

บทที่ 4

สภาพการทำงาน และทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานในโรงแรม

การศึกษาในบทนี้เป็นการศึกษาถึงสภาพทั่วไป ได้แก่ สภาพการทำงาน การทำงาน-
ล่วงเวลา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาการทำงาน และสวัสดิการต่างๆ ที่แรงงานสตรีได้รับ
จากการทำงานในโรงแรม นอกจากนี้ยังได้สอบถามทัศนคติของสตรีบางประการเกี่ยวกับการ
ทำงานในโรงแรมด้วย การศึกษาคั้งนี้นอกจากจะศึกษาโดยเปรียบเทียบระหว่างสตรีโสด
และสตรีสมรสแล้ว ยังได้แยกตามสถานภาพของโรงแรมคือ โรงแรมชั้นหนึ่ง และโรงแรม
ชั้นสองอีกด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะต่างๆ อย่างแท้จริง เพราะสภาพการทำงานใน
โรงแรมนั้น มีความแตกต่างกันตามสถานภาพของโรงแรมอีกด้วย

4.1 สภาพการทำงานและสวัสดิการ

เพื่อที่จะได้ทราบถึงสภาพการทำงานของแรงงานสตรีโดยทั่วไปในโรงแรมว่ามี
ลักษณะสภาพอย่างไร และเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานหรือไม่ จึงได้ศึกษาในหัวข้อ
ต่างๆ และได้ผลดังต่อไปนี้

4.1.1 ระดับอายุของสตรีที่ทำงานในโรงแรม จากสาระสำคัญของกฎหมาย
คุ้มครองการใช้แรงงานหญิงระบุว่า¹ ห้ามมิให้นายจ้างรับหญิงซึ่งมีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีเป็น
ลูกจ้างทำงานในสโมสรราตรี สถานเต้นรำ สถานขายและเสิร์ฟสุรา สถานอาบอบนวด
โรงแรม หรือสถานที่อื่นตามที่กระทรวงมหาดไทย จะได้กำหนดตั้งนั้นจึงได้ศึกษาว่าโรงแรม
ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองการใช้แรงงานหญิงฉบับนี้หรือไม่ ผล

¹ กรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย, รวมกฎหมายแรงงาน 2526 หมวด 2 การใช้
แรงงานหญิง. หน้า 105.

ปรากฏว่า โรงแรมทุกแห่งได้ถือปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองการไ้แรงงานหญิงยอด้ โดยไม่มี การจ้างแรงงานสตรีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีเข้าทำงานเลย (ดูได้จากตารางที่ 3.1) สตรี ตัวอย่างจะมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป แล้วทั้งสิ้น

4.1.2 ชั่วโมงการทำงานและวันทำงาน การศึกษาคำนวณชั่วโมงการทำงาน และ จำนวนวันการทำงานของสตรีที่ทำงานในโรงแรม ปรากฏดังตารางที่ 4.1 ว่า แรงงาน สตรีตัวอย่างที่ทำงานในโรงแรมยี่หนึ่ง และโรงแรมยี่สองส่วนใหญ่ทำงานวันละ 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 77.1 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมยี่หนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 53.7 ของ แรงงานสตรีโสดในโรงแรมยี่สอง คิดเป็นร้อยละ 66.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรม ยี่หนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 74.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมยี่สอง ส่วนจำนวนวัน ทำงานต่อสัปดาห์พบว่า แรงงานสตรีตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานสัปดาห์ละ 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 98.8 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมยี่หนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของแรงงานสตรีสมรส ในโรงแรมยี่หนึ่ง และโรงแรมยี่สองตามลำดับ จึงมีผลทำให้แรงงานสตรีตัวอย่างส่วนใหญ่ ทำงานสัปดาห์ละสี่สิบแปดชั่วโมง จะเห็นได้ว่าชั่วโมงการทำงานของสตรีในโรงแรม เป็นไป ตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดไว้ กล่าวคือ¹ กำหนดให้นายจ้างกำหนดชั่วโมงการท้ างานของงานพาณิชย์กรรม และการบริการไม่เกินสัปดาห์ละห้าสิบสี่ชั่วโมง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โรงแรมที่เ้ามาศึกษา เป็นโรงแรมที่ได้มาตรฐานของกาารท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4.1.3 การทำงานล่วงเวลา และผลตอบแทนที่ได้รับ นอกจากชั่วโมงการทำงาน ตามปกติแล้ว แรงงานสตรีหรือ พนักงานสตรีในโรงแรมมักมีการทำงานล่วงเวลาอยู่ด้วย ดังตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าแรงงานสตรีตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานล่วงเวลา 1-2 ชั่วโมง

¹ กรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย, หมวด 1 การไ้แรงงานทั่วไป, อ้างแล้ว, หน้า 101³.

