

การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ : กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร*

The study of Compensation and Benefits of the Franchised Hotel Business : A case study in Bangkok.

พนัชกร สิมะขจรบุญ**

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการและปัญหาและอุปสรรคในการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภท แฟรนไชส์ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ใน กรุงเทพมหานคร วิธีการเก็บข้อมูลศึกษาจากเอกสารชั้นทุติยภูมิด้านองค์การและประเภทของสวัสดิการที่พนักงานได้รับ แบบสอบถามพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมด้านทฤษฎีตัวการ-ตัวแทน (Agency Theory) แนวคิดทฤษฎีความไม่สมบูรณ์ของตลาดทุน (Capital Market Imperfection Thesis) แนวคิดแฟรนไชส์สากล (International Franchise) การบริหารค่าตอบแทนและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Compensation Management and Theories) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบตารางโดยใช้สถิติเปรียบเทียบเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าโคสแควร์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสโสด เป็นลูกจ้างประจำ มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ผลการทำงาน มีการขาด ลา มาสายบ้างแต่ถูกต้องตามกฎหมายของบริษัท โรงแรมที่ทำการศึกษามีขนาดจำนวนห้องพักมากกว่า 500 ห้อง มาตรฐานของโรงแรมระดับ 5 ดาวและระยะเวลาในการประกอบการต่ำกว่า 10 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนใหญ่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบกิจการของโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำทำให้ได้รับการขึ้นเงินเดือนประจำปี มีการจ่ายค่าเชอร์วิสชาร์จ์ให้เฉพาะลูกจ้างที่เป็นพนักงานประจำขึ้นไป บางแห่งมีการรับประกันค่าเชอร์วิสชาร์จ์ขั้นต่ำให้แก่พนักงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการได้แก่ จำนวนพนักงานที่มีผลต่อเชอร์วิสชาร์จ์ รายได้ของโรงแรมไม่ถึงตามมาตรฐานที่กำหนด ชั่วโมงการทำงานเป็นชั่วโมงไม่ปกติ การให้สวัสดิการไม่สม่ำเสมอ การจ่ายเงินเดือนไม่ตรงตามสัญญา

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานนิพนธ์ สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ E-mail : panuschagone@gmail.com โดยมี ฤชดา พัชราวนิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The purposes of this research were to study factors effected to compensation level and benefits, problems and threats to receive compensation and benefits of employees who work for franchise hotels by aim to study at franchise hotels in Bangkok and which were registered of Thai Hotel Association. Collecting data by studying from secondary document in field of hotel organization and benefits that employees received. Questionnaire was developed from literature review about Agency Theory, Capital Market Imperfection Thesis, International Franchise, Compensation Management and Theories, and others research. Data analyzing, as table form, to compare the statistic of percentage, mean, chi-square, and standard deviation in each variable.

The result of this study revealed that most people are female who were 25-35 years old, education level at bachelor degree, single, long term employee, less than 10 years of working experiences, employees can be absent, inform for absent, and late for working performance by following to company's regulation. The major of studying hotels have more than 500 rooms, 5 stars level standard, and run business for less than 10 years. The major factors effect to compensation and benefits are age, education level, type of employees, working experience, hotel standard, and time of running business. The study stated employees who work for franchise hotel which mainly long term contract that lead to increase for annual salary, received service charge, and some hotels have guarantee for minimum of service charge to long term employees. Employees have opinion to problems and threats of compensation and benefits, respectively. The quantity of employees can be effect to amount of service charge, revenue of hotels is not achieved standard, unusual working hour (shift working hour), unusual benefits, pay salary by not following the contract. This study should be useful for one who is interested to invest in franchise hotel business with fair and endeavor to recognize compensation and benefits of employees. It can be reduced turnover problems of employees.

บทนำ

แฟรนไชส์เป็นสัญญาหรือข้อตกลงอย่างเป็นทางการ ระหว่างสองกิจการที่มีกำหนดระยะเวลาของการทำธุรกิจที่ชัดเจน โดยให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ซื้อสิทธิ์หรือแฟรนไชส์ซี (Franchisee) ในการขายสินค้าหรือดำเนินธุรกิจภายใต้ชื่อตราสินค้าและภาพลักษณ์ของเจ้าของสิทธิ์หรือแฟรนไชส์ซอร์ (Franchisor) ทั้งนี้ผู้ซื้อสิทธิ์จะต้องจ่ายค่าตอบแทนในการใช้ชื่อการค้าให้แก่ผู้ให้สิทธิ์ (Lafontaine 1992 : 264) เช่นค่าธรรมเนียมเริ่มแรก (Franchise Fee) ค่าลิขสิทธิ์ (Royalty Fee) และค่าส่งเสริมการตลาด (Advertising Fee) เป็นต้น สำหรับรูปแบบธุรกิจของแฟรนไชส์ตามนิยามของกระทรวงพาณิชย์ของสหรัฐ (U.S. Department of

