สามารถพยากรณ์ได้ในระดับต่ำ จึงหมายถึง สวัสดิการและการ

บริหารสวัสดิการช่วยลดความเหนื่อยล้าและเพิ่มความผูกพันในอาชีพได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจขาดงานและลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นดัชนีวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเซ็นทารา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ด้าน มีเพียง 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจขาดงาน คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และมีเพียง 3 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่านอกเหนือจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม เช่น การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแล้ว ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้วย

ภัทราภรณ์ ฮุงหวล (2558: 51-62) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง พบว่า บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความมั่นคงอยู่ในระดับมาก ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ตามลำดับ และพบว่า ความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และพบว่า การจัดสวัสดิการ ด้านความปลอดภัย ด้านนันทนาการ ด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาวิจัยสามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการในโรงพยาบาลบางบัวทอง ดังนี้ คือ ควรมีการพัฒนาการจัดสวัสดิการในด้านที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การให้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น บุคลากรควรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง

เฉลียว ไชยเชษฐ์ (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า การจัดสวัสดิการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา และสวัสดิการที่ไม่ได้รับการจัดสรร มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ สวัสดิการที่ไม่ได้รับการจัดสรร และการจัดสวัสดิการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (R = 0.821) และการจัดสวัสดิการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขต

ศรีราชา สามารถอธิบายความผันแปรที่เกิดขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 67.40 (R^2 = 0.674) อีกร้อยละ 32.60 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิต และความจงรักภักดี ของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค อยู่ในระดับมาก สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ และระยะเวลาในการทางานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการ และคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน และพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน (r = 0.630) สวัสดิการ (r = 0.614) และคุณภาพชีวิต (r = 0.716) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วันศิริ สุขวิพัฒน์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่กับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า 1) ความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการมีความอดทน และด้านการชอบการแข่งขัน 2) ความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่ ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจทำงาน และ 3) ความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความกระตือรือร้นในการทำงานโดยรวม ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจทำงาน ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ด้านการมีความอดทน และด้านการชอบการแข่งขันดังนั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยนครพนมควรส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัยนครพนมมีความจงรักภักดี ในการทำงาน ควรเสริมสร้างทักษะการทำงานและสร้างความผูกพันและสร้างคุณค่าให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง จึงจะนำไปสู่ความกระตือรือร้น อดทน ตั้งใจมุ่งมั่นต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยต่อไป

โศรยา ตินตะบุระ และคณะ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การจัดสวัสดิการรูปแบบใหม่ของพนักงานในฝ่ายผลิต วิศวกร ทั้งระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้น ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานในฝ่ายผลิต วิศวกร ทั้งระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความต้องการการจัดสวัสดิการที่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ อายุ และอายุงานที่ต่างกัน มีความต้องการการจัดสวัสดิการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ที่ระดับ 0.05 และพบว่า ความต้องการการจัดสวัสดิการของพนักงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย ด้านโบนัสและสวัสดิการ ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการศึกษา และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งพนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความต้องการมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี ควรให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

ชมพูนุท มงคลชัย (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีของพนักงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์ พบว่า 1) ความจงรักภักดีในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธและผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการใหบริการโดยรวม ด้านการกระตือรือรนในการใหบริการ 2) ความจงรักภักดีในการทำงาน ด้านการชวยประชาสัมพันธขาวสารขององคกร มีความสัมพันธและผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการใหบริการโดยรวม และด้านการกระตือรือรนในการใหบริการ ด้านความสะดวกจากการใหบริการ ด้านบุคลิกภาพของผูใหบริการ และด้านการใหบริการทุกระดับเทาเทียมกัน 3) ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอยางเครงครัด มีความสัมพันธและผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน 4) ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน มีความสัมพันธและผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนั้น ธนาคารออมสิน ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ จึงจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในการทำงานและพนักงานธนาคารออมสินทุกคนต้องหมั่นฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพตลอดเวลา เพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จพร้อมทั้งมีประสิทธิภาพและประสอทธิผล สร้างคุณภาพการให้บริการ และให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในครั้งต่อไป

นวลนภา จุลสุทธิ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความเป็นธรรมในการบริหารค่าตอบแทนของบุคลากรสายสอน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า การจัดระบบบริหารค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรสายสอนมีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ การยึดระเบียบการกำหนดเงินเดือนอิงกับบัญชีอัตราเงินเดือนของ ก.พ. เป็นหลัก โดยยึดถือตามเงินเดือนขั้นต้นแรกเข้าของข้าราชการโดยบุคลากรสายสอนบวกอัตราเพิ่ม 1.7 เท่า สายสนับสนุน 1.5 เท่า แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบนได้เฉลี่ยบวกเพิ่มประมาณร้อยละ 1.3 เท่า สำหรับการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆของพนักงานมหาวิทยาลัยด้อยกว่าระบบสวัสดิการของข้าราชการ มีการเลื่อนขั้นเงินเดือน ปีละ 2 ครั้ง ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าตอบแทน คือ หน้าที่ความรับผิดชอบ สมรรถนะและคุณวุฒิ การประเมินผลงานและขึ้นเงินเดือนจะยึดหลักคุณธรรม ปัจจัยรองลงมาคือ การจูงใจ ผลงานทางวิชาการ สำหรับปัจจัยที่ไม่ได้พิจารณาในการกำหนดเงินเดือน ประกอบด้วย

ค่าครองชีพ ค่าแรงตามตลาดแรงงาน ดังนั้น การบริหารค่าตอบแทนให้เป็นธรรมประกอบด้วย การกำหนดเงินเดือนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรให้สวัสดิการอื่นๆแก่พนักงานมหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารค่าตอบแทน และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายประเมินแบบ 360 องศา

หงิม ปากหวาน (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การบริหารค่าตอบแทนของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า สภาพและลักษณะของการบริหารค่าตอบแทนในมุมมองของผู้บริหาร กระบวนการบริหารส่วนใหญ่มีการวิเคราะห์งานและประเมินงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีสวนร่วมในการบริหารค่าตอบแทน และผู้บริหารมีความพึงพอใจในการบริหารค่าตอบแทนระดับสูง สำหรับมุมมองของพนักงานซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความสนใจในเรื่องการจายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มีความคิดเห็นวา ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และมีการบวกเพิ่มค่าตอบแทนทางอ้อมบางรายการจากกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการบริหารค่าตอบแทนอยูที่ความสนใจและผลประโยชน์ที่แตกต่างกันของฝ่ายบริหารและพนักงาน โดยฝ่ายบริหารมีความคิดเห็นวา การบริหารค่าตอบแทนขึ้นอยูกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นสำคัญ แต่พนักงานมีความต้องการในค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม ทำให้มีความต้องการที่มากและไม่อยู่บนหลักปรัชญาพื้นฐานของการบริหารค่าตอบแทน และการบริหารค่าตอบแทนใหมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารค่าตอบแทนและให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารนโยบายการบริหาร เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อลดการต่อต้านของพนักงาน และเพื่อขจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารค่าตอบแทน

เสริมศักดิ์ สรวญรัมย์ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2556: 220) ได้ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาดกระทรวงมหาดไทย (อต.) พบว่า ปัจจัยการด้านสวัสดิการ ด้านการรักษาพยาบาลของพนักงาน ด้านการศึกษาบุตร ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการรักษาพยาบาลบุพการีและครอบครัว และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (อต.) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Ben-Nasr และ Ghouma (2018: 700-725) ได้ศึกษา การปฏิบัติการด้านสวัสดิการของพนักงานมีความเสี่ยงกับความผันผวนของราคาหุ้นในอนาคตหรือไม่ พบว่า มาตรฐานระดับสวัสดิการของพนักงานที่สูง มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยง ทำให้ความเสี่ยงจากการผันผวนของราคาหุ้นสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองที่ว่า แผนการจัดการสวัสดิการของพนักงานเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถช่วยผู้บริหารในการระงับข่าวร้ายจากนักลงทุน นอกจากนี้การจัดการรายได้และการเปิดเผยข้อมูลอาจเป็นช่องทางที่ทำให้สวัสดิการของพนักงานมีผลกระทบต่อความเสี่ยงของราคาหุ้นได้ และสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเสี่ยงของราคาหุ้น จะส่งผลโดยตรงต่ออุตสาหกรรมที่ต้องใช้แรงงานเป็นหลัก เพราะต้องให้สวัสดิการแก่พนักงานจำนวนมาก และต้องเปิดเผยข้อมูลที่ต่ำลง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นที่จะกระทบต่อความผันผวนของราคาหุ้นได้

Kornelakis (2018: 107-113) ได้ศึกษา กลยุทธ์การให้รางวัลที่ล้มเหลวในสถานที่ทำงานกับบทบาทในการแบ่งปันคุณค่า และการมีส่วนร่วมของพนักงาน พบว่า กลยุทธ์การให้รางวัลที่ล้มเหลวเกิดจากกระจายผลตอบแทนและการให้รางวัลที่ไม่ทั่วถึง ไม่มีการเทียบเคียง (Best Practices) กับบริบทในท้องถิ่น หรือบริบทในสถานที่ทำงาน และพนักงานขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการให้รางวัลและค่าตอบแทน ยกตัวอย่างเช่น แผนการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารในองค์กรจะมีทางเลือกในการเป็นถือหุ้น แต่ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆที่สำคัญ เช่น พนักงานกลับไม่ได้รับความสนใจเลย และพบว่ารูปแบบการให้ผลประโยชน์มีการกำหนดและออกแบบจากบนลงล่าง โดยปราศจากการมีส่วนร่วมของพนักงาน หรือเป็นการจัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนเพียงบางกลุ่ม ดังนั้น การให้รางวัลและผลตอบแทนต้องปรับเปลี่ยนวิธีการใหม่ โดยการใช้สิทธิและเสียงของพนักงานเป็นเกณฑ์ในการร่วมพิจารณาแผนการให้รางวัล ซึ่งจะเป็นกุญแจที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในสถานที่ทำงานต่อไป

Bonke, Kemptner และ Luthen (2018: 25–37) ได้ศึกษา สวัสดิการส่วนบุคคลและผลกระทบทางภาษี ที่มีต่อการขาดแรงจูงใจในการเกษียณอายุก่อนกำหนด พบว่า ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารมีความสำคัญต่อการปฏิรูประบบบำนาญในสังคมผู้สูงอายุ งบประมาณสาธารณะ เงินบำนาญ และพฤติกรรมการเกษียณอายุมีผลกระทบต่อการลดการเกษียณอายุก่อนกำหนด ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากการบริหารเงินบำนาญ และแบบจำลองระบบภาษีและการประกันสังคมของประเทศเยอรมนี ซึ่งพบว่า การขาดแรงจูงใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการเกษียณอายุ และการสูญเสียสวัสดิการส่วนบุคคลกับการเพิ่มขึ้นของความไม่เสมอภาคเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจที่จะเกษียณก่อนกำหนด และการสูญเสียสวัสดิการของบุคคลยังคง

สูงกว่าผลตอบแทนสาธารณะสุทธิถึง 3 เท่า

Burke (2017: 97-98) ได้ศึกษา การให้ผลประโยชน์เกื้อกูลของบริษัทเอกชน พบว่า บริษัทมีการจ่ายผลประโยชน์เกื้อกูลแก่พนักงานเพียงเล็กน้อย ซึ่งบางครั้งเรียกรูปแบบการจ่ายผลประโยชน์แบบนี้ว่า “perks” และพบว่าในบางบริษัทไม่มีการจ่ายผลตอบแทนอื่นๆที่นอกเหนือจากการให้เงินเดือนแก่พนักงานเลย และในบางกรณีพบว่าพนักงานอาจต้องมีระยะเวลาในการรอรับสิทธิพิเศษรวมถึงสิทธิในการรอรับการบริการจากบริษัทนานถึง 90 วัน หรือ 60 วัน และจากผลลัพธ์ที่ปรากฏ ในการศึกษายังพบว่า การจ่ายผลตอบแทนและการให้ผลประโยชน์แก่พนักงานเพียงเล็กน้อย (perks) ส่งผลดีต่อบริษัท 4 ประการ คือ 1) สามารถรักษาระดับค่าตอบแทนที่แข่งขันได้ในอุตสาหกรรมของตนได้ 2) ทำให้ดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพสูงในอุตสาหกรรมของตนได้ 3) สามารถสร้างขวัญและกำลังใจอันดีระหว่างพนักงาน และ 4) สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเติบโตก้าวหน้าในบริษัท

Masakure (2016: 274-298) ได้ศึกษา ผลกระทบของความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อค่าจ้าง พบว่า ความจงรักภักดีของพนักงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับค่าจ้าง เมื่อพนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นบริษัทสามารถจ่ายค่าจ้างให้พนักงานได้ต่ำลง และพนักงานมีความพยายามมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จสูง ตรงกันข้ามกับพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่ำจะมีต้นทุนทางจิตวิทยาที่สูง ในการทุ่มเทและสร้างความพยายามให้แก่บริษัท และจำเป็นต้องจ่ายเงินค่าจ้างที่สูงขึ้น ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีกับค่าจ้างจึงเป็นเชิงลบ