ตาราง 4.1 ชั่วโมงการทำงาน และวันทำงาน

รายการ	สตรีโสด		สตรีสมรส	
	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง	83 (100.0)	95 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)
1. <u>จำนวนวันทำงาน/สัปดาห์</u>				
6 วัน	82 (98.8)	95 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)
7 วัน	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
2. <u>จำนวนชั่วโมงทำงาน/วัน</u>				
น้อยกว่า 8 ชั่วโมง	1 (1.2)	1 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
8 ชั่วโมง	64 (77.1)	51 (53.7)	66 (66.0)	74 (74.0)
มากกว่า 8 ชั่วโมง	18 (21.7)	43 (45.2)	34 (34.0)	26 (26.0)

ที่มา : จากการศึกษาข้อมูลปี 2527

ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 67.5 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 94.7 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 82.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 96.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง และการทำงานล่วงเวลาดังกล่าวอยู่ในรูปแบบของการทำงานต่อเนื่องจากเวลาที่รับผิดชอบปกติ กล่าวคือ งานในโรงแรมนั้นมีการทำงานกันตลอด 24 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็น 3 ระยะเวลา ระยะเวลา 8 ชั่วโมง และงานในหน้าที่ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเช่น งานของแผนกต้อนรับ (*Front Counter*) เป็นต้น จะต้องมีพนักงานประจำการตลอด ดังนั้นในระหว่างการต่อช่วงกะของเวลา หากพนักงานคนอื่นยังไม่มาเปลี่ยน ก็จำเป็นต้องมีคนเดิมต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่ทำอยู่ เมื่อพนักงานเหล่านี้มีการทำงานล่วงเวลา ทางโรงแรมจะให้หัวหน้าผู้รับผิดชอบแต่ละแผนกบันทึกไว้ว่า พนักงานในแผนกของตนมีการทำงานล่วงเวลาสัปดาห์ละกี่ชั่วโมง เพื่อนำไปคิดประเมินค่าตอบแทนให้และจากการศึกษาพบว่า พนักงานสตรีที่ทำงานล่วงเวลาไม่ได้รับเงินตอบแทน เนื่องจากเวลาการทำงานไม่ใคร่ตายตัว แต่จะได้ผลตอบแทนโดยได้รับเป็นวันหยุดงานเพิ่มขึ้นแทนเมื่อทำงานล่วงเวลาครบ 8 ชั่วโมง

4.1.4 ตำแหน่งหน้าที่และระยะเวลาการทำงาน การศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งตำแหน่งหน้าที่ของแรงงานสตรี ออกเป็น 4 ระดับคือ

1. ระดับผู้บริหาร (*Executive*)
2. ระดับหัวหน้าแผนก (*Department Head*)
3. ระดับหัวหน้างาน (*Supervisor*)
4. ระดับพนักงานปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ (*Staff*)

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 แสดงให้ทราบว่า แรงงานสตรีส่วนใหญ่รับผิดชอบงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน (*Staff*) คิดเป็นร้อยละ 67.5 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 71.6 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 65.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง

ตาราง 4.2 การทำงานล่วงเวลา

รายการ	สตรีโสด		สตรีสมรส	
	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง	83 (100.0)	95 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)
<u>จำนวนวันทำงานล่วงเวลา/สัปดาห์</u>				
1-2 ชั่วโมง	56 (67.5)	90 (94.7)	82 (82.0)	96 (96.0)
3-4 ชั่วโมง	3 (3.6)	1 (1.1)	5 (5.0)	3 (3.0)
5 ชั่วโมงขึ้นไป	24 (28.9)	4 (4.2)	13 (13.0)	1 (1.0)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูลปี 2527