Commerce) นั้นความสัมพันธ์ระหว่าง แฟรนไชส์ซอร์และแฟรนไชส์ซีไม่เพียงแต่จะเกี่ยวข้องกับการขายสินค้า การบริการ และตราสินค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นปรากฏการณ์ที่กำลังมีการเจริญเติบโตในรูปแบบธุรกิจโดยรวม อาทิเช่น การวางแผนและกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy and Plan) มาตรฐานและคู่มือการดำเนินงาน (Operation Manuals and Standards) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และการสื่อสารสองทางอย่างต่อเนื่อง (Two Way Communication) เป็นต้น (Lafontaine 1992 : 264) การทำแฟรนไชส์เป็นวิธีการที่ผู้ประกอบการสามารถรวบรวมทรัพยากร เพื่อจัดตั้งเครือข่ายจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการที่ปรับตัวมาทำแฟรนไชส์จะได้ประโยชน์ในการมีเครือข่ายสาขาเพิ่มขึ้นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้มีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นและท้ายที่สุดคือรายได้จากการประกอบการ (Michael 2003 : 61-62) ขนาดตลาดของระบบธุรกิจแฟรนไชส์ในโลกมีมูลค่าสูงมากถึงประมาณ 2.3 แสนล้านเหรียญสหรัฐ (พิระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์ 2546 : 55) ซึ่งมากกว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของประเทศไทยถึง 2 เท่า โดยสหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำด้านระบบแฟรนไชส์และมีระบบธุรกิจแฟรนไชส์ที่เป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 61 ของระบบแฟรนไชส์ของโลก มีร้านค้าที่เป็นผู้ซื้อแฟรนไชส์จากสหรัฐอเมริกาประมาณร้อยละ 76 ของระบบ แฟรนไชส์ รวมทั้งพบว่ามีธุรกิจที่อยู่ในระบบแฟรนไชส์กว่า 17,500 ธุรกิจทั่วโลก มีร้านค้าในระบบมากกว่า 1.2 ล้านร้าน มีการจ้างงานประมาณ 12.5 ล้านคน คิดเป็นมูลค่าการจ้างงานกว่า 1.4 แสนล้านเหรียญสหรัฐต่อปี (พิระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์ 2546 : 55)

ธุรกิจแฟรนไชส์ได้เข้ามาในประเทศไทยนานแล้ว โดยในยุคแรกๆ แฟรนไชส์ที่เข้ามาส่วนใหญ่จะเป็นกิจการโรงแรม เช่น เครือ Holiday Inns, Sheraton และธุรกิจน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น Shell, Esso (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2553 ค:3) เป็นต้น รัฐบาลไทยได้ส่งเสริมอย่างต่อเนื่องให้ประเทศไทยได้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก เป็นผลให้ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวประเทศไทยระหว่าง ในปี พ.ศ. 2550 มีนักท่องเที่ยวมากถึง 10.4 ล้านคน โดยประมาณ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 19.2 ของประชาชนชาวไทย ในปี พ.ศ. 2551 มีนักท่องเที่ยวประมาณสิบ ล้านคน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว 2553) ที่มาท่องเที่ยวไทยลดลงจากปี พ.ศ. 2550 เนื่องจากภาวะความไม่แน่นอนทางการเมืองอย่างไรก็ตามจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยความคุ้นเคยกับวิถีการดำเนินชีวิตในบ้านเมืองของเขาทั้งในด้าน อาหาร คุณภาพ และ ตราสินค้า ทำให้นักท่องเที่ยวที่เลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเหล่านี้เลือกใช้จ่ายในสินค้าแฟรนไชส์ที่มาจากต่างประเทศ เช่น อาหาร โรงแรม สถานีบริการน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ ที่มีอยู่ในประเทศไทย เป็นต้น (Pacharavanich 2000 : 8-9)