Ghaly, Dang และ Stathopoulos (2015: 53–70) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติด้านสวัสดิการของพนักงานกับการถือครองเงินสดของบริษัท พบว่า บริษัทมีความมุ่งมั่นในการสร้างสวัสดิการและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยวัดจากการให้คะแนนความสัมพันธ์ของพนักงานกับการถือครองเงินสดที่มากขึ้น และพบว่า ผลกระทบของมาตรฐานสวัสดิการพนักงานในการถือครองเงินสด เป็นผลดีกับบริษัท โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่แข่งขันการใช้แรงงานสูง เนื่องจากบริษัทต้องใช้แรงงานคนเป็นหลัก จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการด้านสวัสดิการให้เพียงพอ เพราะพนักงานมีความสำคัญต่อธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับการคาดการณ์ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย และผลงานชิ้นนี้เป็นหลักฐานใหม่เกี่ยวกับบทบาททุนมนุษย์และความสัมพันธ์ของพนักงานในนโยบายการจัดการเงินสดของบริษัท

Duda (2014: 130-137) ได้ศึกษา ผลประโยชน์ของพนักงานมหาวิทยาลัย และผลประโยชน์ของนักศึกษา ที่คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเมนเดล พบว่า ผลประโยชน์ที่พนักงานมีความต้องการมากที่สุดในตำแหน่งที่ใกล้เคียงกัน คือ การมีส่วนร่วมในการจัดเลี้ยงอาหาร การเพิ่มเงินเดือน (ค่าแรงพิเศษ) ความเป็นไปได้ในการใช้รถในสำนักงานเพื่อการส่วนตัว และการจัดหลักสูตรอบรมภาษาโดยบริษัท ซึ่งผลประโยชน์นี้ไม่รวมถึงคณาจารย์

ในสถานศึกษา และเมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Spearman กับลำดับความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัย และลำดับความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า มีความสอดคล้องกันในระดับมากในการตอบสนองต่อผลประโยชน์ที่ต้องการ

Clark, Morrill และ Vanderweide (2014: 73–88) ได้ศึกษา การเลือกรับเงินบำนาญ ของแรงงานในภาคเอกชน ในรัฐนอร์ทแคโรไลนา พบว่า แนวโน้มของตลาดแรงงานในภาคเอกชน คือ การเลือกที่จะรับเงินแบบเหมาจ่าย (Lump-sum) แทนการจ่ายเป็นเงินงวด ซึ่งส่งผลให้เกิดการรั่วไหลของเงินออมเกษียณอายุ และในภาคสาธารณะผลประโยชน์และเงินบำนาญจะให้ตามผลงานของพนักงาน ไม่ใช่ให้ตามมูลค่าปัจจุบันของเงินรายปี ดังนั้น การยกเลิกพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า หรือมีระยะเวลางานสั้นกว่า จะมีจำนวนเงินปันส่วนที่อาจมากกว่ามูลค่าปัจจุบันของเงินรายปี และพบว่า คนงานมากกว่าสองในสามของรัฐ ที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี จะออกจากงานก่อนเกษียณอายุ และไม่ขอให้มีการให้เงินสดจากระบบบำนาญภายใน 1 ปี และยังพบว่า พนักงานหลายคนที่ดำรงตำแหน่งในระยะเวลาที่สั้น อาจถูกละเลยในผลประโยชน์ด้านการเงินที่สำคัญ เพราะขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงผลประโยชน์

พหูน ปณฺฑิโต ชีเว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว จำนวน 1,190 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 42) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งจะมีขั้นตอน ในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 จำแนกพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามมาตรฐานโรงแรม

2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามสัดส่วน

2.3 ทำการสุ่มตัวอย่าง ตามข้อ 2.2 โดยวิธีการสุ่มตามสะดวก ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ระดับมาตรฐาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
โรงแรม 4 ดาว	360	121	109
โรงแรม 5 ดาว	830	279	178
รวม	1,190	400	287

ที่มา : (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2561)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยคลอบคลุมเนื้อหาประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้สิ่งจูงใจ จำนวน 5 ข้อ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 19 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยคลอบคลุมเนื้อหาความจงรักภักดีของพนักงานทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน จำนวน 5 ข้อ และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด

2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ครอบคลุมถึงความมุ่งหมาย และสมมุติฐานในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร. สุวรรณ หวังเจริญเดช รองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรา เอราวัณ อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิกร ยาสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก อาจารย์ประจำคณะศิลปาสตร์ สถาบันการพละศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

6. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.1 จะนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try-Out) กับพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยจะใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.516 – 0.767 (ตาราง 47 ภาคผนวก ข) และความจงรักภักดีของพนักงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.673 – 0.830 (ตาราง 47 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli และ Hambleton (1977: 49-60) ที่ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนก มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถาม มีความสอดคล้องกันระหว่างข้อของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.807 – 0.859 (ตาราง 47 ภาคผนวก ข) และความจงรักภักดีของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.886 – 0.904 (ตาราง 47 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) ที่ได้เสนอว่าการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ถือว่าเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพ

7. นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสาร

2. ยื่นขอหนังสือราชการจากคณะการบัญชีละการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นที่โรงแรมโดยตรง โดยเริ่มส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2561 จำนวน 400 ฉบับ ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามภายใน 21 วัน โดยผู้วิจัยจะเข้าไปรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

4. เมื่อครบกำหนด 21 วัน ผู้วิจัยเข้าไปติดต่อรับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 290 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ 3 ฉบับ ดังนั้นแบบสอบถามที่นำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 287 ฉบับ

5. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืน จำนวน 287 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.75 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งยังกลุ่มตัวอย่าง (ดังตาราง 1) ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการและความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินวิจัย โดยกำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 121)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 และ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of

Variance : MANOVA)

ตอนที่ 6 ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
   1.1 ร้อยละ (Percentage)
   1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
   1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
   2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation
   2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
   4.1 t-test
   4.2 F – test (ANOVA และ MANOVA)
   4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
   4.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง

a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
WME	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม
BS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน
IN	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ
BE	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล
EL	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม
JA	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน
JQD	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ
JPC	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน
JV	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	106	36.93
1.2 หญิง	181	63.07
รวม	287	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	56	19.51
2.2 25 – 30 ปี	124	43.21
2.3 31 – 40 ปี	64	22.30

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ (ต่อ)		
2.4 มากกว่า 40 ปี	43	14.38
รวม	287	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	148	51.57
3.2 สมรส	118	41.11
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	21	7.32
รวม	686	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญตรี หรือต่ำกว่า	281	97.91
4.2 สูงกว่าปริญญตรี	6	2.09
รวม	287	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
7.1 ต่ำกว่า 5 ปี	115	40.07
7.2 5 – 10 ปี	108	37.63
7.3 11 – 15 ปี	43	14.98
7.4 มากกว่า 15 ปี	21	7.32
รวม	287	100.00
6. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน		
6.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	221	77.00
6.2 15,000 – 20,000 บาท	42	14.64
6.3 20,001 – 25,000 บาท	11	3.83
6.4 สูงกว่า 25,000 บาท	13	4.53
รวม	287	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
7.1 พนักงานทั่วไป	264	91.99
7.2 เจ้าหน้าที่บริหารชั้นต้น เช่น ผู้จัดการแผนก	11	2.83
7.3 เจ้าหน้าที่บริหารชั้นกลาง เช่น ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	6	2.09
7.4 อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน	6	2.09
รวม	287	100.00

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.07) อายุ 25 – 50 ปี (ร้อยละ 43.21) รองลงมา 31 - 40 ปี (ร้อยละ 22.30) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 51.57) รองลงมา สมรส (ร้อยละ 41.11) ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 97.91) ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 40.07) รองลงมา 5 – 10 ปี (ร้อยละ 37.63) รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 77.00) รองลงมา 15,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 14.64) และตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานทั่วไป (ร้อยละ 91.99) รองลงมา เจ้าหน้าที่บริหารชั้นต้น เช่น ผู้จัดการแผนก (ร้อยละ 2.83)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ดังตาราง 3 – 6

ตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	4.11	0.42	มาก
2. ด้านการให้สิ่งจูงใจ	4.15	0.51	มาก
3. ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	4.20	0.53	มาก
โดยรวม	4.15	0.42	มาก

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{x}$ = 4.20) ด้านการให้สิ่งจูงใจ ($\bar{x}$ = 4.15) และด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ($\bar{x}$ = 4.11)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตระหนักถึงการพิจารณาผลตอบแทนตามคุณวุฒิพื้นฐานที่ระบุรายละเอียดไว้ในตำแหน่งงาน	4.14	0.53	มาก
2. ท่านให้ความสำคัญต่อการประเมินผลงาน ตามหลักความถูกต้อง และเที่ยงธรรมตามที่กฎหมายกำหนด	4.08	0.50	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการให้สินจ้าง ตามเกณฑ์ค่าแรงในตลาดแรงงาน และค่าแรงงานในตลาดสากล	4.13	0.53	มาก
4. ท่านตระหนักถึงแนวทางการให้ค่าตอบแทน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ	4.09	0.62	มาก
5. ท่านให้ความสำคัญต่อระดับความยากและความง่ายของงาน เพื่อให้สอดคล้องกับค่าตอบแทนที่จะได้รับ	4.09	0.60	มาก
โดยรวม	4.11	0.42	มาก

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านตระหนักถึงการพิจารณาผลตอบแทนตามคุณวุฒิพื้นฐานที่ระบุรายละเอียดไว้ในตำแหน่งงาน ($\bar{X}$ = 4.14) ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการให้สินจ้าง ตามเกณฑ์ค่าแรงในตลาดแรงงาน และค่าแรงงานในตลาดสากล ($\bar{X}$ = 4.13) ท่านตระหนักถึงแนวทางการให้ค่าตอบแทน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ ($\bar{X}$ = 4.09) และท่านให้ความสำคัญต่อระดับความยากและความง่ายของงาน เพื่อให้สอดคล้องกับค่าตอบแทนที่จะได้รับ ($\bar{X}$ = 4.09)

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตระหนักถึงการช่วยเหลือและสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นต่อการทำงานนอกเวลา เพื่อให้การทำงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายของงาน	4.16	0.63	มาก
2. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับผลตอบแทนพิเศษ หรือโบนัสจากองค์กรจากการทำงาน	4.16	0.64	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับรางวัล ตามหลักสรรถนะหลักความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.62	มาก
4. ท่านให้ความสำคัญต่อการตั้งเป้าหมายของงานในเชิงปริมาณ และมีการการระบุตัวเลขไว้ชัดเจน	4.11	0.66	มาก
5. ท่านให้ความสำคัญต่อการกำหนดผลตอบแทนในรูปแบบผู้ถือหุ้น และให้ความสำคัญต่อการยกย่องชมเชย อันจะกระตุ้นให้ให้เกิดการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง	4.16	0.67	มาก
โดยรวม	4.15	0.51	มาก

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านตระหนักถึงการช่วยเหลือและสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นต่อการทำงานนอกเวลา เพื่อให้การทำงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายของงาน ($\bar{X}$ = 4.16) ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับผลตอบแทนพิเศษ หรือโบนัสจากองค์กรจากการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.16) ท่านให้ความสำคัญต่อการกำหนดผลตอบแทนในรูปแบบผู้ถือหุ้น และให้ความสำคัญต่อการยกย่องชมเชย อันจะกระตุ้นให้ให้เกิดการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ($\bar{X}$ = 4.16) ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับรางวัล ตามหลักสรรถนะ หลักความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.14) และท่านให้ความสำคัญต่อการตั้งเป้าหมายของงานในเชิงปริมาณ และมีการระบุตัวเลขไว้ชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.11)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นรายข้อของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าบ้าน และค่าเดินทาง	4.18	0.65	มาก
2. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร เพื่อลดความเสี่ยงจากการทำงาน เช่น ประกันสุขภาพ	4.21	0.63	มาก
3. ท่านตระหนักถึงการได้รับการบริการ และส่วนเสริม เพิ่มเติมต่างๆจากที่ได้รับจากองค์กร เช่น บริการรถรับส่ง	4.18	0.67	มาก
4. ท่านตระหนักถึงชีวิตการทำงานและความสุขส่วนตัว ให้เกิดความสมดุล เช่น วันลาหยุดตามประเพณี วันหยุดพักร้อน	4.25	0.64	มาก
5. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน จากองค์กร เช่น เงินกู้ฉุกเฉินจากองค์กร เงินกองทุนสะสม	4.18	0.73	มาก
โดยรวม	4.20	0.53	มาก

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านตระหนักถึงชีวิตการทำงานและความสุขส่วนตัว ให้เกิดความสมดุล เช่น วันลาหยุดตามประเพณีวันหยุดพักร้อน ($\bar{X}$ = 4.25) ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร เพื่อลดความเสี่ยงจากการทำงาน เช่น ประกันสุขภาพ ($\bar{X}$ = 4.21) ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าบ้าน และค่าเดินทาง ($\bar{X}$ = 4.18) ท่านตระหนักถึงการได้รับการบริการ และส่วนเสริม เพิ่มเติมต่างๆจากที่ได้รับจากองค์กร เช่น บริการรถรับส่ง ($\bar{X}$ = 4.18) และท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากองค์กร เช่น เงินกู้ฉุกเฉินจากองค์กร เงินกองทุนสะสม ($\bar{X}$ = 4.18)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ดังตาราง 7 – 11

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ความจงรักภักดีของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรักและความศรัทธาในงาน	4.29	0.55	มาก
2. ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ	4.14	0.57	มาก
3. ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน	4.16	0.51	มาก
4. ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน	4.17	0.56	มาก
โดยรวม	4.19	0.48	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ($\bar{X}$ = 4.29) ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.17) และด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.16)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน เป็นรายข้อ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรักในงานของท่าน และมีความรู้สึกว่าท่านเป็นเจ้าของงาน	4.35	0.61	มาก
2. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านเป็นอย่างมาก	4.32	0.64	มาก
3. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีผลงานออกมาดีที่สุด	4.27	0.67	มาก
4. ท่านมีความภาคภูมิใจในงาน และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ	4.26	0.68	มาก
5. ท่านมีความรู้สึกยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	4.26	0.73	มาก
โดยรวม	4.29	0.55	มาก