และคิดเป็นร้อยละ 84.0 ของแรงงานสตรีสมัครในโรงแรมชั้นสอง ส่วนงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกหัวหน้างาน และผู้บริหาร จะมีน้อยมาก หรือเกือบจะไม่มีเลย ที่เข้มาดังนี้ เนื่องมาจากเหตุผลที่ว่าโรงแรมต่างๆ จะไม่ว่าจ้างพนักงานสตรีในระดับผู้บริหาร หรือระดับหัวหน้ามากนัก เพราะสตรีมีความคล่องตัวในการทำงานน้อยกว่าชาย โดยเฉพาะสตรีที่สมัครแล้ว มักจะมีภาระเรื่องบุตร ซึ่งจะเป็นอุปสรรคหากมีงานหลังเวลาทำงานปกติ หรือต้องไปต่างจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อต้องการทราบว่าสตรีเหล่านี้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานหรือไม่ การศึกษานี้ได้เปรียบเทียบตำแหน่งหน้าที่เมื่อแรกที่สตรีเข้าทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันปรากฏว่า ตำแหน่งงานในระดับพนักงานผู้ปฏิบัติงานของแรงงานสตรีตัวอย่างได้ลดจำนวนลงไป คือพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่งลดจำนวนลงจากเดิมร้อยละ 85.6 เป็นร้อยละ 57.5 พนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสองลดจำนวนลงจากเดิมร้อยละ 94.7 เป็นร้อยละ 71.6 พนักงานสตรีสมัครในโรงแรมชั้นหนึ่งลดจำนวนลงจากเดิมร้อยละ 89.0 เป็นร้อยละ 65.0 และพนักงานสตรีสมัครในโรงแรมชั้นสองลดจำนวนลงจากเดิมร้อยละ 95.0 เป็นร้อยละ 84.0 ส่วนงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนก (*Department Head*) และหัวหน้างาน (*Supervisor*) ได้เพิ่มจำนวนขึ้น เช่นงานในตำแหน่งหัวหน้างาน (*Supervisor*) พบว่า พนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่งเพิ่มจำนวนขึ้นจากเดิมร้อยละ 12.0 เป็นร้อยละ 28.9 พนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสองเพิ่มจำนวนขึ้นจากเดิมร้อยละ 5.3 เป็นร้อยละ 28.9 พนักงานสตรีสมัครในโรงแรมชั้นหนึ่งเพิ่มจำนวนขึ้นจากเดิมร้อยละ 11.0 เป็นร้อยละ 31.0 และพนักงานสตรีสมัครในโรงแรมชั้นสองเพิ่มจำนวนขึ้นจากเดิมร้อยละ 5.0 เป็นร้อยละ 15.0 เป็นต้น แต่งานในระดับผู้บริหารยังคงจำนวนเดิมไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก แสดงให้เห็นว่าพนักงานสตรีตัวอย่างทั้งหมดมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ดีขึ้น และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตาราง 4.3 ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาการทำงาน

รายการ	สมัครใหม่		สมัครใหม่		สมัครใหม่		สมัครใหม่	
	สมัครใหม่		สมัครใหม่		สมัครใหม่		สมัครใหม่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง	83	(100.0)	95	(100.0)	100	(100.0)	100	(100.0)
1. ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน								
ระดับผู้บริหาร	1	(1.2)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
ระดับหัวหน้าแผนก	2	(2.4)	0	(0.0)	4	(4.1)	1	(1.0)
ระดับหัวหน้างาน	24	(28.9)	27	(28.4)	31	(31.0)	15	(15.0)
ระดับพนักงานปฏิบัติงาน	56	(67.5)	68	(71.6)	65	(65.0)	84	(84.0)
2. ตำแหน่งหน้าที่ในตอนแรกเข้าทำงาน								
ระดับผู้บริหาร	1	(1.2)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
ระดับหัวหน้าแผนก	1	(1.2)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
ระดับหัวหน้างาน	10	(12.0)	5	(5.3)	11	(11.0)	5	(5.0)
ระดับพนักงานปฏิบัติงาน	71	(85.6)	91	(94.7)	89	(89.0)	95	(95.0)
3. ระยะเวลาทำงาน								
1 ปี	26	(31.3)	41	(43.2)	8	(8.0)	19	(19.0)
2 ปี	9	(10.8)	16	(16.8)	11	(11.0)	13	(13.0)
3 ปี	20	(24.1)	8	(8.4)	21	(21.0)	12	(12.0)
4 ปี	10	(12.1)	6	(6.3)	12	(12.0)	12	(12.0)
5 ปีขึ้นไป	18	(21.7)	24	(25.3)	48	(48.0)	42	(42.0)

นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาการทำงาน พบว่า แรงงานสตรีส่วนใหญ่ สำหรับสตรีโสดมีระยะเวลาการทำงาน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 43.2 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสองสำหรับ สตรีสมรสมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.0 ของแรงงานสตรี สมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 42.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง ความแตกต่างดังกล่าวเนื่องจากโดยเฉลี่ยสตรีสมรส มักเป็นผู้ที่มีอายุสูงกว่าสตรีโสดซึ่งมี ระยะเวลาการทำงานที่นานกว่า

4.1.5 สวัสดิการที่ได้รับ จากการสอบถามความเห็นสตรีเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ ที่แรงงานสตรีได้รับคือ การได้รับเงินพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งหมายถึง เงินค่าอาหาร กลางวัน ค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัส เงินพิเศษจากแขก (*Tip*) ที่มาใช้บริการของ โรงแรม นอกจากนี้ตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าแผนก หรือผู้บริหารยังได้รับค่าน้ำมันรถ ค่า เลี้ยงรับรอง (*Entertainment Allowance*) ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ปรากฏว่า พนักงานสตรีที่ให้ความเห็นว่า สวัสดิการที่ได้รับยังไม่ดี มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 45.8 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 76.8 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรม ชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 36.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 79.0 ของแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง ส่วนพนักงานสตรีที่ให้ความเห็นว่า สวัสดิการ ที่ได้รับเหมาะสมแล้ว มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 50.6 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 23.2 ของแรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 57.0 ของ แรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 21.0 ของแรงงานสตรีสมรสใน โรงแรมชั้นสอง ความแตกต่างในความเห็นดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าโรงแรมชั้นสองมีการให้ สวัสดิการต่างๆ แก่พนักงานน้อยกว่าโรงแรมชั้นหนึ่ง และสวัสดิการบางอย่างก็ไม่มีให้ อาทิ เช่น บางโรงแรมไม่มีค่าอาหาร ไม่มีเงินพิเศษจากแขกให้แก่พนักงาน เป็นต้น และจะเห็น ได้ชัดเจนขึ้น เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานสตรีได้รับจากการทำงาน โรงแรม ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.4 สวัสดิการที่ได้รับ

รายการ	สตรีโสด		สตรีสมรส	
	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
จำนวนตัวอย่าง	83	95	100	100
1. <u>สวัสดิการที่ได้รับ</u>				
ยังไม่ได้	38	73	36	79
ร้อยละ ¹	(45.8)	(76.8)	(36.0)	(79.0)
เหมาะสมแล้ว	42	22	57	21
ร้อยละ ¹	(50.6)	(23.2)	(57.0)	(21.0)
ดีมาก	3	0	7	0
ร้อยละ ¹	(3.6)	(0.0)	(7.0)	(0.0)
2. ค่าอาหารเฉลี่ย (บาท/เดือน)	231.01	88.94	226.60	66.00
3. เงินพิเศษเฉลี่ย (บาท/เดือน)	526.74	72.63	516.05	80.00
4. ค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ย (บาท/ปี)	953.01	63.15	790.00	65.03
5. เงินโบนัสเฉลี่ย (บาท/ปี)	1,800.70	584.21	2,365.90	709.00

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล ปี 2527

หมายเหตุ : ¹ หมายถึง ร้อยละของจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

4.1.5.1 เงินค่าอาหาร การจ่ายเงินค่าอาหาร ทางโรงแรมกำหนดจ่าย เป็นรายเดือนให้แก่พนักงานในทุกตำแหน่งเท่ากัน และในโรงแรมชั้นหนึ่งบางแห่งกำหนดจ่าย ให้แก่พนักงานสูงสุดเดือนละ 500 บาท ในขณะที่โรงแรมชั้นสองจ่ายให้แก่พนักงานสูงสุดเดือน ละ 300 บาท และโรงแรมชั้นสองบางแห่งก็ไม่มีสวัสดิการด้านนี้ให้ จากตารางที่ 4.4 แรงงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่งได้ค่าอาหารเฉลี่ยเดือนละ 231.01 บาท แรงงานสตรี โสดในโรงแรมชั้นสองได้รับเฉลี่ยเดือนละ 88.94 บาท แรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง ได้รับเฉลี่ยเดือนละ 226.60 บาท และแรงงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสองได้รับเฉลี่ยเดือน ละ 66.00 บาท แสดงว่า พนักงานสตรีในโรงแรมชั้นหนึ่งได้รับค่าอาหารเฉลี่ยต่อเดือนมาก กว่าโรงแรมชั้นสอง

