

# ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส

ทวิวัลย์ แก้วเทศ<sup>1</sup>

ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา โรงแรมเดอะดัสเชส การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ พนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส จำนวน 200 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อ 1) พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษาและแผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกันในภาพรวม ยกเว้นด้านเศรษฐกิจ ด้านนันทนาการและความสะดวกสบายที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อ 2) พบว่า รูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับน้อย

## 1. บทนำ

การเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการรวมถึงธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวจาก ยุโรป สหรัฐอเมริกา และฝั่งตะวันออกกลางซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้มีระยะเวลาในการท่องเที่ยวและมีการใช้จ่ายต่อคนสูง รวมถึงนักท่องเที่ยวในกลุ่ม MICE (Meeting Intensive , Conventions and Exhibitions) ที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปถึง 2 เท่า ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 12 ที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพการแข่งขัน การพัฒนาของพื้นที่ที่มีความเชื่อมโยงทั้งทางกายภาพ วิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่นและและกิจกรรมการท่องเที่ยวรวมถึงการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยว รองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่สากลและสามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพแรงงานหรือบุคลากร

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<sup>2</sup> ที่ปรึกษาอาวุโส

ในการบริหารจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การต้องการ การดำเนินงานดังกล่าวต้องอาศัยพนักงาน ในยุคที่การทำธุรกิจดำเนินไปโดยที่มีองค์ความรู้และทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเป็นพื้นฐาน เน้นความร่วมมือระหว่างบุคคลเพื่อทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย การเอาใจใส่ในสวัสดิการให้เพียงพอและตรงกับความต้องการของพนักงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากสวัสดิการเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การขับเคลื่อนองค์การให้สู่เป้าหมายและพร้อมที่จะปกป้ององค์การให้ดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากการเปลี่ยนผู้นำองค์การของโรงแรมเดอะดัสเชส ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์การรวมถึงนโยบายในการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่พนักงานเคยได้รับ นโยบายของผู้บริหารใหม่ทำให้พนักงานบางส่วนเกิดความไม่พอใจและนำไปสู่การลาออกในที่สุด จนก่อให้เกิดปัญหาขาดแคลนพนักงาน เนื่องจากไม่สามารถหาพนักงานมาทดแทนได้ทัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส ผลการศึกษาคาดว่าจะได้รับผลสรุปที่น่าพอใจ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา โรงแรมเดอะดัสเชส

## 3. สมมติฐานการศึกษา

3.1 พนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์แตกต่างกัน

3.2 รูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส

## 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

4.1 สามารถนำผลได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงระบบสวัสดิการให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานมากขึ้น

4.2 เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักศึกษา หรือผู้ที่สนใจทั่วไป นำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 5. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส จำนวน 308 คน

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการที่พึงประสงค์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องของสวัสดิการใน 5 ด้าน ที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านนันทนาการและความสะดวกสบาย ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งสวัสดิการเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่นและพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น

## 6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน แผนก/ส่วนงาน เป็นแบบสอบถามประเภทเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อรูปแบบความครอบคลุมของสวัสดิการที่พึงประสงค์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านนันทนาการและความสะดวกสบาย ด้านการเพิ่มพูนความรู้ แบบสอบถามเป็นแบบประเมิน 5 ระดับ (Five Point Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น

ข้อมูลในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดระดับความต้องการ/ระดับการปฏิบัติในแต่ละช่วงได้ ดังนี้

ระดับความต้องการ/ระดับการปฏิบัติ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

## 7. ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในแผนกแม่บ้าน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 4-9 ปี

ผลการศึกษาสมมติฐานที่ 1 พบว่าพนักงานโรงแรม The Duchess Hotel and Residences ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติ อายุการทำงาน ไม่แตกต่างกันในภาพรวม เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์แตกต่างกันคือด้านเศรษฐกิจ ในขณะที่พนักงานที่อยู่แผนก/ส่วนงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์แตกต่างกันในด้านนันทนาการและความสะดวกสบาย

ผลการศึกษาสมมติฐานที่ 2 พบว่ารูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับน้อย เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าสวัสดิการด้านนันทนาการและความสะดวกสบายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์รูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโรงแรมเดอะดัชเชส ในภาพรวม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	รูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม	0.27	0.00	น้อย

## 8. อภิปรายผลการศึกษา

จากประเด็นการศึกษาที่ค้นพบว่าพนักงานโรงแรมเดอะดัชเชส จากการวิเคราะห์ผลข้อมูลพบว่า พนักงานมีรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์ ด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและแผนกช่าง ซึ่งว่าเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติการเนื่องด้วยตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพเป็นหลักเพราะมีการใช้พลังกำลังค่อนข้างมาก รวมถึงต้องอาศัยความคล่องแคล่วในการทำงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตตินันท์ พิศสุวรรณ (2553) ที่ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทล้าเนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัดที่พบว่ามีความต้องการด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรก ในด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สินพบว่าพนักงานมีความต้องการมาก เนื่องจากเงินเดือนและประกันสังคมเป็นสิ่งที่พนักงาน

เห็นว่ามีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ด้านนั้นหนทางการและความสะดวกสบาย พนักงานยังต้องการห้องพักผ่อนหรือสวนหย่อมสุขภาพสำหรับพนักงาน ไว้สำหรับช่วงเวลาพักหรือเลิกงานเพื่อให้มีสถานที่ที่เป็นส่วนตัวและสามารถพักผ่อนได้ตามอัธยาศัย ในขณะที่ด้านการเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญกับการศึกษาต่อ การฝึกอบรมทั้งในและนอกองค์กรมากนัก เพราะด้วยภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานรวมถึงชีวิตส่วนตัวที่มีมากอยู่แล้ว จึงยังไม่มี ความสนใจในด้านการเพิ่มพูน

ในขณะที่รูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิรัฐส กระจ่างสุนทร(2554) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สวัสดิการที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สวัสดิการรายด้านที่พนักงานเคยได้รับถูกปรับลดลงไป เช่นสวัสดิการด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องรายได้ของพนักงานลดลงในขณะที่ภาระงานและความกดดันจากการขาดแคลนพนักงานมีมากขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจ และไม่มีความสุขในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในทางลบ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

## 9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากประเด็นการศึกษาที่ค้นพบว่าพนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส จากการวิเคราะห์ผลข้อมูลพบว่า พนักงานมีรูปแบบสวัสดิการที่พึงประสงค์ ด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและแผนกช่าง อีกทั้งพนักงานยังต้องการสวัสดิการด้านนั้นหนทางการและความสะดวกสบาย ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการเพื่อพนักงานโรงแรมเดอะดัสเชส ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงแรมเดอะดัสเชส ควรปรับปรุงนโยบายสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยและด้านเศรษฐกิจให้เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ต้องเสียเวลาไปหารายได้พิเศษเพิ่มเติม

2. ผู้บริหารโรงแรมเดอะดัสเชส ควรปรับปรุงนโยบายสวัสดิการด้านนั้นหนทางการและความสะดวกสบาย เพื่อเป็นประโยชน์แก่พนักงานและองค์การ กล่าวคือ หากพนักงานมีสถานที่หรือกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานมีกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

กิตตินันท์ พิศสุวรรณ. (2553). ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทลานนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) : สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การ จัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริสร กระจ่างสุนทร. (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.