การบริหารค่าตอบแทนเป็นหน้าที่ที่สำคัญของการบริหารงานบุคคล ทั้งในด้านขององค์การและบุคคลากรที่ทำงานในองค์การ เพราะค่าตอบแทนเป็นค่าใช้จ่ายที่นับเป็นตัวเลขจำนวนสูง ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในปัจจุบันองค์การสมัยใหม่นำประเด็นเรื่องค่าตอบแทนมาใช้ในการแข่งขันเพื่อดึงดูดให้ผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับองค์การ ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจและปัจจัยจูงใจให้ทำงานร่วมกับองค์การต่อไปให้นานที่สุด (อนิวัช แก้วจำนงค์ 2552 : 166-168) ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการครองชีพพนักงานทุกคนจะต้องมีรายได้ให้เพียงพอกับการดำเนินชีวิตในระดับหนึ่งตามสถานะทางสังคมของแต่ละคน

โดยทั่วไปพนักงานมักจะเปรียบเทียบรายได้ของเขากับคนอื่นที่อยู่ในสภาพเดียวกัน กล่าวคือเขาจะต้องได้ค่าตอบแทนในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่ทำงานอย่างเดียวกันในองค์การเดียวกันหรือในองค์การอื่นที่มีลักษณะงานเหมือนกัน เขาเชื่อว่าระดับของอัตราค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ ความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละคน (เสนาะ ตีเียว 2534 : 253)

การบริหารค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อประเทศโดยรวมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (กิงพร ทองใบ 2538 : 13) ดังนี้ 1) ในทางเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับต้นทุนสินค้า ต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการ การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าตอบแทนจะมีผลกระทบต่อต้นทุนของสินค้า และต่อเนื่องไปถึงระดับราคาสินค้าโดยทั่วไป ถ้าอัตราค่าตอบแทนเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของผลผลิตของลูกจ้างแล้ว จะทำให้เกิดภาวะเงินเฟ้อขึ้นได้ หรือพิจารณาในอีกด้านหนึ่งค่าตอบแทนมีผลต่อระบบเศรษฐกิจคือก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงานและทำให้รายได้ของประชาชนดีขึ้น (กิงพร ทองใบ 2538 : 13) 2) ในทางสังคม ค่าตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับจะก่อให้เกิดอำนาจซื้อ หากลูกจ้างได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอก็จะทำให้สภาพการเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำนายจ้างอาจเลิกจ้างก็จะทำให้เกิดการว่างงานขึ้น ก็จะทำให้ขาดรายได้ทำให้อำนาจในการซื้อน้อยลง และถ้าหากความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ว่างงานนี้ยังมีอยู่ก็จะก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้นได้ (กิงพร ทองใบ 2538 : 13-14) 3) ในทางการเมือง โดยผู้ใช้แรงงานนับเป็นกลุ่มกดดันที่สำคัญทางการเมือง การเรียกร้องของกลุ่มนี้อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและกฎหมายได้เนื่องจากกลุ่มผู้ทำงานนี้มีจำนวนมากและหากพรรคการเมืองใดได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มแรงงานก็จะมีเสถียรภาพสูงเพราะมีฐานกำลังที่มั่นคง (กิงพร ทองใบ 2538 : 14) ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ในประเทศไทยเป็นการเฉพาะ จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภท แฟรนไชส์กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการได้รับตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม เพื่อเข้าใจกระบวนการดำเนินการเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร ในธุรกิจแฟรนไชส์ที่ดำเนินการภายใต้การดูแลของแฟรนไชส์ซี ในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค ในการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาการศึกษาวิจัย ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2553 – มีนาคม 2554 รวมระยะเวลา 9 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ค่าตอบแทน (Total Compensation) ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน (Cash Compensation) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนหลักให้กับพนักงานในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง Incentive โบนัส และค่าครองชีพ 2) ค่าตอบแทนในรูปสวัสดิการ (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบแทนที่พนักงานได้เข้าร่วมงานกับองค์กร อาจเรียกได้ในชื่ออื่นเช่น ผลประโยชน์เกื้อกูล หรือ ผลตอบแทนทางอ้อม (อนิวัช แก้วจันทร์ 2552 : 171) เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานที่ต้องจ่ายให้น้อยลง ได้แก่ 2.1)สวัสดิการการป้องกันการสูญเสียรายได้ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการสังคม 2.2) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทำงานและการดำเนินชีวิต เช่น ค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร 2.3) สวัสดิการพิเศษ (allowance) เช่น ค่าที่พัก ค่าที่จอดรถ ค่าเช่าสถานที่ออกกกำลังกาย ค่าน้ำมัน ค่าเช่ายานพาหนะ (Milkovich and Newman 2004 : 8-12)

เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ที่ได้ประจำในจำนวนคงที่ที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามชั่วโมงการทำงาน หรือจำนวนผลผลิต (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง 2550 : 242)

ค่าจ้าง (Wage) หมายถึง เงินที่พนักงานได้รับจากการทำงาน โดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงการทำงาน (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง 2550 : 242)

รายได้ (Earning) หมายถึง เงินเดือน (Salary) หรือ ค่าจ้าง รวมค่าทำงานล่วงเวลา (Overtime) และ ค่าเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge)

เซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) เป็นค่าตอบแทนสำหรับกระตุ้นการทำงาน (Incentive) เป็นผลตอบแทนที่ผูกติดกับคุณสมบัติ (Performance) ในการทำงาน of พนักงานในแต่ละบุคคลโดยตรง (Milkovich and Newman 2004 : 9-10)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ที่ได้รับค่าตอบแทน และ สวัสดิการของบริษัทที่ประกอบธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ระดับผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว

1.2 กำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรผู้ที่ได้รับค่าตอบแทน ในประกอบธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นสองส่วน ดังนี้

1.2.1 เลือกโรงแรมที่เป็นสมาชิกกับสมาคมโรงแรมไทยที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ ได้ทั้งหมด 8 โรงแรม ทำการแบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 โรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว จำนวน 2 โรงแรม

กลุ่มที่ 2 โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว จำนวน 6 โรงแรม

1.2.2 ทำการสุ่มแบบเจาะจงไปทั้ง 2 กลุ่มประชากร สำหรับจำนวนประชากรที่เป็นบุคคล กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรและเป็นการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใส่คืน (Davis 1996 : 230-231) ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 และสัดส่วนความน่าจะเป็นของประชากร (P) ที่ 0.5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แสดงดังนี้

$$n = \frac{Z^2 PQ}{B^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

P = สัดส่วนของประชากร (หรือประมาณการ)

Q = $1 - P$ โดยที่ $0 \leq P, Q \leq 1$

ดังนั้น PQ มีค่าสูงสุดเมื่อ $P = 0.5$ และ $Q = 0.5$

B = ความคลาดเคลื่อนในการประเมินสัดส่วนประชากร (P)

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2} \\ &= 385 \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) (Davis 1996 : 238) เพื่อเป็นการรวดเร็วในการเก็บตัวอย่างและประหยัดค่าใช้จ่าย จนครบจำนวน 385 คน จาก 8 แฟรนไชส์โรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยที่ทำการในกรุงเทพมหานครตามสัดส่วนดังนี้

$$\text{โรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว จำนวน} = \frac{(2) (385)}{8} = 96 \text{ คน}$$

$$\text{โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว จำนวน} = \frac{(6) (385)}{8} = 289 \text{ คน}$$

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มีดังนี้

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มบุคลากรผู้ได้รับคำตอบและสวัสดิการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการทำงาน ประเภทของลูกจ้าง จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรผู้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ค่าตอบแทน (รายได้ เซอร์วิสชาร์จ) และสวัสดิการ (ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ประกันชีวิต รถรับส่งพนักงาน อาหารฟรี ชุดยูนิฟอร์มฟรี เบี้ยขยัน เงินประจำตำแหน่ง ศูนย์สุขภาพ และห้องพยาบาล ทุนการศึกษาบุตร การส่งเสริมด้านการศึกษา ทุนการศึกษาลูกจ้าง สิทธิการซื้อสินค้าในราคาพนักงาน ค่าเช่าบ้าน ค่าครองชีพ เงินกู้ยืม และสวัสดิการสินเชื่อ) ของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์

3. สมมติฐานการวิจัย

1. เพศไม่ส่งผลต่อระดับรายได้
2. อายุไม่ส่งผลต่อระดับรายได้
3. สถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อระดับรายได้
4. ระดับการศึกษาส่งผลต่อระดับรายได้
5. ประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อระดับรายได้
6. ผลงานการทำงานส่งผลต่อระดับรายได้
7. ประเภทลูกจ้างส่งผลต่อระดับรายได้
8. ระยะเวลาในการประกอบการไม่ส่งผลต่อระดับรายได้
9. มาตรฐานโรงแรมส่งผลต่อระดับรายได้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือมีดังต่อไปนี้