4.1.5.2 เงินพิเศษจากแขก เมื่อแขกผู้มาพักได้เข้าใช้บริการของโรงแรม แล้ว มักจะจ่ายเงินพิเศษให้แก่พนักงานของโรงแรม เงินพิเศษเหล่านี้ทางโรงแรมจะเฉลี่ย ให้กับพนักงานของตน โดยเฉลี่ยแล้วพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่งได้รับเงินพิเศษจาก แยกเดือนละ 526.74 บาท พนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสองได้รับเฉลี่ยเดือนละ 72.63 บาท พนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่งได้รับเฉลี่ยเดือนละ 516.05 บาท และพนักงาน สตรีสมรสในโรงแรมชั้นสองได้รับเฉลี่ยเดือนละ 80.00 บาท แสดงให้เห็นว่า พนักงานสตรี ในโรงแรมชั้นหนึ่งทั้งสตรีโสดและสตรีสมรส ได้รับเงินพิเศษจากแขกเฉลี่ยแล้วสูงกว่าพนักงาน สตรีในโรงแรมชั้นสอง ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ของโรงแรมชั้นหนึ่งมักจะมีแขกที่มีฐานะการ เงินค่อนข้างดี เข้าพักอาศัยมากกว่าในโรงแรมชั้นสองอยู่แล้ว การจ่ายเงินดังกล่าวจึงสูง ไปด้วย และผลก็คือ พนักงานสตรีในโรงแรมชั้นหนึ่ง จึงได้รับเงินพิเศษจากแขกในจำนวนที่ สูงกว่าพนักงานสตรีในโรงแรมชั้นสอง

4.1.5.3 เงินค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาลนั้น ทาง โรงแรมสัตวให้แก่พนักงานเมื่อเกิดการเจ็บป่วยพนักงานมีสิทธิใช้สวัสดิการในด้านนี้ตามที่

ป่วยจริง และต้องมีหลักฐานคือ ใบรับรองจากแพทย์มาแล้วถึง ยี่สิบวัน เงินสวัสดิการในส่วนนี้ ได้ โดยที่โรงแรมชั้นหนึ่งกำหนดจ่ายให้แก่พนักงานปีละ 2,000 บาท ในขณะที่โรงแรมชั้นสองมิได้กำหนดวงเงินไว้ แต่จะให้แก่พนักงานเท่าที่จ่ายจริงและไม่เกินปี ละ 500 บาท จากค่าเฉลี่ย พนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่งใช้สวัสดิการส่วนนี้ เฉลี่ยปีละ 953.01 บาท พนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสองใช้เฉลี่ยปีละ 63.15 บาท พนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่งใช้เฉลี่ยปีละ 790.00 บาท และพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสองใช้เฉลี่ยปีละ 65.03 บาท แสดงให้เห็นว่า พนักงานสตรีในโรงแรมชั้นสองใช้สวัสดิการส่วนนี้น้อยมาก เนื่องจากพนักงานให้เหตุผลว่าการขอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลจากทางโรงแรม มีขั้นตอนหลายประการจึงไม่สะดวกเมื่อต้องการใช้สวัสดิการนี้ ผลก็คือ พนักงานสตรีในโรงแรมชั้นสองจึงใช้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลได้น้อยกว่าพนักงานสตรีในโรงแรมชั้นหนึ่ง

4.1.5.4 เงินโบนัส เมื่อทำงานครบ 1 ปี ถึงสิ้นปีการทำงาน ทางโรงแรมยังมีเงินโบนัสให้แก่พนักงานด้วย โดยทางโรงแรมจะจ่ายให้แก่พนักงานปีละหนึ่งครั้ง เท่ากับอัตราเงินเดือนเดือนสุดท้ายที่พนักงานคนนั้นๆ ได้รับ และจากค่าเฉลี่ยพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่งได้รับเงินโบนัสเฉลี่ยปีละ 1,800.71 บาท พนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสองได้เฉลี่ยปีละ 584.21 บาท พนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่งได้รับเฉลี่ยปีละ 2,365.90 บาท และพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสองได้เฉลี่ยปีละ 709.00 บาท ผลสรุปในเรื่องนี้ก็ยังคงเป็นเหมือนสวัสดิการในด้านอื่นๆ กล่าวคือ พนักงานสตรีในโรงแรมชั้นสองได้รับเฉลี่ยน้อยกว่าพนักงานสตรีในโรงแรมชั้นหนึ่ง นอกจากนั้นการจ่ายเงินโบนัสบางโรงแรมมิได้จ่ายให้แก่พนักงานเลย