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านรักในงานของท่าน และมีความรู้สึกว่าท่านเป็นเจ้าของงาน ($\bar{x}$ = 4.35) ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านเป็นอย่างมาก ($\bar{x}$ = 4.32) และท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีผลงานออกมาดีที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งาน ที่ปฏิบัติ เป็นรายข้อ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน และการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา	4.20	0.65	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะประพฤติหรือปฏิบัติการการใดๆ อันจะทำให้เกิดการเสริมสร้างและพัฒนาตนให้เหมาะสมกับงาน	4.10	0.65	มาก
3. ท่านให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากหัวหน้างาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน เพื่อการพัฒนาแนวทางการทำงานของท่านอยู่เสมอ	4.11	0.65	มาก
4. ท่านมีความประสงค์ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น	4.15	0.66	มาก
โดยรวม	4.14	0.57	มาก

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน และการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา ($\bar{x}$ = 4.20) ท่านมีความประสงค์ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น ($\bar{x}$ = 4.15) และท่านให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากหัวหน้างาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน เพื่อการพัฒนาแนวทางการทำงานของท่านอยู่เสมอ ($\bar{x}$ = 4.11)

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิด และวิธีการทำงาน เป็นรายข้อ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านให้ความสำคัญต่อการพัฒนาขั้นตอนและวิธีการทำงานแบบใหม่อย่างเป็นระบบอยู่เสมอ	4.17	0.57	มาก
2. ท่านให้ความสำคัญต่อการประยุกต์แนวคิดการทำงานที่แตกต่างจากเดิม เพื่อให้ผลของงานดีขึ้น	4.11	0.60	มาก
3. ท่านมุ่งเน้นที่จะนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.13	0.64	มาก
4. ท่านให้ความสำคัญต่อการพลิกแพลงและยืดหยุ่นงานได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	4.16	0.64	มาก
5. ท่านให้ความสำคัญต่อการรับแนวคิดการทำงานใหม่ๆ โดยนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของท่าน	4.21	0.64	มาก
โดยรวม	4.16	0.51	มาก

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านให้ความสำคัญต่อการรับแนวคิดการทำงานใหม่ๆ โดยนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของท่าน ($\bar{x}$ = 4.21) ท่านให้ความสำคัญต่อการพัฒนาขั้นตอน และวิธีการทำงานแบบใหม่อย่างเป็นระบบอยู่เสมอ ($\bar{x}$ = 4.17) และท่านให้ความสำคัญต่อการพลิกแพลงและยืดหยุ่นงานได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ($\bar{x}$ = 4.16)

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของงาน แม้ไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง	4.19	0.67	มาก
2. ท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับผิดชอบ โดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ	4.20	0.66	มาก
3. ท่านมีความเต็มใจที่จะมาทำงานก่อนเวลา และทำงานต่อหลังเลิกงานอยู่เสมอ แม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา	4.18	0.65	มาก
4. ท่านมีความพร้อมเสมอที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4.14	0.66	มาก
5. ท่านมีจิตสำนึกเพื่อส่วนร่วม โดยตระหนักว่างานไม่ได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใด รู้สึกถึงการเป็นเจ้าของงานร่วมกัน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือองค์กรและผู้อื่น	4.16	0.64	มาก
โดยรวม	4.17	0.56	มาก

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับผิดชอบ โดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ ($\bar{x}$ = 4.20) ท่านมีความรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของงาน แม้ไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง ($\bar{x}$ = 4.19) และท่านมีความเต็มใจที่จะมาทำงานก่อนเวลา และทำงานต่อหลังเลิกงานอยู่เสมอ แม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา ($\bar{x}$ = 4.18)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน ดังตาราง 12 - 23

4.1 เพศ

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	4.08	0.44	4.12	0.41	-0.862	0.389
2. ด้านการให้สิ่งจูงใจ	4.18	0.56	4.13	0.48	0.876	0.382
3. ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	4.29	0.54	4.15	0.52	2.098*	0.037
โดยรวม	4.18	0.45	4.13	0.41	0.945	0.345

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มากกว่า เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน และด้านการให้สิ่งจูงใจ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

4.2 อายุ

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.796	0.265	1.499	0.215
	ภายในกลุ่ม	283	50.110	0.177		
	รวม	286	50.906			

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	3 ด้าน	9.000	684.031	1.584	0.116

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

4.3 สถานภาพ

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.602	0.301	1.701	0.184
	ภายในกลุ่ม	284	50.304	0.177		
	รวม	286	50.906			

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	3 ด้าน	6.000	564.000	2.380*	0.028

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.017$) (ตาราง 47 ภาคผนวก ค)

4.4 ระดับการศึกษา

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า		สูงกว่าปริญญาตรี		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	4.10	0.41	4.20	0.68	-0.347	0.743
2. ด้านการให้สิ่งจูงใจ	4.14	0.51	4.50	0.52	-1.707	0.089
3. ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	4.20	0.53	4.23	0.43	-0.149	0.882
โดยรวม	4.15	0.42	4.31	0.49	-0.939	0.348

จากตาราง 17 พบว่า พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

4.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.796	0.243	1.371	0.252
	ภายในกลุ่ม	283	50.110	0.177		
	รวม	286	50.906			

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	3 ด้าน	9.000	684.031	1.814	0.062

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

4.6 รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.403	2.143	13.572*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	283	44.503	0.157		
	รวม	286	50.906			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมมากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท (ตาราง 48 ภาคผนวก ค)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	3 ด้าน	9.000	684.031	5.198*	<0.0001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นรายด้านทุกด้านได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 49 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 50 ภาคผนวก ค)

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 51 ภาคผนวก ค)

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 52 ภาคผนวก ค)

4.7 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.796	0.265	1.498	0.215
	ภายในกลุ่ม	283	50.110	0.177		
	รวม	286	50.906			

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	3 ด้าน	9.000	684.031	1.975*	0.040

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.017$) (ตาราง 53 ภาคผนวก ค)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน ดังตาราง 24 – 35

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

5.1 เพศ

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความรักและความศรัทธาในงาน	4.32	0.58	4.28	0.54	0.508	0.612
2. ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ	4.25	0.63	4.08	0.52	2.392*	0.018
3. ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน	4.25	0.57	4.10	0.47	2.288*	0.023
4. ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน	4.24	0.61	4.14	0.53	1.383	0.168
โดยรวม	4.26	0.54	4.15	0.44	1.838	0.686

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ และด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน มากกว่า เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ด้านความรักและความศรัทธาในงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.2 อายุ

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.290	0.430	1.859	0.137
	ภายในกลุ่ม	283	65.473	0.231		
	รวม	286	66.673			

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีของพนักงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	4 ด้าน	12.000	741.102	1.285	0.222

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.3 สถานภาพ

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.647	0.324	1.390	0.251
	ภายในกลุ่ม	284	66.116	0.233		
	รวม	286	66.763			

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีของพนักงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	4 ด้าน	8.000	741.102	0.769	0.630

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.4 ระดับการศึกษา

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (t-test)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า		สูงกว่าปริญญาตรี		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความรักและความศรัทธาในงาน	4.29	0.55	4.53	0.47	-1.073	0.284
2. ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ	4.14	0.57	4.13	0.44	0.070	0.944
3. ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน	4.16	0.52	4.20	0.47	-0.211	0.833
4. ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน	4.18	0.56	4.07	0.47	0.477	0.634
โดยรวม	4.19	0.49	4.23	0.39	-0.205	0.838

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

5.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.307	0.102	0.435	0.728
	ภายในกลุ่ม	283	56.475	0.235		
	รวม	286	66.763			

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีของพนักงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	4 ด้าน	12.000	741.102	1.928*	0.028

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.013$) (ตาราง 54 ภาคผนวก ค)

5.6 รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	9.495	3.165	15.640*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	283	57.268	0.202		
	รวม	286	66.763			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท (ตาราง 55 ภาคผนวก ค)

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีของพนักงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	4 ด้าน	12.000	741.102	3.983*	<0.0001

* มีนัยสำคญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 56)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงานมากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 57 ภาคผนวก ค)

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบันต่ำกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 58 ภาคผนวก ค)

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 59 ภาคผนวก ค)

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 60 ภาคผนวก ค)

5.7 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.633	0.211	0.903	0.440
	ภายในกลุ่ม	283	66.130	0.234		
	รวม	286	66.763			

จากตาราง 34 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีของพนักงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks'Lambda	4 ด้าน	12.000	741.102	0.670	0.781

จากตาราง 35 พบว่า พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H1 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

H2 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

H3 : ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตาราง 36 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	EL	BS	IN	BE	VIFs
$\bar{x}$	4.19	4.11	4.15	4.20	
S.D.	0.48	0.42	0.51	0.53	
EL		0.542*	0.731*	0.701*	
BS			0.571*	0.512*	1.522
IN				0.745*	2.525
BE					2.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าตั้งแต่ 1.522 – 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.542 - 0.731 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL) ได้ดังนี้

$$EL = 0.684 + 0.166BS + 0.384IN + 0.294BE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 143.514$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.599 (ตาราง 37) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการแต่ละด้านกับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL) ปรากฏผลดังตาราง 37

ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.684	0.189	3.609*	<0.0001
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS)	0.166	0.053	3.107*	0.002
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.384	0.056	6.869*	<0.0001
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.294	0.052	5.869*	<0.0001
F = 143.514 p = <0.0001 Adj R^2 = 0.599				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	JA	BS	IN	BE	VIFs
$\bar{x}$	4.29	4.11	4.15	4.20	
S.D.	0.55	0.42	0.51	0.53	
JA		0.427*	0.579*	0.547*	
BS			0.571*	0.512*	1.522
IN				0.745*	2.525
BE					2.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าตั้งแต่ 1.522 – 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.427 - 0.579 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA) ได้ดังนี้

$$JA = 1.132 + 0.150BS + 0.363IN + 0.248BE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 56.275$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.367 (ตาราง 39) เมื่อนำไปทดสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการแต่ละด้านกับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA) ปรากฏผลดังตาราง 39

ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.132	0.273	4.150*	<0.0001
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS)	0.150	0.077	1.953	0.052
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.363	0.080	4.508*	<0.0001
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.248	0.075	3.331*	0.001
F = 56.275 p = <0.0001 Adj R^2 = 0.367				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 3 สำหรับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) ไม่มีผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA)

เมื่อนำประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.361 (ตาราง 61 ภาคผนวก ง) ได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$JA = 1.435 + 0.415IN + 0.217BE$$

ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	JQD	BS	IN	BE	VIFs
$\bar{x}$	4.14	4.11	4.15	4.20	
S.D.	0.57	0.42	0.51	0.53	
JQD		0.446*	0.640*	0.626*	
BS			0.571*	0.512*	1.522
IN				0.745*	2.525
BE					2.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าตั้งแต่ 1.522 – 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงานด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.446 - 0.640 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD) ได้ดังนี้

JQD = 0.636 + 0.106BS + 0.393IN + 0.343BE

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 81.660$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.458 (ตาราง 41) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการแต่ละด้านกับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD) ปรากฏผลดังตาราง 41

ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.636	0.259	2.459*	0.015
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS)	0.106	0.073	1.456	0.146
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.393	0.076	5.151*	<0.0001
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.343	0.071	4.860*	<0.0001
$F = 81.660$ $p = <0.0001$ Adj $R^2 = 0.458$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 3 สำหรับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) ไม่มีผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD)

เมื่อนำประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD)ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.456 (ตาราง 62 ภาคผนวก ง) ได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

JQD = 0.850 + 0.430IN + 0.359BE

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	JPC	BS	IN	BE	VIFs
$\bar{x}$	4.16	4.11	4.15	4.20	
S.D.	0.51	0.42	0.51	0.53	
JPC		0.514*	0.702*	0.650*	
BS			0.571*	0.512*	1.522
IN				0.745*	2.525
BE					2.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าตั้งแต่ 1.522 – 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.514 - 0.702 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอย

แบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (JPC) ได้ดังนี้

$$JPC = 0.628 + 0.166BS + 0.431IN + 0.252BE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (JPC) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 111.351$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.537 (ตาราง 43) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการแต่ละด้านกับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (JPC) ปรากฏผลดังตาราง 43

ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (JPC)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.628	0.217	2.898*	0.004
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS)	0.166	0.061	2.724*	0.007
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.431	0.064	6.737*	<0.0001
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.252	0.059	4.256*	<0.0001
$F = 111.351$ $p = <0.0001$ Adj $R^2 = 0.537$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (JPC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	JV	BS	IN	BE	VIFs
$\bar{x}$	4.17	4.11	4.15	4.20	
S.D.	0.56	0.42	0.51	0.53	
JV		0.527*	0.662*	0.650*	
BS			0.571*	0.512*	1.522
IN				0.745*	2.525
BE					2.305

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ มีค่าตั้งแต่ 1.522 – 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.527 - 0.662 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (JV) ได้ดังนี้

JV = 0.339 + 0.240BS + 0.349IN + 0.334BE

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (JV) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 100.073$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.510 (ตาราง 45) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการแต่ละด้านกับตัวแปรตามความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (JV) ปรากฏผลดังตาราง 45

ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (JV)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.339	0.242	1.400*	0.163
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS)	0.240	0.068	3.534*	<0.0001
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.349	0.071	4.891*	<0.0001
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.334	0.066	5.058*	<0.0001
$F = 100.073$ $p = <0.0001$ Adj $R^2 = 0.510$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (BS) ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN) และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (JV) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
5. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยสามารถสรุป ได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุ 25 – 50 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานทั่วไป

2. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล เช่น ท่านตระหนักถึงการพิจารณาผลตอบแทนตามคุณวุฒิพื้นฐานที่ระบุรายละเอียดไว้ในตำแหน่งงาน ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการให้สินจ้าง ตามเกณฑ์ค่าแรงในตลาดแรงงาน และค่าแรงงานในตลาดสากล และท่านตระหนักถึงแนวทางการให้ค่าตอบแทน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ ด้านการให้สิ่งจูงใจ เช่น ท่านตระหนักถึงการช่วยเหลือและสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานนอกเวลา เพื่อให้การทำงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายของงาน ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับรางวัล ตามหลักสรรถนะ หลักความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และท่านให้ความสำคัญต่อการตั้งเป้าหมายของงานในเชิงปริมาณ และมีการระบุตัวเลขไว้ชัดเจน ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน เช่น ท่านตระหนักถึงชีวิตการทำงานและความสุขส่วนตัวให้เกิดความสมดุล เช่น วันลาหยุดตามประเพณีวันหยุดพักร้อน ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร เพื่อลดความเสี่ยงจากการทำงาน เช่น ประกันสุขภาพ และ ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าบ้าน และค่าเดินทาง

3. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน เช่น ท่านรักในงานของท่าน และมีความรู้สึกว่าท่านเป็นเจ้าของงาน ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านเป็นอย่างมาก และท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีผลงานออกมาดีที่สุด ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ เช่น ท่านมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน และการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา ท่านมีความประสงค์ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น และท่านให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากหัวหน้างาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน เพื่อการพัฒนาแนวทางการทำงานของท่านอยู่เสมอ

ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน เช่น ท่านให้ความสำคัญต่อการรับแนวคิดการทำงานใหม่ๆ โดยนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของท่าน ท่านให้ความสำคัญต่อการพัฒนาขั้นตอน และวิธีการทำงานแบบใหม่อย่างเป็นระบบอยู่เสมอ และท่านให้ความสำคัญต่อการพลิกแพลงและยืดหยุ่นงานได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน เช่น ท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับผิดชอบ โดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ ท่านให้มีความรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของงาน แม้ไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง และท่านมีความเต็มใจที่จะมาทำงานก่อนเวลาและทำงานต่อหลังเลิกงานอยู่เสมอ แม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา

4. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพศชาย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มากกว่า เพศหญิง

5. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพศชาย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ และด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน มากกว่า เพศหญิง

6. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน15,000 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูลมากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท

7. พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 15,000 - 20,000 บาท

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท

พนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 20,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน มากกว่า รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท

8. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม (EL) ได้แก่ ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน (JPC) และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน (JV) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$EL = 0.684 + 0.166BS + 0.384IN + 0.294BE$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านความรักและความศรัทธาในงาน

JA = 1.435 + 0.415IN + 0.217BE

2) ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ

JQD = 0.850 + 0.430IN + 0.359BE

3) ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน

JPC = 0.628 + 0.166BS + 0.431IN + 0.252BE

4) ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน

JV = 0.339 + 0.240BS + 0.349IN + 0.334BE

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ โดยรวมด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เป็นรูปแบบของการบริหารจัดการพนักงานได้รับจากองค์กร ในการตระหนักถึงคุณค่าของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยอยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ การกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน การได้รับสิ่งจูงใจ เช่น โบนัส ผลตอบแทนพิเศษจากการให้บริการ เป็นต้น และการได้รับผลประโยชน์เกื้อกูล ที่จะอยู่ในรูปแบบการได้รับการบริการจากองค์กร เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับที่เหมาะสมตามระดับหน้าที่จะจูงใจให้เกิดการทำงาน ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดชา เดชะวัฒนไพศาล (2559: 248-254) กล่าวว่า การจัดการและการบริหารสวัสดิการที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ เกิดพันธ์สัญญาทางใจและความผูกพันต่อองค์กร ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และได้ผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง องค์กรเองก็สามารถบริหารค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับลักษณะงาน โครงสร้างและสัดส่วนของบุคลากร รวมถึงความต้องการในขณะนั้นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์(2558: 92) พบว่า พนักงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารสุข มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลียว ไชยเชษฐ์ (2558: 76-77) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต

ศรีราชา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการจัดการสวัสดิการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการหลักเศรษฐกิจ ด้านสวัสดิการหลักนันทนาการ และด้านสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิม อินต๊ะแก้ว (2558: 30-34) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกองทุน ด้านสถานที่ออกกำลังกาย และด้านที่พักอาศัยมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากที่พักอาศัยมีสภาพ ทรุดโทรม จำนวนที่พักไม่เพียงพอต่อการเข้าพักอาศัยของพนักงานมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราภรณ์ ฮุงหวล (2558: 51-62) พบว่า บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการจัดสวัสดิการ ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความมั่นคง ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามจิต อินทวงศ์ (2556: 71-87) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความต้องการสวัสดิการของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสุขภาพและอนามัย และด้านสวัสดิการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวม ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ อีกทั้งสถานการณ์การแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมีระดับการแข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมที่ต้องมีการปรับตัว เพื่อความอยู่รอด ให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความอยู่รอดทางธุรกิจ คือ ความจงรักภักดีของพนักงาน หากพนักงานมีความจงรักภักดีแล้ว ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี มีการปรับปรุงพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ดังนั้น ความจงรักภักดีของพนักงานต้องมี ความรักและความศรัทธาในงาน การพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธิภา แก้วแสง (2559: 1269) พบว่า บุคลากรสหกรณ์โคนม-หนองโพ ราชบุรี จำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช มงคลชัย (2557: 79-80) พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความจงรักภักดีในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับ

มาก ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจรพรรณ ธรรมพิทักษ์ (2557: 105) พบว่า เจ้าพนักงานสรรพากร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพยายามเพื่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร ด้านความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนร่วมกับองค์กร ด้านการร่วมห่วงใยอนาคตขององค์กร ด้านการปกป้องชื่อเสียงขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นพนักงานขององค์กรตลอดไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชนี ธรรมริยา (2557: 95-96) พบว่า นักบัญชีและการเงิน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความจงรักภักดีในวิชาชีพบัญชีโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านความผูกพัน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้คุณค่าและศรัทธา และด้านความมั่นคงในงาน

3. พนักงานโรงแรม ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกัน เนื่องจาก เพศชายมีพฤติกรรมการทำงานที่มีความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง เพราะภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัย ดังนั้น เพศชายจึงมีความต้องการสวัสดิการในรูปแบบการบริการต่างๆและต้องการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร เพื่อเป็นการประกันสวัสดิการในยามเจ็บป่วยและค่าใช้จ่ายในยามจำเป็น ด้วยเหตุนี้เพศชายจึงมีความจำเป็นที่จะได้รับผลประโยชน์เกื้อกูลมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โศรยา ตินตะบุระ และคณะ (2557: บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานในฝ่ายผลิต วิศวกร ทั้งระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการการจัดสวัสดิการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามจิต อินทวงศ์ (2556: 71-87) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการ แตกต่างกัน

4. พนักงานโรงแรม ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ด้านการให้สิ่งจูงใจ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกัน เนื่องจากระดับรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันที่แตกต่างจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงภาระหน้าที่ หรืองานที่ต้องรับผิดชอบของบุคล ที่ต้องใช้ทักษะ ระดับความรู้ความสามารถทั้งแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและเกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพของพนักงาน การให้สิ่งจูงใจและผลประโยชน์ของพนักงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรมองข้าม และต้องให้ความสำคัญ เพราะจะทำให้พนักงานสูญเสียขวัญและกำลังใจในงานได้ ดังนั้น เมื่อรายละเอียดของงานแตกต่างกัน ความจำเป็นต่อการดำรงชีพต่างกัน เป็นผลให้สวัสดิการที่พนักงานได้รับต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภู่ประกร (2555: 64) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลียต่อเดือนแตกต่างกัน

มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเศรษฐกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สหลักษณ์ บุญกาญจน์ (2559: 83-86) พบว่า พนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดม เอนจิเนียริ่ง (ระยอง) จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการ ด้านสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย แตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดม เอนจิเนียริ่ง (ระยอง) จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการ ด้านสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มากกว่า รายได้ต่อเดือน 8,000 -15,000 บาท และ 15,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. พนักงานโรงแรม ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ และด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน แตกต่างกัน เนื่องจากเพศชาย มีแนวโน้มที่มีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอยู่เสมอ และมีลักษณะที่กล้าเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง ตลอดจนมีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ มีทัศนคติในงานเชิงบวก สามารถร่วมงานกับบุคลลอื่นได้ มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถจัดการอารมณ์ได้ดีกว่า ทำให้ได้รับความไว้วางใจมากกว่า เป็นผลให้การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภา จันทร์หล้า (2559: 57) พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการรับรู้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานชาย มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริษัท มีความเชื่อถือในหัวหน้างาน มีความรู้สึกว่า บริษัทยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายของบริษัท โดยหัวหน้าให้ความสนใจต่อพนักงานอย่างสม่ำเสมอและหัวหน้างานปฏิบติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติ ประกอบกับพนักงานชายมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวหัวหน้างานสูงกว่าพนักงานหญิง ส่งผลให้ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนกังานที่มีต่อบริษัท จำแนกตามเพศแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัสสร ระงับภัย (2560: 170-181) พบว่า พนักงานบริษัทสิริกาญจน์ อินเตอร์เทรด จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนา แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนา มากกว่า เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. พนักงานโรงแรม ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานโรงแรมได้รับรายได้ที่แตกต่างกัน ตามระดับความรู้ความสามารถ และระดับความยากง่ายของงาน เมื่อระดับความรู้ความสามารถต่างกัน งานที่ได้รับมอบหมายและสัญญาจ้างที่ได้รับจึงต่างกัน เป็นผลให้ความจงรักภักดีของพนักงานแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันศิริ สุขวิพัฒน์ (2558: 87) พบว่า พนักงานได้รับอัตราเงินเดือนแตกต่างกันตามความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบในงานตามสายงาน เช่น พนักงานวิชาการจะปฏิบัติหน้าที่สอนหรือวิจัย หรือหน้าที่อื่นที่เป็นลักษณะการปฏิบัติการทางวิชาการ ส่วนพนักงานสายปฏิบัติการ จะปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนงานวิชาการต่างๆ ดังนั้น เมื่องานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับจึงต่างกัน เป็นผลให้มีความจงรักภักดีในการทำงานต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557: 116-117) พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ถ้าพนักงานมีรายได้ที่มากขึ้นและมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จะทำให้พนักงาน มีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กรและต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เยาหรี (2552) พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านความรู้สึก แตกต่างกัน

7. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน เป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานต้องการได้รับการตอบสนอง เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ โดยพนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจ และยึดถือผลประโยชน์ขององค์เป็นหลัก เพื่อแลกกับค่าตอบแทนที่จะได้รับ ซึ่งก็คือ เงินเดือน และค่าจ้าง เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม ย่อมจูงใจให้เกิดการทำงานและเป็นแรงเสริมให้เกิดการพัฒนาการคิดเพื่อให้การทำงานนั้นสำเร็จ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความจงรักภักดีได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Masakure (2016: 274-298) พบว่า ค่าตอบแทนประเภทค่าจ้าง มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณา จารีย์ (2557: 112-114) พบว่า ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา ดังนั้นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความภักดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ ฤทัยรัตน์ ชิดมงคล และสมยศ ชิดมงคล (2560: 209-224) กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน เป็นการพัฒนากระบวนการคิดในการทำงานที่สามารถเชื่อมโยงองค์ประกอบต่างๆ ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่ส่งผลกระทบต่อกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจปัญหาและโครงสร้างของปัญหาอย่างลึกซึ้ง และนำไปสู่การตัดสินใจแก้ปัญหาที่แตกต่างไปจากเดิม โดยเป็นการแก้ไขปัญหาที่ไม่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาใหม่ หรือไม่ทำให้ปัญหารุนแรงกว่าเดิม ดังนั้น การปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงานจึงเป็นการพัฒนาการคิดอย่างเป็น

ระบบของการทำงาน เพื่อให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ แสงเพ็ชร (2558: 75-80) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ สภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว

8. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการให้สิ่งจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจูงใจให้พนักงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ค่าตอบแทนจะช่วยจูงใจให้พนักงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่ใช่ตัวเงิน โดยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นปัจจัยหลักที่จูงใจให้คนมาร่วมงานกับองค์กร และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรักในงาน ความกระตือรือร้น มุมานะในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการให้สิ่งจูงใจ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaworski และคณะ (2018: 1-12) พบว่า การเลือกรับสิ่งจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากการได้รับสิ่งจูงใจจะดึงดูดให้พนักงานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร และต้องการทำงานกับองค์กรต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงฤทัย ณ นครพนม และคณะ (2560: 1180-1189) พบว่า กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ด้านการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ และด้านความเจริญเติบโตในสายอาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ความรักในงานโดยรวม เนื่องจากการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถเป็นการที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และการมอบหมายงานที่มีความท้าทายแสดงให้เห็นถึงความมีคุณค่าต่อตนเอง ส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทพลังกายพลังใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย รวมทั้งมีทัศนะคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ และเห็นโอกาสที่จะทำได้สำเร็จ นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนเก่งเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดความรักในงานและทุ่มเทกำลังเพื่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัสสร ระงับภัย (2560: 170-181) พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการ ด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนา ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท และด้านความเชื่อมั่น ของพนักงานบริษัท