4.1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ประวัติ ลักษณะธุรกิจแฟรนไชส์ ความรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทฤษฎี และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์หลักการ แนวคิดของธุรกิจแฟรนไชส์โรงแรม

4.2 สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประเภทของลูกจ้าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผลการทำงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ เป็นต้น ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับจากธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจ สอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจ สอบ รายการ (Check List)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการ แจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่ได้รับค่าจ้างในธุรกิจ โรงแรมประเภทแฟรนไชส์ พร้อมกับชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามได้อย่างถูกต้องและนัดหมายเวลามาเก็บแบบสอบถามคืน จนได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้ง 385 ชุด

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางคอมพิวเตอร์ กำหนดระดับความมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบตารางโดยใช้สถิติเปรียบเทียบเป็นค่าร้อยละ (Percentage of Frequency) คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณหาค่าไคสแควร์ (Chi - square) (Davis 1996 : 370) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน และโดยรวม จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) โดยการหาค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน แบ่งเป็น 5 ช่วง (Best 1986 : 195) ตามระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ

ผลการวิจัย

การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส โสด ประเภทลูกจ้างประจำ ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี ผลการทำงาน มีการขาด ลา มาสายบ้างแต่ถูกต้องตามกฎหมายของบริษัท จำนวนห้องพักมากกว่า 500 ห้อง มาตรฐานของโรงแรมระดับ 5 ดาวและระยะเวลาในการประกอบการต่ำกว่า 10 ปี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภท แฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร

- 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าตอบแทน พบว่า

- 2.1.1 ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผลงานของการทำงาน จำนวนห้องพัก และมาตรฐานของโรงแรม ส่งผลต่อเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.2 ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ทำงาน ผลการทำงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลต่อจำนวนเซอร์วิสชาร์จ์ ที่ได้รับต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.3 ปัจจัยด้านอายุ ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม ส่งผลกับการรันตีในการจ่ายค่าเซอร์วิสชาร์จ์ขั้นต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าสวัสดิการ พบว่า

2.2.1 ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผลงานการทำงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม ระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับสิทธิประกันสุขภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการทำงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม ระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับการประกันอุบัติเหตุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.3 ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการทำงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับการประกันชีวิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.4 ปัจจัยด้านประเภทลูกจ้าง และระยะเวลาในการประกอบการส่งผลกับการบริการรถรับส่งพนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.5 ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับการได้รับประทานอาหารฟรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.6 ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับการได้รับชุดยูนิฟอร์ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.7 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับการได้รับเบี้ยขยัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.8 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส และประเภทลูกจ้าง ส่งผลกับการได้รับสิทธิการรับเงินประจำตำแหน่ง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.9 ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการส่งผลกับการได้รับสิทธิการใช้บริการศูนย์สุขภาพและห้องพยาบาล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.10 ปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับการได้รับสิทธิทุนการศึกษาบุตร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.11 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทลูกจ้าง และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับการได้รับสิทธิทุนการส่งเสริมด้านการศึกษาเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.12 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ประเภทลูกจ้าง และมาตรฐานโรงแรม ส่งผลกับการได้รับสิทธิทุนศึกษาดูงาน/ฝึกอบรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.13 ปัจจัยด้านเพศ ประเภทลูกจ้าง และผลของการทำงาน ส่งผลกับการได้รับสิทธิส่วนลดการใช้บริการของโรงแรมในราคาพนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.14 ปัจจัยส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อม ส่งผลกับสิทธิช่วยเหลือค่าเช่าที่พัก ของทุกกลุ่ม ผลปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.15 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ผลของการทำงาน จำนวนห้องพัก มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาในการประกอบการ ส่งผลกับสิทธิช่วยเหลือค่าครองชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.16 ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส จำนวนห้องพัก และมาตรฐานโรงแรม ส่งผลกับสิทธิเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.17 ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จำนวนห้องพัก และมาตรฐานโรงแรม ส่งผลกับสิทธิเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการได้แก่ จำนวนพนักงานที่มีผลต่อเซอร์วิสชาร์จ รายได้ของโรงแรมไม่ถึงตามมาตรฐานที่กำหนด ชั่วโมงการทำงานเป็นชั่วโมงไม่ปกติ การให้สวัสดิการไม่สม่ำเสมอ การจ่ายเงินเดือนไม่ตรงตามสัญญา โดยสรุปรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภท แฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทลูกจ้าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ มาตรฐานโรงแรม มีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า