4.2 ทัศนคติบางประการเกี่ยวกับการทำงานโรงแรม

การศึกษาทัศนคติของสตรี เพื่อทราบความคิดเห็นที่ว่า ไป ของสตรีเกี่ยวกับการทำงานในโรงแรมว่ามีสาเหตุหรือมีเหตุผลอย่างไร ที่ทำให้ตัดสินใจเข้ามาทำงาน นอกจากนั้น

ยังได้สอบถามถึงความเหมาะสมในการทำงาน และความคิดที่จะเปลี่ยนงานด้วย ดังต่อไปนี้

4.2.1 เหตุผลในการเลือกอาชีพ จากการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามถึงเหตุผลในการเลือกอาชีพพบว่า เพราะเหตุใดจึงเลือกเข้ามาทำงานในโรงแรม ปรากฏว่า เหตุผลสำคัญที่มีผลให้สตรีเลือกเข้ามาทำงานในโรงแรม เพราะเป็นงานที่ช่ย และมีภาวะครอบครัวโดยมีผู้ตอบในอัตราส่วนต่างๆ คือ ผู้ตอบว่าเป็นงานที่ช่ย คิดเป็นร้อยละ 33.7 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 30.5 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 26.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 23.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง ส่วนเหตุผลในเรื่องภาวะครอบครัว มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 28.9 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 34.7 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 57.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 49.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง ส่วนเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้สตรีตัวอย่างเลือกทำงานในโรงแรมก็มีบ้าง แต่เป็นจำนวนไม่มากนัก (ดูตารางที่ 4.5) อาทิเช่น เลือกเพราะหางานอื่นไม่ได้ เลือกเพราะเห็นว่ามียรายได้ดี และเลือกโดยไม่มีเหตุผล เป็นต้น

4.2.2 ความพอใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เมื่อพิจารณาไปถึงความพอใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ พบว่าพนักงานสตรีตอบว่ามีความพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 90.4 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 77.9 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 93.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 83.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง แสดงว่าทางโรงแรมสามารถมอบหมายงานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม เพราะพนักงานสตรีส่วนใหญ่มีความพอใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ แต่ก็ยังมีพนักงานสตรีบางส่วน (ดูตารางที่ 4.6) ยังไม่พอใจงานที่ได้รับผิดชอบอยู่ โดยมีเหตุผลที่ทำให้พนักงานสตรีเกิดความพอใจ และไม่พอใจหลายประการ และจากภูรศึกษพบว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้พนักงานสตรีเกิดความพอใจ ประการแรกคือ งานที่ตนทำอยู่นั้นได้พบปะ

ตาราง 4.5 เหตุผลในการเลือกอาชีพ

รายการ	สตรีโสด		สตรีสมรส	
	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง	83 (100.0)	95 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)
<u>เหตุผลในการเลือกอาชีพ</u>				
เห็นว่ารายได้ดี	5 (6.0)	2 (2.1)	4 (4.0)	0 (0.0)
หางานอื่นไม่ได้	18 (21.7)	18 (19.0)	11 (11.0)	16 (16.0)
เป็นงานที่ชอบ	28 (33.7)	29 (30.5)	26 (26.0)	23 (23.0)
มีภาระครอบครัว	24 (28.9)	33 (34.7)	57 (57.0)	49 (49.0)
เลือกโดยไม่มีเหตุผล	8 (9.6)	13 (13.7)	2 (2.0)	12 (12.0)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูลปี 2527