สิริกาญจน์ อินเตอร์เทรด จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวิสา แย้มเกตุ (2558: 77-82) พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความรับผิดชอบในงาน โอกาสที่ทำงานได้สำเร็จ และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเอง ในการทำงานของพนักงาน และพบว่า เงินเดือนหรือรายได้ ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากปัจจัยด้าน ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการจูงใจภายในที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ (2561: 122-143) พบว่า ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน อาทิ ด้านงาน ด้านความภาคภูมิใจในงาน ด้านความร่วมมือในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรจึงต้องพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานที่กระตุ้นความสนใจของพนักงาน และลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความภูมิใจในงาน เกิดความร่วมมือในการทำงาน และเกิดการพัฒนาการคิดในการทำงาน เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

9. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน และด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ในการตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในผลประโยชน์เกื้อกูลและการบริการที่เพียงพอ ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงาน มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีขวัญและกำลังใจที่ดีและมุ่งผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก ดังนั้น ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการด้านผลประโยชน์เกื้อกูล จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burke (2017: 97-98) พบว่า ผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงาน การให้ผลประโยชน์เกื้อกูลยังส่งผลดีต่อองค์กรในหลายประการ คือ สามารถรักษาระดับค่าตอบแทนที่แข่งขันได้ในอุตสาหกรรมของตน ทำให้ดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพสูงในอุตสาหกรรมของตน สร้างขวัญและกำลังใจอันดีระหว่างพนักงาน สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเติบโตก้าวหน้าในบริษัท และเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดความภักดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Duda (2014: 130-137) พบว่า ผลประโยชน์ที่พนักงานต้องการการตอบสนอง มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นปัจจัยที่จูงใจให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และผลประโยชน์ที่พนักงาน

มีความต้องการมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการจัดเลี้ยงอาหาร ความเป็น ไปได้ในการใช้รถในสำนักงานเพื่อการส่วนตัว และการจัดหลักสูตรอบรมภาษาโดยบริษัท โดย และสอดคล้องกับแนวคิดของ นิสดารก์ เวชยานนท์ (2559: 498-499) กล่าว่า การได้รับเงินหรือสวัสดิการพิเศษ (Allowance) เช่น ค่าเดินทาง การให้ยืมรถเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และการได้รับกิจกรรมที่ส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work/Life Balance) ได้แก่ การปรับวิธีการทำงานให้มีความยืดหยุ่น เช่น การทำงานผ่านระบบอินเตอร์เน็ต การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น จะช่วยให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถทุ่มเทพลังกายพลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ การได้รับการตระหนักและสถานภาพที่ได้รับการยกย่อง (Recognition and Status) เช่น การยกย่องชมเชย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น จะส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและเกิดพันธะผูกพันที่มีต่อองค์กร ทั้งยังส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม และนอกจากนี้การได้รับงานที่ท้าทาย (Challenging Work) ยังเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานในสาขาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ละออ นาคกุล (2557: 22-31) พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กร การใช้อำนาจและอิทธิพลในองค์กร และการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความต้องการในการพัฒนาตนเองโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนบุคลากรในด้านการศึกษาต่อ การจัดตั้งกองทุน การจัดสรรงบประมาณ การจัดฝึกอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศให้บุคลากรทุกสายงาน มีการกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้สิ่งต่างๆด้วยตนเองผ่านระบบเทคโนโลยีให้มีการใช้ประโยชน์มากที่สุด การสร้างความเชื่อมั่นในระบบค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือนและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยทัดเทียมกัน การให้อำนาจในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งอย่างเต็มที่ และการกระจายอำนาจความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสมและชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและมีการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อสร้างศักยภาพให้งานสำเร็จได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนติยา แจ่มทิม และจารุวรรณ สนองญาต (2560: 51-61) พบว่า ค่านิยมของส่วนร่วม การสนับสนุนจากองค์การ การประเมินตนเอง และความสมดุลชีวิตกับการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความทุ่มเทในงานที่ส่งผลกระทบทางอ้อมกับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญด้านการให้สิ่งจูงใจ เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมควรจะมีการตอบสนองความต้องการในด้านทรัพยากรมนุษย์ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน และควรให้ความสำคัญต่อการให้สิ่งจูงใจ เช่น การให้โบนัส การเพิ่มค่าคอมมิชชั่น การเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษจากการให้บริการ การกำหนดรางวัลพนักงานดีเด่น และการให้ผลตอบแทนพิเศษอื่นๆ นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการให้สิ่งจูงใจที่เกิดประสิทธิภาพ โดยจะต้องเกิดความคุ้มค่า เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ และพนักงานต้องมีผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานตามที่องค์กรคาดหวัง จากสิ่งจูงใจที่ได้รับ

1.2 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญด้านผลประโยชน์เกื้อกูล เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อการให้ผลตอบแทนทางอ้อมและการให้สิทธิประโยชน์ในรูปแบบการบริการแก่พนักงาน เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานให้ดีขึ้น เช่น การทำประกันชีวิตหมู่ การทำประกันสุขภาพ การทำประกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการรถรับส่ง สวัสดิการอาหารและที่พักอาศัย บริการเครื่องแต่งกายและการซักรีด การให้ค่าเดินทาง กองทุนประกันสังคม เงินกู้ยามจำเป็น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การศึกษาบุตร และอื่นๆ นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการกำหนดส่วนเสริมเพิ่มเติมอื่นๆ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการดำรงชีพ

1.3 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงาน ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อการกำหนดอัตราค่าจ้าง และเงินเดือน โดยให้ความสำคัญต่อการพิจารณารายละเอียดของงาน เช่น ระดับความยากง่ายของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณสมบัติของพนักงาน เช่น การศึกษา ทักษะเฉพาะด้าน ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษ คุณสมบัติด้านภาษา และอื่นๆ โดยการกำหนดผลตอบแทน ธุรกิจจะต้องยึดหลักคุณธรรมเป็นหลัก และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ตามตลาดแรงงาน และตามกฎหมายกำหนด และนอกจากนี้ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยวิธีการอื่นๆ เช่น การยกย่องชมเชย การให้คำปรึกษาชี้แนะ การสร้างขวัญและกำลังใจ และการให้ความเท่าเทียมกับพนักงานทุกระดับ เพราะจะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร และลดต้นทุนในด้านทรัพยากรมนุษย์ในที่สุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มเติมวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากคำถามปลายปิดให้เป็นคำถามปลายเปิด ตัวอย่างเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในด้านการแข่งขันระดับประเทศ และระดับสากล

2.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ เช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

2.4 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจการโรงแรม เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจสปา เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ สามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการหรือไม่ นอกจากนี้อาจเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจยานยนต์ เพื่อศึกษาว่าประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการสามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการบริการหรือธุรกิ

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมล รัตนวิระกุล. (2551). *ทำไมโรงแรมจึงล้มเหลว*. กรุงเทพฯ: แอดวานซ์ ฮอสปิตาลิตี้ คอนซัลแตนท์.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2554). *ธุรกิจโรงแรม – กรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2561. จาก http://www.dbd.go.th/download/PDF_/BisNov54.pdf.

กรมสรรพากร. (2559). *คู่มือแนะนำการชำระภาษีอากรกิจการโรงแรม*. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2561. จาก http://www.rd.go.th/publish pdf.

กัลยาณี คูณมี. (2554). *การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

กัลยาณี เสนาสุ. (2560). *การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์*. 3rd ed. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2561. จาก http://thai.tourismthailand.org.

เกียรติ สิมะกูร. (2553). *ปฏิบัติการงานโรงแรม*. 3rd ed. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.

ขจรพรรณ ธรรมพิทักษ์. (2557). *ผลกระทบของการพัฒนาความมั่นคงในการทำงานที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าพนักงานสรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 10*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. (2561). *จำนวนพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว*. ขอนแก่น. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561. จาก https://www.kkcc.or.th/contact.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.

งามจิต อินทวงศ์. (2556). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2554). *การจัดการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรม*. 2nd ed. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจษฎา นกน้อย. (2560). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เฉลียว ไชยเชษฐ์. (2558). *การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชมพูนุท มงคลชัย. (2557). *ผลกระทบความจงรักภักดีในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์ และบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัยวัช โชวเจริญสุข. (2557). *ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2562. จาก https://www.lhbank.co.th/Files/economic/economic_20161207093242.pdf.

ฐานเศรษฐกิจ. (2559). *ปี 59 ธุรกิจโรงแรมเติบโตร้อยละ 4.7-6.0 การลงทุนต่างจังหวัดขยายตัว.* สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2561. จาก http://www.thansettakij.com/2016/03/02/34817.

ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). *ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ฐิติมา ไชยะกุล. (2560). *หลักการผลิตและการดำเนินการ*. 2nd ed. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดวงฤทัย ณ นครพนม และคณะ. (2560). *กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีผลต่อความรักในงานของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยนครพนม*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม.

เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2559). *การจัดการทรัพยากรบุคคล : พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธัญธิภา แก้วแสง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด(ในพระบรมราชูปถัมภ์)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธันยกร จันทร์สาส์น. (2558). *ความรู้ทั่วไปทางการบัญชีเพื่อการท่องเที่ยวและการ.* 8th ed. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์กรุงเทพ.

นงค์นุช ศรีธนาอนันต์. (2548*). การโรงแรมเบื้องต้น.* 4th ed. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นวลนภา จุลสุทธิ. (2557). *ความเป็นธรรมในการบริหารค่าตอบแทนของบุคลากรสายสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนบน.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยรังสิต.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2558). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบในคริสต์ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิวัติ จันทราช. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษาบริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2559). *การบริหารทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อมูลค่า.* 2nd ed. นนทบุรี: เดอะ กราฟิโก ซิสเต็มส์.

เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์. (2559). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเซ็นทารา จังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 11(1)*, 38-52.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2559). *การจัดการสมัยใหม่.* 10th ed. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เนติยา แจ่มทิม และ จารุวรรณ สนองญาต. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 11(1)*, 51–61.

บุญชนะ บุญเลิศ. (2551). *รวยจริงกับการลงทุนทำโรงแรมรีสอร์ทและพลาซ่าขนาดจิ๋ว*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรีชา แดงโรจน์. (2556). *การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรมศตวรรษที่ 21 ฉบับผู้บริหาร.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฝ่ายวิชาการสูตรไพศาล. (2548). *พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547*. กรุงเทพฯ: สูตรไพศาล.

พงศ์พัฒน์ เพ็ชรรุ่งเรือง. (2557). *การบริหารผลิตภาพ*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.

พัชนี ธรรมริยา. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในวิชาชีพบัญชีกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีและการเงินสังกัดสำนักงานประกันสังคมในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พิชิต เทพวรรณ์. (2555). *A-Z เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พิมพ์หทัย บำรุงกิจ. (2555). *การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และการทำงานเป็นทีม : ถอดบทเรียนจากโครงการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2561. จาก http://km.lpc.rmutl.ac.th/wp-content/uploads/2014/06/a2.pdf.

พุทธชาด ลุนคำ. (2560). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 : ธุรกิจโรงแรม.* สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2561. จาก https://www.google.co.th/search?ei=XLUZXdzrFJKS9QOSlrjoCg&q=+แนวโน้มธุรกิจ%2Fอุตสาหกรรม+ปี+2561-63.

ภัทราภรณ์ ฮุงหวล. (2558). ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง. *Academic Services Journal, 26(1)*, 51–62.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2554). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงแรมและกลยุทธ์การจัดการโรงแรม 32479 หน่วยที่ 1-7 Hotel management and strategies*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์. (2561). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารร่มพฤกษ์มหาวิทยาลัยเกริก*, *36(2)*, 122–143.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). *การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ฤทัยรัตน์ ชิดมงคล และสมยศ ชิดมงคล. (2560). การคิดเชิงระบบ: ประสบการณ์สอนเพื่อพัฒนาการคิดเชิงระบบ. *วารสารครุศาสตร์, 45(2)*, 209–224.

ละออ นาคกุล. (2557). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลรามาธิบดี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ, 30(1)*, 22–31.

วรพงษ์ เยาหรี. (2552). *ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส. เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรรณวิสา แย้มเกตุ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรรณา จารีย์. (2557). *ค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรห้างสรรพสินค้าไดอานา สาขาหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

วันศิริ สุขวิพัฒน์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่กับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยนครพนม*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิเชียร วิทยอุดม. (2554). *การจัดการสมัยใหม่.* นนทบุรี: ธนธัช.

วิภา จันทร์หล้า. (2559). *ความจงรักภกัดีของพนกังานที่มีต่อบริษทัโตโยด้า โกเซ เอเชียจำกัด จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิม อินต๊ะแก้ว. (2558). *แนวทางการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในสถานะที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2559). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ท้อป.

วิวัฒน์ แสงเพ็ชร. (2558). *ปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริพร แสงไกร. (2557). *คู่มือสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2556). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

โศรยา ตินตะบุระ และคณะ. (2557). *การจัดสวัสดิการรูปแบบใหม่ของพนักงานในฝ่ายผลิต วิศวกร ทั้งระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ*. 7th ed. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมเดช โรจน์คุรีเสถียร. (2559*). 120 สวัสดิการ การวางแผนภาษีและการบันทึกลงบัญชีผลประโยชน์ของพนักงาน*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ เพรส.

สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ. (2553). *สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ*. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรถมานะ. (2553). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สลักจิต ภู่ประกร. (2555). *ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สหลักษณ์ บุญกาญจน์. (2559). *ความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์อุดมเอนจิเนียริ่ง (ระยอง) จำกัด.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สัญชัย ลั้งแท้กุล. (2561). *การจัดการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทายลัย.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559*). สถิติโรงแรม พศ. 2559*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2561. จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านเศรษฐกิจ/สาขาการท่องเที่ยวและกิฬา/การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม.aspx.

สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). *การสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

สุภัสสร ระงับภัย. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สิริกาญจน์ อินเตอร์เทรด จำกัด. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 5(พิเศษ),* 170-181.

สุภาวิดา นากรักษา. (2559). *ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและการบริหารสวัสดิการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงานและความผูกพันในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพ.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ สรวญรัมย์ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (อต.). *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3(4)*, 208–222.

หงิม ปากหวาน. (2556). *การบริหารค่าตอบแทนของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Aaker, D. A., V. K. and G. S. D. (2001). Marketing Research. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.

Bardi, J. A. (2011). Hotel front Office Management. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons.

Belcher, D.W. and Acthison, T. J. (2011). Compensation Administration. New Jersey: Prentice-Hall.

Ben-Nasr, H., and Ghouma, H. (2018). Employee Welfare and Stock Price Crash Risk. Journal of Corporate Finance, 48(February), 700–725.

Black, K. (2006). Business Statistics for Contemporary. USA.: John Wiley & Sons.

Bonke, T., Kemptner, D., and Luthen, H. (2018). Effectiveness of Early Retirement Disincentives: Individual Welfare, Distributional and Fiscal Implications. Labour Economics, 51(April), 25–37.

Burke, Y. P. (2017). Benefit. In Technical Career Survival Handbook 100 Things You Need to Know (97–98).

Byars, Lloyd L. and Rue, W. L. (2009). Human Resource Management. Boston: McGraw-Hill Irwin.

Clark, R. L., Morrill, M. S. and Vanderweide, D. (2014). Defined Benefit Pension Plan Distribution Decisions by Public Sector Employees. Journal of Public Economics, 116(August), 73–88.

Clegg, S., Kornberger, M. and Pitsis, T. (2015). Managing and Organizations an Introduction to Theory and Practice. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Davis, J. H. (2011). Statistics for Compensation : a Practical Guide to Compensation Analysis. Hoboken, N.J.: Wiley.

Drucker, P. (1976). The Unseen Revolution: How Pension Fund Socialism Came to America. New York: Harper & Row.

Duda, J. (2014). The Requirements of University Students in the Employee Benefits by a Prospective Employer. Procedia Economics and Finance, 12(March), 130–137.

Emiroglu, D.B., Akova, O. and Tanrıverdi, H. (2015). The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study at Five Star Hotels in Istanbul. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 207(October), 385–397.

Ghaly, M., Dang, V. A. and Stathopoulos, K. (2015). Cash Holdings and Employee Welfare. Journal of Corporate Finance, 33(August), 53–70.

Gupta, N. and Shaw, J. D. (2014). Employee Compensation: The Neglected Area of HRM Research. Human Resource Management Review, 24(1), 1–4.

Jaworski, C., Ravichandran, S., Karpinski, A. C. and Singh, S. (2018). The Effects of Training Satisfaction, Employee Benefits, and Incentives on Part-time Employees Commitment. International Journal of Hospitality Management, 74(August), 1–12.

Kornelakis, A. (2018). Why are your reward strategies not working? The Role of Shareholder Value, Country Context, and Employee Voice. Business Horizons, 61(1), 107–113.

Lynn, M. S., Jacqueline, A-M. Coyle-Shapiro. and Lois, E. T. (2012). The Employee-Organization Relationship : Applications for the 21st Century. New York: Routledge.

Martocchio, J. J. (2014). Strategic Compensation : a Human Resource Management Approach. 7th ed. Harlow: Pearson.

Masakure, O. (2016). The Effect of Employee Loyalty on Wages. Journal of Economic Psychology, 56(October), 274–298.

McShane, S. L. and Glinow, M. A. V. (2015). Organizational Behavior : Emerging Knowledge, Global Reality. 7th ed. Boston: McGraw-Hill Irwin.

Milkovich, G., Newman, J. and Gerhart, B. (2017). Compensation. 12th ed. New York: McGraw-Hill Irwin.

Miller-Zarneke, T. (2012). The Art and Making of Hotel Transylvania. London: Titan Books.

Nunnally, J.C. and Bernstein, I. H. (1994). Psychometric Theory. New York: McGraw-Hill.

Okpu, T. (2016). The Employee- Organization Relationship : Applications for the 21st Century. Germany: LAP LAMBERT Academic.

Owings, W. A. (2012). Leadership and Organizational Behavior in Education : Theory into Practice. Upper Saddle River, N.J: Pearson.

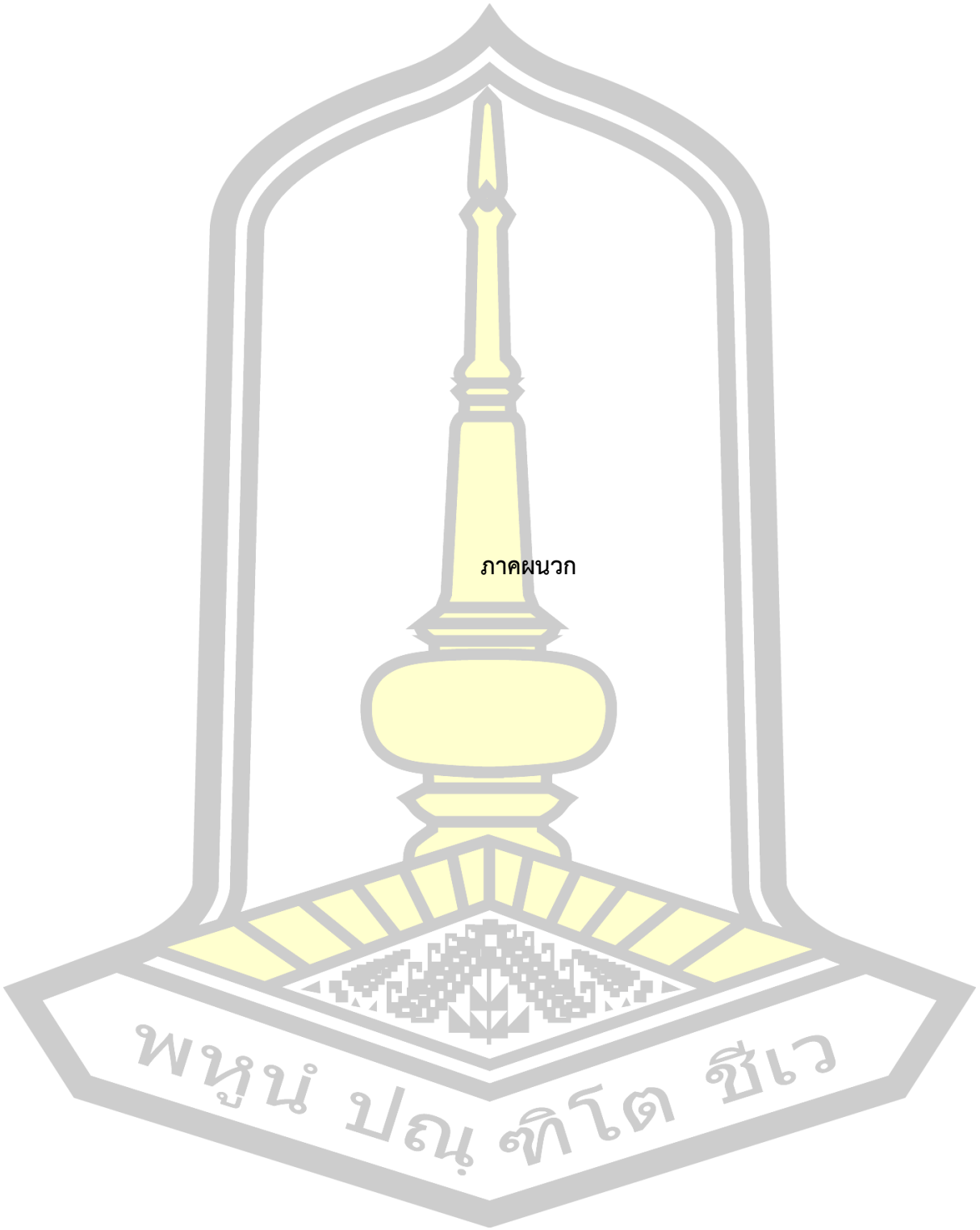
Penner, R. H. (2013). Hotel Design : Planning and Development. New York: Routledge.

Rovinelli, R. J. and R. K. H. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion - Referenced Test Item Validity. Journal of Educational Research, 5(1), 49–60.

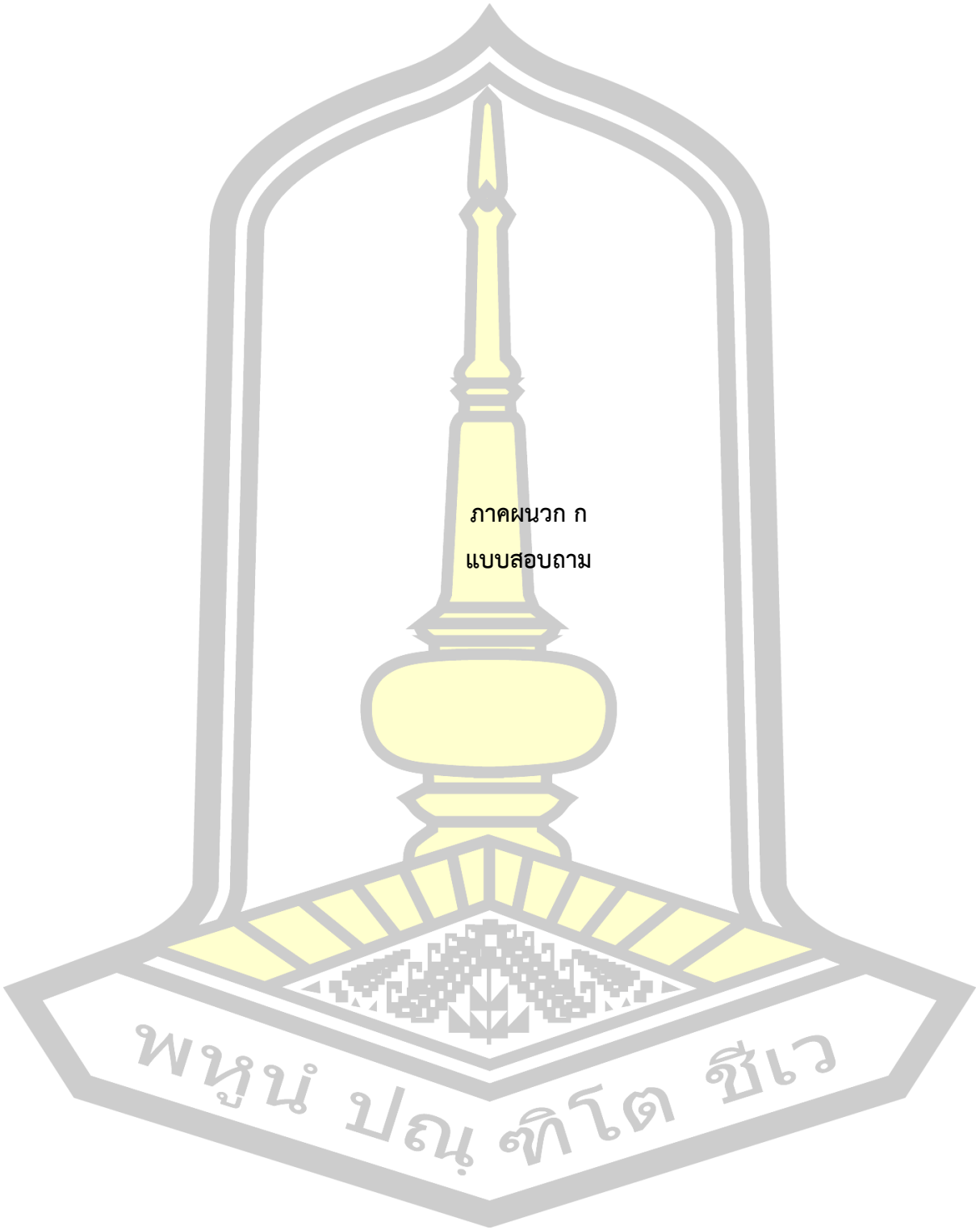
Sturman, C. M., Corgel, B. J. and Verma, R. (2011). The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality : Cutting edge Thinking and Practice. Hoboken N.J. : Wiley.

Tosi, H. L. (2011). Managing Organizational Behavior : Individuals, Teams, Organization and Management. Cheltenham, U.K: Edward Elgar.