ด้านอายุและด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า โรงแรมต้องการพนักงานที่มีวุฒิภาวะในการทำงานสามารถทนแรงกดดันจากลูกค้าได้ และพนักงานส่วนใหญ่อาจปฏิบัติงานในสาย

อาชีพโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ของชีวิต หรือทำงานกับโรงแรมนั้นเป็นเวลานานโดยไม่ค่อยเปลี่ยนบริษัท ทำให้สามารถส่งสมประสบการณ์ในการทำงานให้สูงขึ้น เป็นการแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร และองค์กรจึงได้ตอบแทนความจงรักภักดีนั้นด้วยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงขึ้นตามอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน องค์กรมีการปรับขึ้นค่าตอบแทนตามความสารถซึ่งพิจารณาจากผลงานในอดีตโดยจากผลการสำรวจจำนวนร้อยละ 90 ของบริษัทในอเมริกาพบว่าการปรับเพิ่มให้แก่พนักงานโดยคิดจากฐานของเงินเดือน ผู้ที่มีผลงานที่ดีเด่นจะได้ปรับเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 8-10 และผู้ที่ผลงานปกติจะได้รับการปรับเพิ่มประมาณร้อยละ 4-5 (Milkovich and Newman 2004 : 9) พนักงานส่วนใหญ่จะตั้งใจทำงานเมื่อรู้สึกว่ามีพลังใจและได้รับสิ่งจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation-Hygiene Theory) ที่แสดงให้เห็นว่าเงินเดือน เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานได้ หากการกำหนดเงินเดือนไม่เพียงพอเหมาะสมหรือยุติธรรม จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้แต่เงินเดือนก็ไม่ใช่สิ่งเดียวที่จะทำให้พนักงานเต็มใจทำงาน จำเป็นต้องมีปัจจัยอื่นๆประกอบด้วย เช่น โอกาสก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ การเลื่อนตำแหน่ง (กึ่งพร ทองใบ 2538 : 24) สอดคล้องกับทฤษฎีค่าจ้างตามผลผลิตสุดท้าย (Marginal Productivity Theory) ตามทฤษฎีนี้ค่าจ้างที่จ่ายให้พนักงานจะเท่ากับมูลค่าของผลผลิตส่วนที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากผลผลิตรวมตามปกติที่ทำได้ (ธงชัย สันติวงษ์ 2535 : 14) อาจกล่าวได้ว่าอายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นผลผลิตส่วนเพิ่มที่นายจ้างคาดหวังจึงยินดีให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่สูงขึ้นแก่พนักงาน

ด้านระดับการศึกษา สอดคล้องกับเกณฑ์การให้เงินเดือนตามระดับการศึกษาที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติกันมาโดยมีเหตุจูงใจมาจากการสนับสนุนให้ประชาชนมีการศึกษาขั้นสูงขึ้นโดยภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้จากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ยกเลิกการศึกษาระดับอนุปริญญาและเปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ด้านประเภทลูกจ้าง พบว่าผู้บริหารและพนักงานประจำส่วนใหญ่ได้รับเชอร์วิสชาร์จ ส่วนพนักงานชั่วคราวไม่ได้รับ อาจมีสาเหตุเพื่อการเสริมแรงในเชิงบวก (Positive Reinforcement) ตามทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theory) ที่พยายามพัฒนาหรือเสริมความแข็งแกร่งของพฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยการเสริมแรงในทางบวก (Robbins 1996 : 110) ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานประจำ และสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานชั่วคราวให้ได้รับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะประพฤติหรือกระทำเมื่อรู้ว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผลที่เกิดจากรางวัลที่มีอยู่ รางวัลจะถูกใช้ป็นสิ่งจูงใจกลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติงาน (กึ่งพร ทองใบ 2538 : 24) ความคาดหวังเป็นพื้นฐานแนวคิดในการสร้างความพยายามในการทำงาน โดยมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการทำงานซึ่งทำให้บุคคลเชื่อและปรารถนาในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้บุคคลมีแนวโน้มที่จะกระทำการในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความรุนแรงของความคาดหวังว่าการกระทำดังกล่าวจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สามารถดึงดูดใจแต่ละบุคคลในองค์กร (อนิวัช แก้วจันทร์ 2552 : 179) องค์กรอาจมองว่าพนักงานชั่วคราวนั้นไม่ได้รับค่าเชอร์วิสชาร์จก็เพื่อให้พนักงานพวกนี้ได้มีโอกาพัฒนาขีดความสามารถของตนเองเพื่อก้าวไปสู่การเป็นพนักงานประจำตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy

Theory) (Robbins 1996 : 110) และเป็นการสร้างความต้องการความเจริญเติบโต (Growth needs; G) ในขั้นสุดท้ายของทฤษฎีอี อาร์ จี (E R G Theory) ซึ่งเป็นความต้องการภายในส่วนบุคคลประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) (Robbins 1996 : 218) ตามทฤษฎีนี้ แสดงให้เห็นว่าความต้องการนี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการที่บุคคลมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์กับความต้องการการเติบโตในหน้าที่การงาน (พิมลจรรย นามวัฒน์ 2545 : 51) ทำให้พนักงานชั่วคราวมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อที่จะได้เลื่อนฐานะไปเป็นพนักงานประจำ ในอีกเหตุผลหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการคำนวณเชอร์วิสซาร์จอาจเป็นสิ่งที่สร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่พนักงานประจำซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีค่าจ้างที่ยุติธรรม (The Just Price Wage) ที่บุคคลใดได้ทำงานในตำแหน่งที่สำคัญขึ้น ค่าจ้างที่ยุติธรรมของเขาก็จะต้องสูงขึ้น (ธงชัย สันติวงษ์ 2535 : 12-13) เนื่องจากพนักงานชั่วคราวบางคนไม่ได้ปฏิบัติงานจนครบเดือน หรือยังขาดทักษะในการทำงานบางอย่างจึงไม่สมควรที่จะได้รับเชอร์วิสซาร์จเหมือนกับพนักงานประจำ

ด้านมาตรฐานโรงแรม บ่งบอกถึงระดับในการให้บริการแก่ลูกค้าโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 5 ดาว จะให้บริการลูกค้าในระดับที่สูงกว่าโรงแรมระดับ 4 ดาว รวมถึงการคิดค่าบริการย่อมสูงตามไปด้วย ทำให้โรงแรมมีรายได้สูงตามราคาให้บริการ จึงเป็นไปได้ที่มาตรฐานของโรงแรมจะมีผลต่อรายได้และสวัสดิการของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ได้แก่ จำนวนพนักงานที่มีผลต่อเชอร์วิสซาร์จ รายได้ของโรงแรมไม่ถึงตามมาตรฐานที่กำหนด ชั่วโมงการทำงานเป็นชั่วโมงไม่ปกติ การให้สวัสดิการไม่สม่ำเสมอ การจ่ายเงินเดือนไม่ตรงตามสัญญา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรมาเป็นระยะเวลาส่วนใหญ่ของชีวิตการทำงาน ไม่ได้เปลี่ยนบริษัทบ่อยครั้งจึงมีความคุ้นเคยกับงานที่ทำและเล็งเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นเรื่องปกติจึงให้ความเห็นในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า อายุมีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี น่าจะเป็นวัยที่เหมาะสมแก่การพิจารณารับพนักงานเข้าทำงานเนื่องจากเป็นบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร โดยมีข้อขัดแย้งที่ผู้บริหารที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีแสดงให้เห็นว่าในการจ้างงานในตำแหน่งผู้บริหารนั้นโรงแรมพิจารณาที่ความสามารถและผลงานมากกว่าวุฒิการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ประเภทลูกจ้างมีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรม ประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร โดยพบว่าพนักงานชั่วคราวไม่ได้รับเงินรายได้ค่าเชอร์วิสชาร์จ อาจก่อให้เกิดปัญหาขาดบุคลากรหรือขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ทางโรงแรมน่าจะมีสวัสดิการอื่นๆ เช่น การให้เชอร์วิสชาร์จ โดยมีข้อแม้ว่าจะสะสมไว้ให้หากทำงานครบปี เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานชั่วคราวไม่ลาออกไปหางานใหม่เมื่อมีโอกาส