ตาราง 4.6 ความพอใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

รายการ	สตรีโสด		สตรีสมรส	
	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นสอง
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
1. จำนวนตัวอย่าง	83 (100.0)	95 (100.0)	100 (100.0)	100 (100.0)
2. <u>ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันหรือไม่</u>				
พอใจ	75 (90.4)	74 (77.9)	93 (93.0)	83 (83.0)
ไม่พอใจ	8 (9.6)	21 (22.1)	7 (7.0)	17 (17.0)
3. <u>เหตุผลที่พอใจ</u>				
เป็นงานที่ชอบ	17 (20.5)	18 (18.9)	12 (12.0)	13 (13.0)
ได้พบปะคนมากและ-				
ฝึกภาษาต่างประเทศ	24 (28.9)	19 (20.0)	33 (33.0)	26 (26.0)
เป็นอาชีพพลุ่จรรยาได้ดี	13 (15.7)	11 (11.6)	5 (5.0)	6 (6.0)
มีความชำนาญงานแล้ว	21 (25.3)	26 (27.4)	43 (43.0)	38 (38.0)
<u>เหตุผลที่ไม่พอใจ</u>				
ไม่ตรงความรู้ที่เรียน.	4 (4.8)	14 (14.7)	1 (1.0)	1 (1.0)
งานจำเจซ้ำซาก	1 (1.2)	2 (2.1)	2 (2.0)	10 (10.0)
ต้องรับผิดชอบมาก	3 (3.6)	5 (5.3)	4 (4.0)	6 (6.0)

คนมาก อีกทั้งยังได้ฝึกภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ต้องให้บริการกับแขกชาวต่างประเทศ เป็นต้น ประการที่สอง ที่มีผู้ตอบมากคือ งานที่ทำอยู่นี้ เองมีความชำนาญงานแล้ว เมื่อคิดจำนวนผู้ตอบในเหตุผลประการแรก จะคิดเป็นร้อยละ 28.9 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 20.0 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 33.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 26.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง ส่วนเหตุผลประการที่สอง มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 25.3 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 27.4 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 43.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 38.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง สำหรับเหตุผลที่ทำให้พนักงานสตรีไม่พอใจในหน้าที่ซึ่งมีเป็นจำนวนน้อยนั้น ได้แก่ งานไม่ตรงกับความรู้ที่เรียน งานที่ทำซ้ำๆ ซากๆ และต้องรับผิดชอบมาก เป็นต้น

4.2.3 ทัศนคติของสตรีเกี่ยวกับการทำงานในโรงแรม จากการศึกษาที่ได้สอบถามความคิดเห็นเป็นของสตรีด้วยว่า งานในโรงแรมนั้นเป็นงานที่เหมาะสมกับสตรีหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากในสมัยก่อน คนทั่วไปมักจะมองว่างานในโรงแรมไม่เหมาะสมกับผู้หญิง นอกจากนี้ยังได้ถามถึงความคิดที่จะเปลี่ยนงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานสตรีได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในโรงแรมด้วย

ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานสตรีส่วนใหญ่มีความเห็นว่า งานในโรงแรมเหมาะสมกับสตรี คิดเป็นร้อยละ 74.7 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 66.3 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 67.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 72.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง ส่วนความเห็นที่ว่าไม่เหมาะสมก็มีบ้างแต่เป็นจำนวนน้อย และยังมีพนักงานสตรีบางส่วนไม่ออกความคิดเห็น

อย่างไรก็ดี แม้ว่าพนักงานสตรีส่วนใหญ่เห็นว่างานในโรงแรมมีความเหมาะสมกับสตรี แต่ในจำนวนพนักงาน สตรีส่วนใหญ่ยังมีความคิดที่ต้องการเปลี่ยนงานค่อนข้างสูง คิดเป็นร้อยละ 80.7 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 73.3 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 64.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 62.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง โดยมีเหตุผลสำคัญที่ต้องการเปลี่ยนงานคือ งานในโรงแรมไม่มั่นคง และรายได้น้อย สำหรับเหตุผลที่ว่างานในโรงแรมไม่มั่นคง มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 42.2 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 20.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 16.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง ส่วนเหตุผลที่ว่ามียาได้น้อย มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 20.5 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.3 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง คิดเป็นร้อยละ 28.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 31.0 ของพนักงานสตรีสมรสในโรงแรมชั้นสอง

และหากพิจารณาถึงจำนวนพนักงานสตรีที่ไม่ต้องการเปลี่ยนงาน พบว่าพนักงานสตรีสมรสไม่ต้องการเปลี่ยนงานในจำนวนที่มากกว่าพนักงานสตรีโสด (ดูตารางที่ 4.7) โดยมีเหตุผลหลายประการ อาทิเช่น ตนเองไม่มีความรู้สำหรับงานอื่น ทำงานโรงแรมมานานแล้ว เป็นต้น