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธุรกิจโรงแรม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 19 ข้อ

2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย กรุณาตอบข้อมูลให้ครบถ้วนทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรง และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

4. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปผลการวิจัย โปรดแนบชื่อและที่อยู่ของท่านมาพร้อมกับเอกสารแนบแบบสอบถามนี้ ( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ

5. หากท่านมีปัญหาหรือข้อมูลสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้โปรดติดต่อข้าพเจ้า นายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย หมายเลขโทรศัพท์ 080-1080771
E-mail : Jittipong736@gmail.com

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้
นายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย
นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 25 ปี ( ) 25 - 30 ปี

( ) 31 - 40 ปี ( ) 41 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

( ) ต่ำกว่า 5 ปี ( ) 5 - 10 ปี

( ) 11 - 15 ปี ( ) มากกว่า 15 ปี

6. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 15,000 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 25,000 บาท ( ) สูงกว่า 25,000 บาท

7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

( ) พนักงานทั่วไป

( ) เจ้าหน้าที่บริหารชั้นต้น เช่น ผู้จัดการแผนก

( ) เจ้าหน้าที่บริหารชั้นกลาง เช่น ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย

( ) เจ้าหน้าที่บริหารชั้นสูง เช่น ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

พหุน ปญฺโญ ชีเว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน</u> 1. ท่านตระหนักถึงการพิจารณาผลตอบแทนตามคุณวุฒิพื้นฐานที่ระบุรายละเอียดไว้ในตำแหน่งงาน					
2. ท่านให้ความสำคัญต่อการประเมินผลงาน ตามหลักความถูกต้อง และเที่ยงธรรมตามที่กฎหมายกำหนด					
3. ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการให้สินจ้าง ตามเกณฑ์ค่าแรงในตลาดแรงงาน และค่าแรงงานในตลาดสากล					
4. ท่านตระหนักถึงแนวทางการให้ค่าตอบแทน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ					
5. ท่านให้ความสำคัญต่อระดับความยากและความง่ายของงาน เพื่อให้สอดคล้องกับค่าตอบแทนที่จะได้รับ					
<u>ด้านการให้สิ่งจูงใจ</u> 6. ท่านตระหนักถึงการช่วยเหลือและสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นต่อการทำงานนอกเวลา เพื่อให้การทำงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายของงาน					
7. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับผลตอบแทนพิเศษหรือโบนัสจากองค์กรจากการทำงาน					
8. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับรางวัล ตามหลักสรรถนะ หลักความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง					
9. ท่านให้ความสำคัญต่อการตั้งเป้าหมายของงานในเชิงปริมาณ และมีการการระบุตัวเลขไว้ชัดเจน					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการให้สิ่งจูงใจ(ต่อ)</u> 10. ท่านให้ความสำคัญต่อการกำหนดผลตอบแทนในรูปแบบผู้ถือหุ้น และให้ความสำคัญต่อการยกย่องชมเชย อันจะกระตุ้นให้ให้เกิดการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง					
<u>ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล</u> 11. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าบ้าน และค่าเดินทาง					
12. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร เพื่อลดความเสี่ยงจากการทำงาน เช่น ประกันสุขภาพ					
13. ท่านตระหนักถึงการได้รับการบริการ และส่วนเสริมเพิ่มเติมต่างๆจากที่ได้รับจากองค์กร เช่น บริการรถรับส่ง					
14. ท่านตระหนักถึงชีวิตการทำงานและความสุขส่วนตัวให้เกิดความสมดุล เช่น วันลาหยุดตามประเพณี วันหยุดพักร้อน					
15. ท่านให้ความสำคัญต่อการได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากองค์กร เช่น เงินกู้ฉุกเฉินจากองค์กร เงินกองทุนสะสม					

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

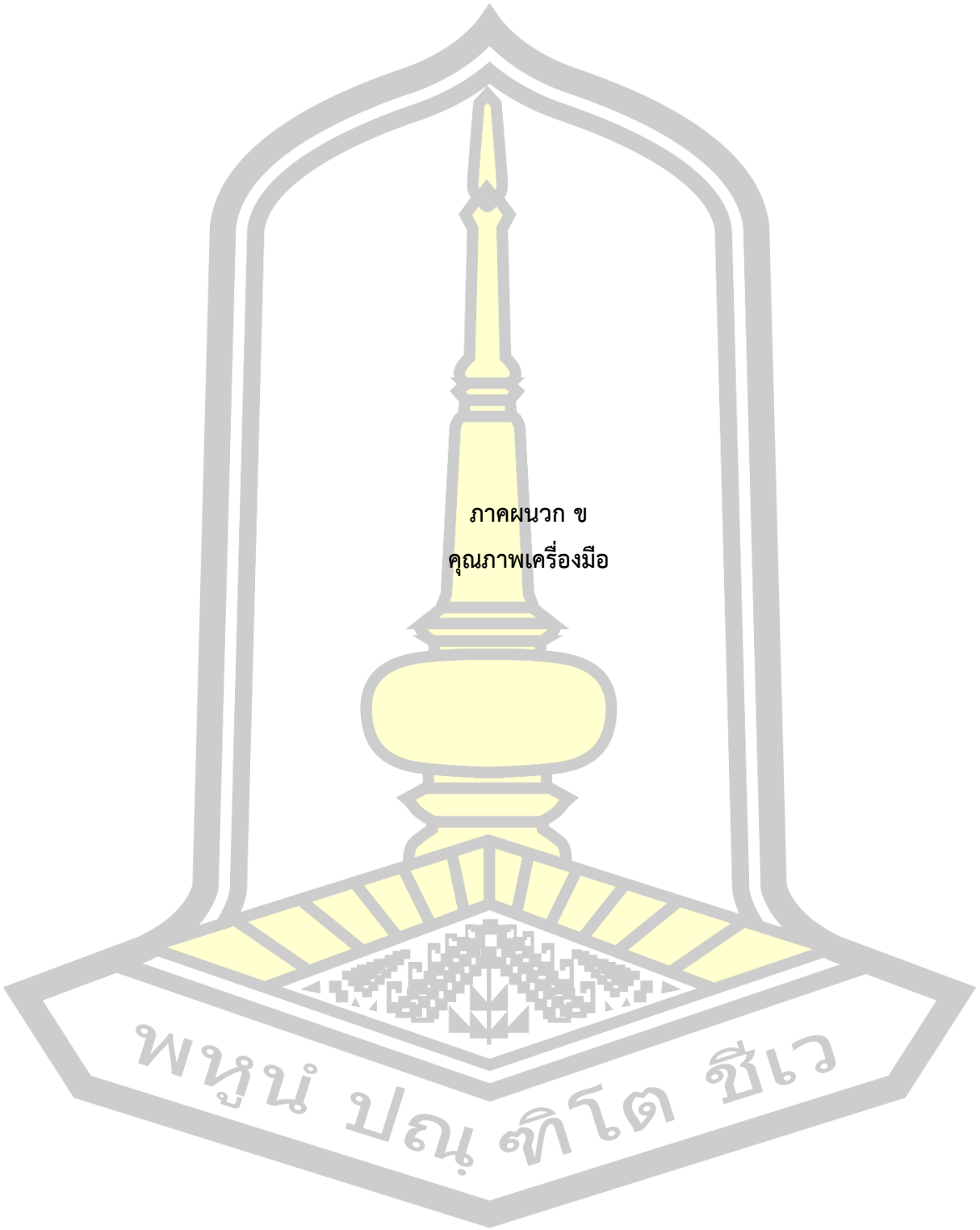
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความจงรักภักดีของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านความรักและความศรัทธาในงาน</u>					
16. ท่านรักในงานของท่าน และมีความรู้สึกว่าท่านเป็นเจ้าของงาน					
17. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านเป็นอย่างมาก					
18. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีผลงานออกมาดีที่สุด					
19. ท่านมีความภาคภูมิใจในงาน และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ					
20. ท่านมีความรู้สึกยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
<u>ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ</u>					
21. ท่านมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน และการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา					
22. ท่านมุ่งเน้นที่จะประพฤติหรือปฏิบัติการใดๆ อันจะทำให้เกิดการเสริมสร้างและพัฒนาตนให้เหมาะสมกับงาน					
23. ท่านให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากหัวหน้างานตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้จากเพื่อนร่วมงานเพื่อการพัฒนาแนวทางการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
24.ท่านมีความประสงค์ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ความจงรักภักดีของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน</u>					
25. ท่านให้ความสำคัญต่อการพัฒนาขั้นตอน และวิธีการทำงานแบบใหม่อย่างเป็นระบบอยู่เสมอ					
26. ท่านให้ความสำคัญต่อการประยุกต์แนวคิดการทำงานที่แตกต่างจากเดิม เพื่อให้ผลของงานดีขึ้น					
27. ท่านมุ่งเน้นที่จะนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
28. ท่านให้ความสำคัญต่อการพลิกแพลงและยืดหยุ่นงานได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					
29. ท่านให้ความสำคัญต่อการรับแนวคิดการทำงานใหม่ๆ โดยนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของท่าน					
<u>ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน</u>					
30. ท่านมีความรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของงาน แม้ไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง					
31. ท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับผิดชอบ โดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ					
32. ท่านมีความเต็มใจที่จะมาทำงานก่อนเวลา และทำงานต่อหลังเลิกงานอยู่เสมอ แม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา					
33. ท่านมีความพร้อมเสมอที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
34. ท่านมีจิตสำนึกเพื่อส่วนร่วม โดยตระหนักว่างานไม่ได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใด รู้สึกถึงการเป็นเจ้าของงานร่วมกัน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือองค์กรและผู้อื่น					

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ภาคผนวก ข

คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 46 ค่าอำนาจจำแนกรายด้านและค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ		
1.1 ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน		
1.	0.561	
2.	0.635	
3.	0.635	
4.	0.601	
5.	0.548	
รวม		0.807
1.2 ด้านการให้สิ่งจูงใจ		
6.	0.640	
7.	0.714	
8.	0.767	
9.	0.753	
10.	0.516	
รวม		0.858
1.3 ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล		
11.	0.686	
12.	0.663	
13.	0.689	
14.	0.713	
15.	0.637	
รวม		0.859

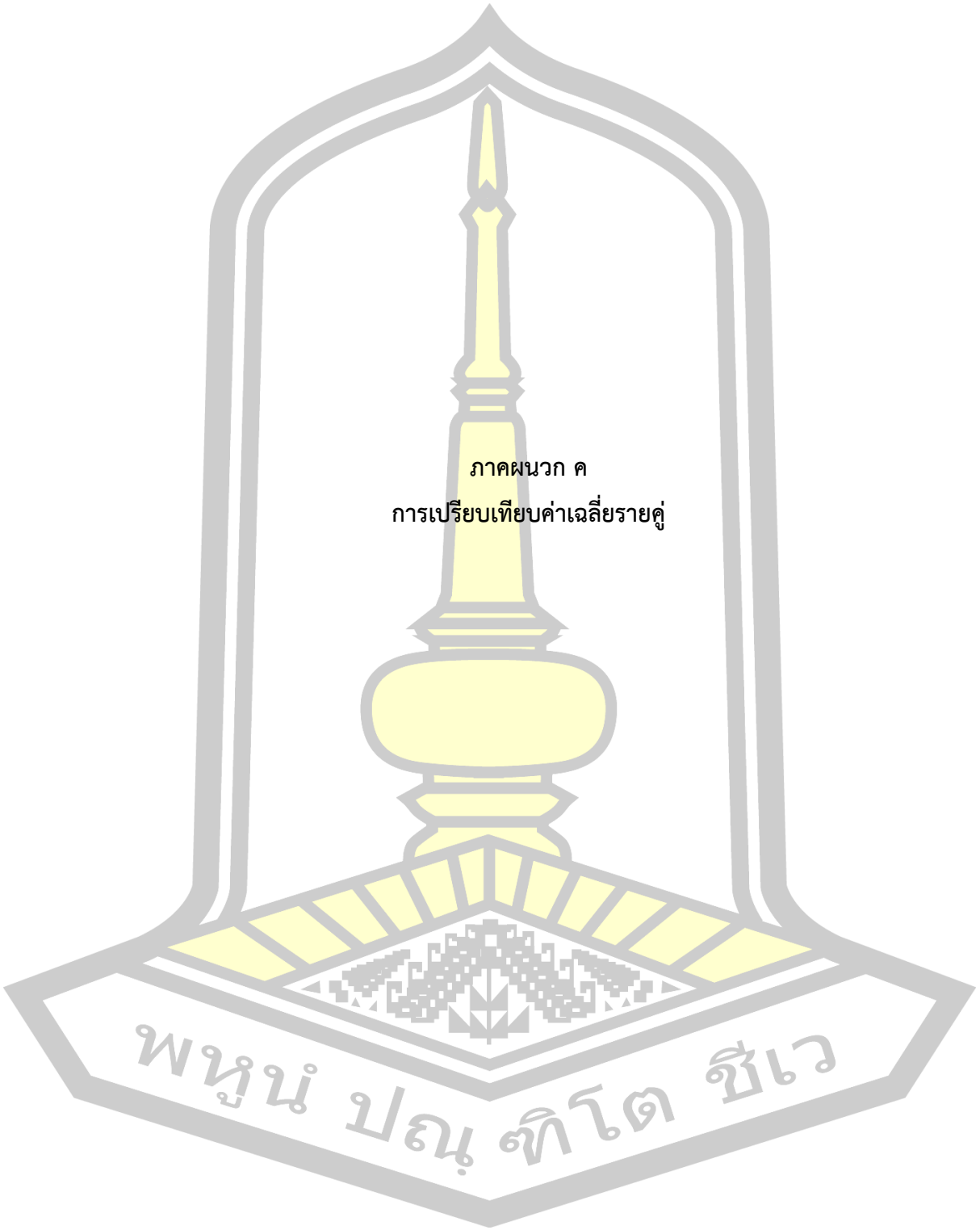
ตาราง 46 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ความจงรักภักดีของพนักงาน		
2.1 ด้านความรักและความศรัทธาในงาน		
1.	0.720	
2.	0.708	
3.	0.767	
4.	0.717	
5.	0.723	
รวม		0.886
2.2 ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ		
6.	0.702	
7.	0.784	
8.	0.830	
9.	0.733	
รวม		0.892
2.3 ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน		
10.	0.673	
11.	0.798	
12.	0.768	
13.	0.737	
14.	0.685	
รวม		0.890

ตาราง 46 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ความจงรักภักดีของพนักงาน		
2.4 ด้านความรักและความศรัทธาในงาน		
15.	0.684	
16.	0.753	
17.	0.771	
18.	0.806	
19.	0.783	
รวม		0.904

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว



ภาคผนวก ค

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 47 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	Contrast	2	0.150	0.075	0.427	0.653
	Error	284	49.992	0.176		
ด้านการให้สิ่งจูงใจ	Contrast	2	0.975	0.488	1.853	0.159
	Error	284	74.719	0.263		
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	Contrast	2	1.753	0.876	3.158	0.044
	Error	284	78.807	0.277		