จากผลการวิจัย พบว่า ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ดังนั้นโรงแรมควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายงานในหน้าที่ที่สูงขึ้นตามระดับรายได้เพื่อไม่ก่อให้เกิดภาระแก่โรงแรมที่ต้องจ่ายค่าตอบแทนที่สูงขึ้นแต่ผลงานที่ได้กลับเหมือนเดิมหรือไม่คุ้มกับค่าตอบแทน หรืออีกแนวทางหนึ่ง ทางโรงแรมอาจมีการกำหนดระดับช่วงเพดานของเงินเดือนของแต่ละตำแหน่งหน้าที่ไว้เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ

จากผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานของโรงแรมมีผลต่อระดับค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมประเภทแฟรนไชส์มีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเรื่องการพิจารณาเลือกระดับการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานของตน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการท่องเที่ยว. สถิตินักท่องเที่ยว [Online]. Accessed 22 March 2011. Available from

<http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php?cid=30>.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. ธุรกิจระบบแฟรนไชส์ในประเทศไทย [Online]. Accessed 13 March 2010 ก.

Available from <http://www.thairegistration.com/mainsite/index.php?id=1620>.

_____. ธุรกิจแฟรนไชส์ : ศักยภาพ และการพัฒนา [Online]. Accessed 29 May 2010 ค.

Available from <http://www.dbd.go.th/mainsite/fileadmin/contents/development/files/doc/3.doc>.

กิ่งพร ทองใบ "แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน" ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหาร

ค่าตอบแทน หน่วยที่ 1-8 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 1-44.

นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด, 2550.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

พีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์. เส้นทางแฟรนไชส์ในเอเชีย [Online]. Accessed 13 March 2010.

Available from <http://www.peerapong.com/franchise/franchise-international/49-franchise-other>.

- _____. แฟรนไชส์ยุทธการโคลนนิ่งธุรกิจ. กรุงเทพฯ : เอ.อาร์.บิซิเนสเพรส, 2546.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. สถิตินักท่องเที่ยว [Online]. Accessed 14 September 2010.
Available from http://www2.tat.or.th/stat/web/static_download.php?Rpt=nmt.
- เสนาะ ตีเยาว์. "คำตอบแทน" ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 1-7 สาขา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 249-293. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2534.
- อนิวัช แก้วจางค์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. สงขลา : นำศิลป์โฆษณา, 2552.

ภาษาต่างประเทศ

- Best , John W. and James V. Kahn. **Research in Education**. 5th ed. New Jersey :
Prentice Hall Inc., 1986. Combs, James G., Steven C Michael and Gary J.
Castrogiovanni. "Franchising : A Review and Avenues to Greater Theoretical Diversity."
Journal of Management. 30, 6 (2004) : 907-931.
- Davis, Duane. **Business Research for Decision Making**. 4th ed. California : Wadsworth
Publishing Company, 1996.
- Kunz, Alexis H. and Pfaft Dieter. "Agency Theory, performance evaluation, and the
hypothetical construct of intrinsic motivation". **Accounting Organizations and
Society** 27 (2002) : 275-295.
- Lafontaine, Francine. "Agency Theory and Franchising : Some Empirical Results." **The RAND
Journal of Economics** 23, 2 (1992) : 263-283.
- Martin, Robert E. "Franchising And Risk Management." **The American Economic Review** 78,
5 (Dec.,1988) : 954-968.
- Michael, Steven C. "First mover advantage through franchising." **Journal of Business
Venturing** 18 (2003) : 61-80.
- Milkovich, George T. and Newman Jerry M. **Compensation**. 7th ed. New York. : Mc Graw
Hill, 2004. Norton, Seth W. "An Empirical Look at Franchising as an Organizational
Form." **The Journal of Business** 16, 2 (April 1988a) : 179-218.
- Pacharavanich, Krisada. "The Franchise Performance Comparison Between The Thai
Franchise and The Interanational Franchiose in Thailand During 1992-1998."
Doctoral Dissertation, Wayne Huizenga Graduate School of Business and
Entrepreneurship, Novo Southeastern University, 2000.
- Robbins, Stephen P. **Organizational Behavior : Concepts, Controversies, Applications**.
7th ed. New Jersey. : Prentice-Hall International Inc., 1996.

Shane, Scott A. "Hybrid Organizational Arrangements and Their Implications for Firm Growth and Survival : A Study of New Franchisors." **The Academy of Journal** 39, 1 (February 1996) : 216-234.

Silver, Morris and Richard Auster. "Entrepreneurship, Profit, and Limits on Firm Size." **The Journal of Business** 42, 3 (July 1969) : 277-281.

The IFA Education Foundation 2001 [Online]. Accessed 13 March 2010. Available from <http://www.franchise.org>.