ประการสุดท้าย ได้เปิดโอกาสให้พนักงานสตรีแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในโรงแรม ปรากฏว่า พนักงานสตรีโสดส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานในโรงแรมนั้น ต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอ และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าด้วย คิดเป็นร้อยละ 45.8 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 33.6 ของพนักงานสตรีโสดในโรงแรมชั้นสอง ส่วนพนักงานสตรีสมรสมีความเห็นว่า การทำงานในโรงแรมเป็นงานที่ดีและลู่ลจริต คิดเป็นร้อยละ

ตาราง 4.2 ทัศนคติของสภานิติการทางการเมืองบ้านโรงแรม

รายการ	สภานิติการ		สภานิติการ					
	สภานิติการ		สภานิติการ					
	ขึ้นฝั่ง	ขึ้นฝั่ง	ขึ้นฝั่ง	ขึ้นฝั่ง				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนตัวอย่าง	83	(100.0)	95.0	(100.0)	100	(100.0)	100	(100.0)
2. งานโรงแรมเหมาะสมกับสภานิติการหรือไม่								
เหมาะสม	62	(74.7)	63	(66.3)	67	(67.0)	72	(72.0)
ไม่เหมาะสม	4	(4.8)	16	(19.0)	23	(23.0)	16	(16.0)
ไม่ออกความเห็น	17	(20.5)	14	(14.7)	10	(10.0)	12	(12.0)
3. ท่านต้องการเปลี่ยนแปลงหรือไม่								
เปลี่ยน	67	(80.7)	70	(73.7)	64	(64.0)	62	(62.0)
ไม่เปลี่ยน	16	(19.3)	25	(26.3)	36	(36.0)	38	(38.0)
4. เหตุผลในการเปลี่ยนแปลง								
เรื่องค่าจ้างการดำเนินงาน	15	(18.1)	17	(18.0)	16	(16.0)	15	(15.0)
งานไม่ทันคง	35	(42.2)	28	(29.5)	20	(20.0)	16	(16.0)
รายได้น้อย	17	(20.5)	25	(26.3)	28	(28.0)	31	(31.0)
เหตุผลที่ไม่เปลี่ยนแปลง								
ไม่มีความรู้สึกรับงานขึ้น	5	(6.0)	8	(8.4)	8	(8.0)	17	(17.0)
ทำงานโรงแรม	8	(9.6)	8	(8.4)	8	(8.0)	9	(9.0)
ทำมานานแล้ว	2	(2.4)	6	(6.3)	10	(10.0)	11	(11.0)
งานทำหยาบกรวดแล้วมารท	1	(1.2)	3	(3.1)	7	(7.0)	1	(1.0)
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานโรงแรม								
การขึ้นตัวเล่มและมิโอบาก								
ก้าวหน้า	38	(45.9)	32	(33.6)	28	(28.0)	16	(16.0)
ต้องใช้เวลาปรับปรุงสูง	16	(19.3)	16	(17.0)	8	(8.0)	22	(22.0)
เงินงานที่ผิดพลาด	9	(10.8)	24	(25.3)	33	(33.0)	42	(42.0)
ไว้รับคนมากและสิ่งกีดขวาง	13	(15.7)	18	(18.9)	20	(20.0)	13	(13.0)
อื่นๆ	7	(8.4)	5	(5.2)	11	(11.0)	7	(7.0)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล 3 2527

33.0 ของพนักงานสตรีสมัครในโรงแรมชั้นหนึ่ง และคิดเป็นร้อยละ 42.0 ของพนักงานสตรีสมัครในโรงแรมชั้นสอง

ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานในโรงแรม พบว่า สภาพการทำงานในโรงแรมนั้น อาทิเช่น ชั่วโมงการทำงาน จำนวนวันทำงาน การะทำงานล่วงเวลา สวัสดิการที่ได้รับ เป็นต้น โรงแรมต่างๆ ได้ถือปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน แต่ถ้าเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมชั้นหนึ่ง และโรงแรมชั้นสอง จะเห็นได้ว่า ในโรงแรมชั้นหนึ่งนั้นมีสภาพการทำงาน และการสวัสดิการให้แก่พนักงานดีกว่าในโรงแรมชั้นสอง และในด้านที่ทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานในโรงแรม พบว่าสตรีตัวอย่างมีความเห็นว่า งานด้านโรงแรมนั้นมีความเหมาะสมกับสตรีในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีพนักงานสตรีเป็นจำนวนมากที่มีความคิดต้องการเปลี่ยนงาน