ตาราง 48 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการโดยรวม ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{x}$	4.09	4.21	4.72	4.53
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.09	-	0.343	0.0001*	0.002*
15,000 - 20,000 บาท	4.21		-	0.003*	0.090
20,001 - 25,000 บาท	4.72			-	0.741
มากกว่า 25,000 บาท	4.53				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	Contrast	3	2.703	0.901	5.376*	0.001
	Error	283	47.439	0.168		
ด้านการให้สิ่งจูงใจ	Contrast	3	10.848	3.616	15.782*	<0.0001
	Error	283	64.845	0.229		
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	Contrast	3	7.173	2.391	9.220*	<0.0001
	Error	283	73.387	0.259		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ของของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{X}$	4.07	4.13	4.45	4.38
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.07	-	0.372	0.002*	0.007*
15,000 - 20,000 บาท	4.13		-	0.019	0.050
20,001 - 25,000 บาท	4.45			-	0.677
มากกว่า 25,000 บาท	4.38				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการด้านการให้สิ่งจูงใจ ของของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{X}$	4.06	4.26	4.87	4.62
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.06	-	0.013*	0.0001*	0.0001*
15,000 - 20,000 บาท	4.26		-	0.0001*	0.021
20,001 - 25,000 บาท	4.87			-	0.190
มากกว่า 25,000 บาท	4.62				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ของของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{X}$	4.14	4.24	4.82	4.60
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.14	-	0.228	0.0001*	0.002*
15,000 - 20,000 บาท	4.24		-	0.001*	0.028
20,001 - 25,000 บาท	4.82			-	0.297
มากกว่า 25,000 บาท	4.60				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 53 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการเป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการกำหนดเงินเดือนขั้นพื้นฐาน	Contrast	3	0.620	0.207	1.182	0.317
	Error	283	49.522	0.175		
ด้านการให้สิ่งจูงใจ	Contrast	3	1.406	0.469	1.785	0.150
	Error	283	74.288	0.263		
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	Contrast	3	1.407	0.469	0.677	0.172
	Error	283	79.152	0.280		

ตาราง 54 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน เป็นรายด้าน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านความรักและความศรัทธาในงาน	Contrast	3	1.117	0.372	1.218	0.303
	Error	283	86.540	0.306		
ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ	Contrast	3	1.256	0.419	1.306	0.273
	Error	283	90.778	0.321		
ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน	Contrast	3	0.066	0.022	0.082	0.970
	Error	283	75.581	0.267		
ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน	Contrast	3	0.835	0.278	0.895	0.444
	Error	283	88.054	0.311		

ตาราง 55 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{x}$	4.11	4.32	4.81	4.68
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.11	-	0.051	0.0001*	0.0001*
15,000 - 20,000 บาท	4.32		-	0.017*	0.104
20,001 - 25,000 บาท	4.81			-	0.914
มากกว่า 25,000 บาท	4.68				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 56 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานเป็นรายด้านของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

Univariate Tests

Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านความรักและความศรัทธาในงาน	Contrast	3	7.207	2.402	8.450*	<0.0001
	Error	283	80.451	0.284		
ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ	Contrast	3	11.259	3.753	13.149*	<0.0001
	Error	283	80.775	0.285		
ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน	Contrast	3	9.568	3.189	13.659*	<0.0001
	Error	283	66.079	0.233		
ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน	Contrast	3	10.616	3.593	12.794*	<0.0001
	Error	283	78.273	0.277		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{x}$	4.23	4.34	4.84	4.77
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.23	-	0.657	0.004*	0.006*
15,000 - 20,000 บาท	4.34		-	0.061	0.998
20,001 - 25,000 บาท	4.84			-	0.992
มากกว่า 25,000 บาท	4.77				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{x}$	4.05	4.27	4.82	4.67
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.05	-	0.107	0.0001*	0.001*
15,000 - 20,000 บาท	4.27		-	0.030	0.139
20,001 - 25,000 บาท	4.82			-	0.932
มากกว่า 25,000 บาท	4.67				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

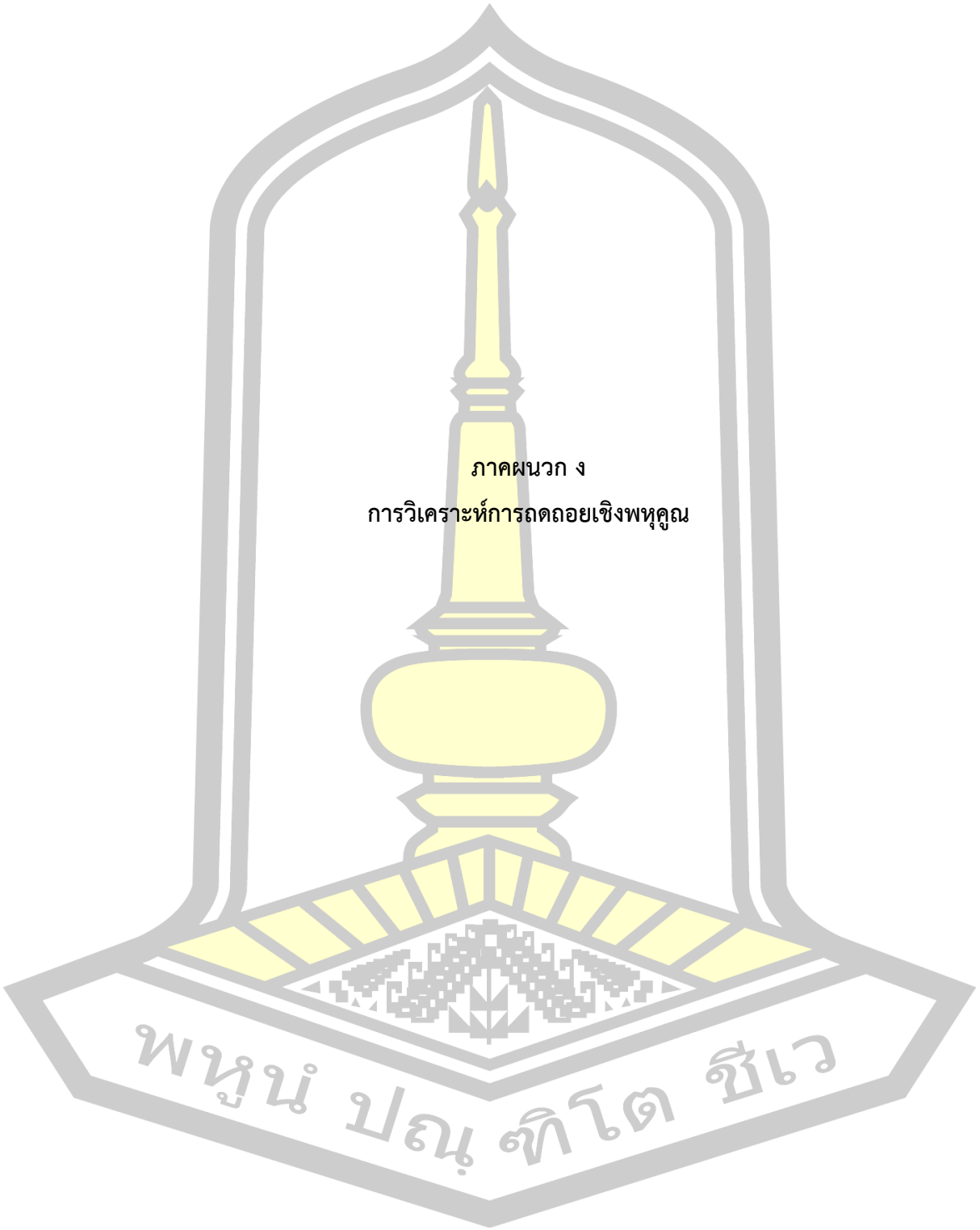
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{x}$	4.07	4.30	4.76	4.63
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.07	-	0.041	0.0001*	0.001*
15,000 - 20,001 บาท	4.30		-	0.051	0.213
20,001 - 25,000 บาท	4.76			-	0.930
มากกว่า 25,000 บาท	4.63				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตอาสาต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
	$\bar{x}$	4.08	4.36	4.82	4.63
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.08	-	0.022	0.0001*	0.004*
15,000 - 20,000 บาท	4.36		-	0.085	0.444
20,001 - 25,000 บาท	4.82			-	0.860
มากกว่า 25,000 บาท	4.63				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ตาราง 61 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

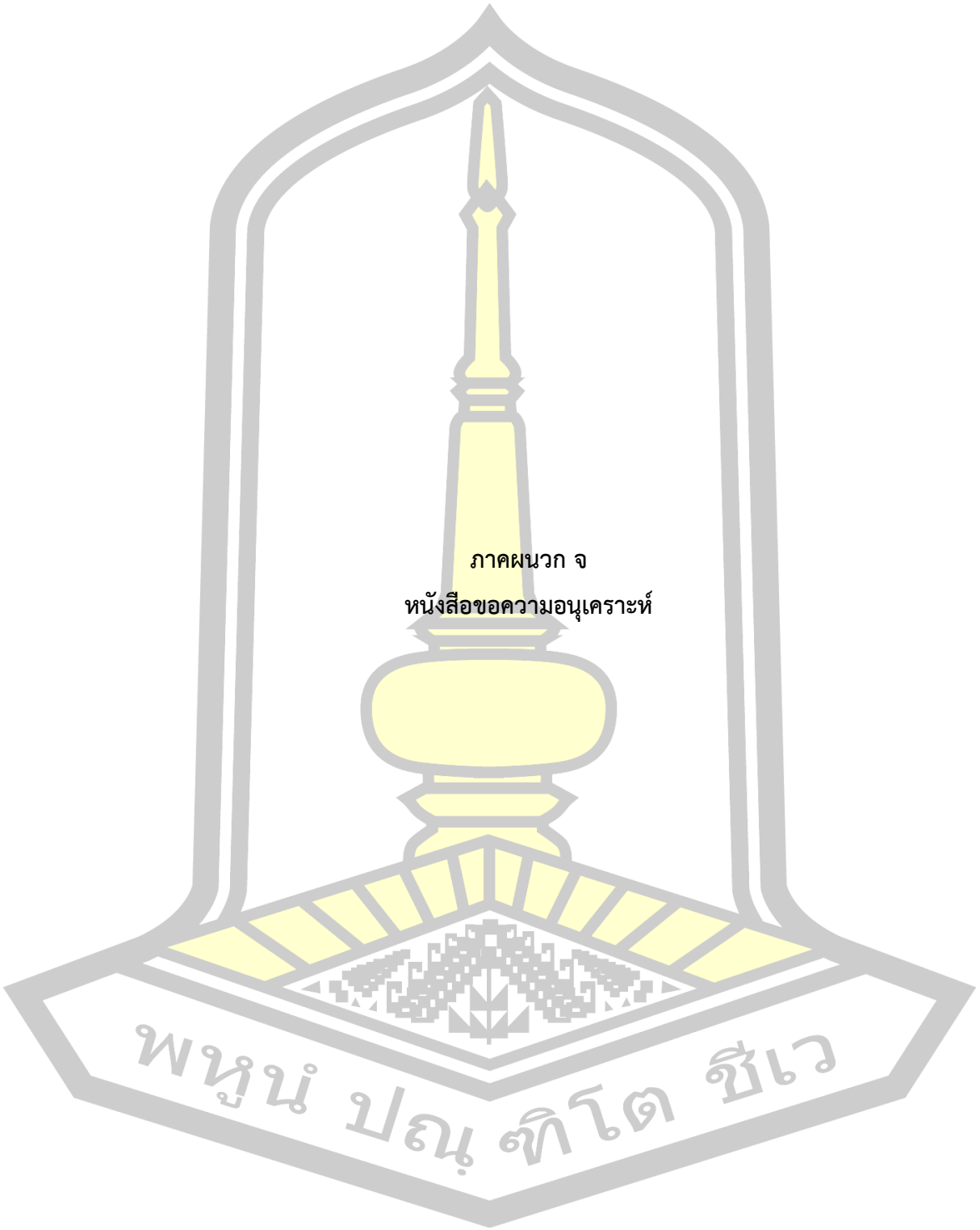
ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านความรักและความศรัทธาในงาน (JA)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.435	0.225	6.367*	<0.0001
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.415	0.076	5.436*	<0.0001
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.271	0.074	3.666*	<0.0001
F = 81.696 p = <0.0001 Adj R^2 = 0.361				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 62 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการกับความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ ของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการ	ความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพแห่งตนสู่งานที่ปฏิบัติ (JQD)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.850	0.213	3.991*	<0.0001
ด้านการให้สิ่งจูงใจ (IN)	0.430	0.072	5.958*	<0.0001
ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (BE)	0.359	0.070	5.143*	<0.0001
F = 120.953 p = <0.0001 Adj R^2 = 0.456				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ 0530.10/2.1736

คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

10 ตุลาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

ด้วย นายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย รหัสนิสิต 59010952002 นิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) และการศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ นายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย เข้าเก็บแบบสอบถามพนักงานในองค์กรของท่าน ในรายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)
คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431
โทรสาร 0-4375-4422

ที่ ศธ 0530.10/ว.1937

คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

10 ตุลาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน พนักงานธุรกิจโรงแรม

ด้วย นายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย รหัสนิสิต 59010952002 นิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) และการศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ นายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย ศึกษาและเก็บรวบรวมในรายละเอียด ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)
คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431
โทรสาร 0-4375-4422

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย
วันเกิด	วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537
สถานที่เกิด	อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 198 หมู่ที่ 1 ตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44130
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหนองแคสรกิจพิทยา อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2558 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2562 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พหูน ปณ ฑิโต ชีเว

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว