

## บทที่ 4

### โครงสร้างบุคลากร

การศึกษาวิจัยในรายละเอียดของพนักงานในโรงแรม เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างบุคลากรที่มีอยู่ในโรงแรมชั้นนำของประเทศ ได้ทำการศึกษาถึงจำนวนพนักงานแยกตามประเภทของกลุ่มพนักงาน แหล่งที่มาของพนักงาน เพศของพนักงาน และการมีประสบการณ์ของพนักงานก่อนการมาทำงานโรงแรมนั้น ผลการศึกษาในแต่ละหัวข้อจะได้นำเสนอต่อไปในบทนี้

#### รายละเอียดเกี่ยวกับพนักงาน

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการหมุนเวียนแรงงานของโรงแรมนั้นจะหมุนเวียนเร็วมาก ดังนั้นจึงมีการรับพนักงานใหม่เข้ามาทดแทนพนักงานเดิมที่ออกไปอยู่เสมอ ซึ่งจากการสอบถามโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 53 แห่ง พบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงแรมส่วนมากจำนวน 44 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 83.0 มาจากท้องถิ่นนั้น ๆ โดยไม่มีพนักงานคนใดมาจากต่างประเทศเลย และมีโรงแรม 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.0 ที่มีพนักงานมาจากแหล่งอื่น ๆ (ตารางที่ 4-1)

ตารางที่ 4-1 : แหล่งที่มาของพนักงาน

แหล่งที่มา	จำนวน	ร้อยละ
ในท้องถิ่น	44	83.0
ต่างประเทศ	-	-
อื่น ๆ	9	17.0
รวม	53	100.0

พนักงานที่มีแหล่งที่มาอื่น ๆ นั้น เป็นพนักงานที่มีถิ่นภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นและภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย โดยในส่วนของ การดูแลสวัสดิการของพนักงานนั้น แม้ว่าในปัจจุบันกลุ่มสหภาพแรงงานจะมีบทบาทสำคัญมากในหลายองค์กร หากแต่ในโรงแรมที่ทำการสำรวจ 53 แห่ง มีเพียง 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.0 ที่พนักงานเข้ากลุ่มสหภาพแรงงานเกิน

ร้อยละ 50.0 โดยมีโรงแรมถึง 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 79.2 ที่พนักงานไม่เข้าร่วมสหภาพแรงงานใด ๆ เลย (ตารางที่ 4-2)

ตารางที่ 4-2 : การเข้าร่วมกลุ่มสหภาพแรงงานของพนักงานโรงแรม

จำนวนพนักงานเข้าร่วมกลุ่มสหภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 50%	9	17.0
20-50%	-	-
น้อยกว่า 20%	2	3.8
ไม่มี	42	79.2
รวม	53	100.0

พนักงานส่วนมากที่ทำงานในโรงแรมมักมีประสบการณ์ในงานโรงแรมมาก่อน หรือถ้าไม่มีประสบการณ์ทางด้านงานโรงแรมก็จะมีประสบการณ์ทางการบริการมาก่อน เป็นปริมาณที่สูงมาก โดยมีโรงแรม 48 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.6 ส่วนพนักงานที่ไม่มีประสบการณ์เลยนั้นมีจำนวนน้อยมากเพียง 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.4 เท่านั้น (ตารางที่ 4-3)

ตารางที่ 4-3 : ประสบการณ์ของพนักงานโรงแรม

ประสบการณ์ที่มี	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
มีประสบการณ์งานโรงแรมมาก่อน	42	79.2	79.2
มีประสบการณ์ด้านการบริการอื่น	6	11.3	90.6
ไม่มีประสบการณ์เลย	5	9.4	100.0
รวม	53	100.0	

จากการสำรวจโรงแรม 53 แห่ง พบว่า พนักงานในโรงแรมส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง แต่สัดส่วนไม่ต่างกันมากนัก คือมีโรงแรม 17 แห่งเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 32.1 ที่มีพนักงานหญิงตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป ขณะที่โรงแรมอีก 36 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 67.9 ที่มีพนักงานชายร้อยละ 50 ขึ้นไป (ตารางที่ 4-4)

#### ตารางที่ 4-4 : เพศของพนักงานโรงแรม

ร้อยละ	ชาย		ร้อยละ	หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30	-	-	มากกว่า 71	-	-
30-50	17	32.1	50-70	17	32.1
51-60	29	54.7	40-49	29	54.7
61-70	7	13.2	30-39	7	13.2
มากกว่า 71	-	-	น้อยกว่า 30	-	-
รวม	53	100.0	รวม	53	100.0

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 54.7 บอกว่ามีพนักงานชายในโรงแรมเป็นจำนวนร้อยละ 51-60 และเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 40-49 ขณะที่ร้อยละ 32.1 บอกว่ามีพนักงานชายเป็นจำนวนร้อยละ 30-50 และเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 50-70 และร้อยละ 13.2 บอกว่ามีพนักงานชายเป็นจำนวนร้อยละ 61-70 และเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 30-39

เมื่อได้ทำการศึกษาข้อมูลในรายละเอียด พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.0 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ามีพนักงานเพศชายร้อยละ 60 และพนักงานเพศหญิงร้อยละ 40 ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาคผนวก 10 และภาคผนวก 11)

#### จำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงานทั้งหมดของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างมีตั้งแต่ 55 คน จนถึง 1,200 คน โดยโรงแรมที่มีพนักงานระหว่าง 200-400 คน มีมากที่สุดถึง 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.7 ที่รองลงมาคือ จำนวนพนักงานต่ำกว่า 200 คน มีอยู่ 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.1 (ตารางที่ 4-5)

ตารางที่ 4-5 : จำนวนพนักงานในโรงแรม

จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
น้อยกว่า 200 คน	8	15.1
200-400 คน	29	54.7
401-600 คน	6	13.2
601-800 คน	5	7.6
801-1,000 คน	4	7.5
มากกว่า 1,000 คน	1	1.9
รวม	53	100.0

นอกจากนี้ได้มีการวิเคราะห์โดยใช้ตารางไขว้ (cross-tabulation) ระหว่าง  
 1) รูปแบบของโรงแรม 2) จำนวนห้องที่มีในโรงแรม และ 3) ระดับคุณภาพของโรงแรม กับ  
 ประเภทของพนักงานโรงแรม ซึ่งแบ่งเป็น 5 แผนก ดังนี้ =

1. แผนกบริหาร
2. แผนกครัว
3. แผนกแม่บ้าน
4. แผนกบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ/บาร์
5. แผนกต้อนรับ

โดยในแต่ละกลุ่มยังมีการแบ่งเป็นระดับจำนวนพนักงานอีก 4 ระดับ คือ

1. จำนวน 1-10 คน
2. จำนวน 11-20 คน
3. จำนวน 21-30 คน
4. จำนวนมากกว่า 30 คน

## ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ พบว่า ประเภทของโรงแรมกับจำนวนพนักงานในแผนกบริหารและแผนกแม่บ้านของโรงแรมนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญตามค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แต่ในด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนพนักงานแผนกอื่น ๆ ที่เหลือ คือ แผนกครัว แผนกบริการ และแผนกต้อนรับล้วนมีความสัมพันธ์กับประเภทของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากพนักงานระดับบริหารนั้นไม่ว่าจะเป็นโรงแรมประเภทใดทั้งที่อยู่ในกรุงเทพ สถานที่ตากอากาศชายทะเลหรือตามภูเขา และโรงแรมในเมืองก็ตาม ต่างก็ต้องมีผู้บริหารโรงแรมในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือ ต้องมีผู้บริหารรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ด้านห้องพัก ส่วนหน้า ครัว การเงิน การตลาด แม่บ้าน และผู้จัดการทั่วไปโดยทั้งสิ้น

ในส่วนของจำนวนพนักงานแผนกแม่บ้านที่ไม่มีนัยสำคัญกับประเภทของโรงแรมนั้น เนื่องจากปกติแผนกแม่บ้านจะมีจำนวนพนักงานมากน้อยแค่ไหนอย่างไรต้องขึ้นกับจำนวนห้องพักที่มีมากกว่าประเภทของโรงแรม ซึ่งประเภทของโรงแรมอาจมีผลกระทบต่อจำนวนพนักงานแผนกแม่บ้านอยู่บ้างแต่ไม่มากเท่ากับจำนวนห้องพัก เพราะค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้วมีค่าความมีนัยสำคัญที่ 0.06051 ขณะที่ค่าความมีนัยสำคัญของความสัมพันธ์ของจำนวนพนักงานแผนกบริหารกับประเภทของโรงแรมแล้วมีค่าอยู่ที่ 0.27899 ซึ่งต่างจากค่าความมีนัยสำคัญที่สามารถรับได้ที่ 0.05 มาก

ในส่วนต่อไปเป็นการแจกแจงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของโรงแรมกับจำนวนพนักงานในแผนกต่าง ๆ ที่ผลการวิเคราะห์แสดงถึงความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในส่วนนี้ของคำถามมีโรงแรมในเมือง 1 แห่งที่ไม่ยอมให้ข้อมูลในส่วนนี้ ทำให้การวิเคราะห์ส่วนนี้มีข้อมูลขาดหายไป 1 แห่ง ทำให้ข้อมูลของโรงแรมในเมืองมีเพียง 12 แห่ง

### 1. แผนกครัว

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00364 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

#### 1.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร 14 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน มีจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพฯ หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง



1.4 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งอยู่ในเขตอื่น ๆ เช่น ภูเขา 3 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 1-10 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 21-30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 20.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 20-30 คน ซึ่งมีจำนวน 5 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 2.4 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 12)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรมจำนวน 1 แห่ง หรือร้อยละ 1.9 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 1-10 คน มีโรงแรมจำนวน 4 แห่ง หรือร้อยละ 7.7 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรมจำนวน 5 แห่ง หรือร้อยละ 9.6 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 21-30 คน และมีโรงแรมจำนวน 42 แห่ง หรือร้อยละ 80.8 ที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โรงแรมในสถานตากอากาศ และโรงแรมในเมืองจะมีพนักงานครัวมากกว่า 30 คน เป็นส่วนใหญ่ ส่วนโรงแรมที่ตั้งอยู่ที่อื่น ๆ จะมีจำนวนพนักงานครัวน้อยกว่า 10 คน และมากกว่า 20 คนขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของโรงแรม

## 2. แผนกบริการ

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.02124 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

## 2.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร 14 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 21-30 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.1 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดแผนกบริการ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ มากกว่า 30 คน* มีจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.9 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร หรือคิดเป็นร้อยละ 28.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 13)

## 2.2 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในเขตชายฝั่ง 23 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 11-20 คน* มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตชายฝั่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 21-30 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตชายฝั่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกคร่ำ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน* มีจำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตชายฝั่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 43.5 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 38.5 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 13)

## 2.3 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเมือง 12 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 21-30 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตเมือง หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของ



โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน มีจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.7 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตเมือง หรือคิดเป็นร้อยละ 23.9 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 21.2 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 13)

2.4 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งอยู่ในเขตอื่น ๆ เช่น ภูเขา 3 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 1-10 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 0-10 คน ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 4.30 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 13)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรมเพียง 1 แห่ง เท่านั้น หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ที่มีพนักงานในแผนกบริการน้อยกว่า 11 คน มีโรงแรม 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ที่มีพนักงานในแผนกบริการระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 ที่มีพนักงานในแผนกบริการระหว่าง 21-30 คน และมีโรงแรม 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 88.5 ที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมทุกประเภท คือ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร โรงแรมในสถานตากอากาศ โรงแรมในเมือง และโรงแรมที่ตั้งอยู่ที่อื่น ๆ เช่น ตามดอยหรือเชิงเขา จะมีพนักงานบริการในโรงแรมจำนวนมากกว่า 30 คน เป็นส่วนใหญ่

### 3. แผนกต้อนรับ

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.03506 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

#### 3.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร 14 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 11-20 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพหรือคิดเป็นร้อยละ 14.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 21-30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.10 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพหรือคิดเป็นร้อยละ 10.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 10 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน มีจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 78.6 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพหรือคิดเป็นร้อยละ 45.8 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 24 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 21.2 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 14)

#### 3.2 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในเขตชายฝั่ง 23 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 1-10 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.70 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตชายฝั่งหรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 0-10 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 11-20 คน มีจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 21.7 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตชายฝั่งหรือคิดเป็นร้อยละ 35.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง



3.4 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งอยู่ในเขตอื่น ๆ เช่น ภูเขา 3 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 1-10 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 0-10 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 11-20 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ หรือคิดเป็นร้อยละ 14.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 14)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.7 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับน้อยกว่า 11 คน มีโรงแรม 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 26.9 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 10 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 19.2 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 21-30 คน และมีโรงแรม 24 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 46.2 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง และโรงแรมในกรุงเทพฯ จะมีพนักงานต้อนรับมากกว่า 30 คน เป็นส่วนใหญ่ โดยโรงแรมตามสถานตากอากาศ จะมีพนักงานมากกว่า 20 คนขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมในเมืองจะมีพนักงานต้อนรับระหว่าง 11-20 คน และมากกว่า 30 คน เป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของโรงแรม ส่วนโรงแรมที่ตั้งอยู่ที่แหล่งอื่น ๆ จะมีพนักงานต้อนรับไม่เกิน 20 คน เนื่องจากโรงแรมดังกล่าวจะมีจำนวนห้องพักน้อยกว่าโรงแรมประเภทอื่น

#### ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ พบว่าจำนวนห้องพักของโรงแรมกับจำนวนพนักงานในทุกแผนกของโรงแรมมีความสัมพันธ์กันอย่างนัยสำคัญตามค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว ซึ่งจะได้แสดงผลการวิเคราะห์ต่อไปในส่วนนี้ ในส่วนนี้มีข้อมูลขาดหายไป 1 แห่ง จากโรงแรมในเมืองที่มีห้องพักจำนวนมากกว่า 200 ห้อง ซึ่งไม่สามารถแจกแจงจำนวนพนักงาน

ตามรายแผนกให้กับผู้วิจัยได้ เนื่องจากไม่มีเวลาเพียงพอ จึงให้ข้อมูลเฉพาะจำนวนพนักงานทั้งหมดที่มีของโรงแรม จึงทำให้ข้อมูลมีเพียง 52 ชุด ในการวิเคราะห์ในส่วนนี้

### 1. แผนกบริหาร

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00948 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

#### 1.1 โรงแรมที่มีห้องพักจำนวนน้อยกว่า 100 ห้อง จำนวน 3 แห่ง

แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหารน้อยกว่า 10 คน มีจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 20.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริหาร 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 15 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหารมากกว่า 30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.6 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริหารมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 18 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 15)

#### 1.2 โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง จำนวน 12

แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหาร 1-10 คน มีจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 41.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริหารน้อยกว่า 10 คน ซึ่งมีจำนวน 15 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหาร 11-20 คน มีจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 41.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 62.5 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริหาร 11-20

คน ซึ่งมีจำนวน 8 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

๗ - โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหาร 21-30 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 18.2 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริหาร 20-30 คน ซึ่งมีจำนวน 11 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 15)

1.3 โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง จำนวน 36 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหาร 1-10 คน มีจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.4 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 46.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดแผนกบริหาร 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 15 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 13.5 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหาร 11-20 คน มีจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.3 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 37.5 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดแผนกบริหาร 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 8 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหาร 21-30 คน มีจำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 81.8 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดแผนกบริหาร 20-30 คน ซึ่งมีจำนวน 11 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 17.3 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริหารมากกว่า 30 คน มีจำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.2 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 94.4 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดแผนกบริหารมากกว่า 30

คน ซึ่งมีจำนวน 18 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 32.7 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 15)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 15 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 28.8 ที่มีพนักงานในแผนกบริหารระหว่าง 1-10 คน มีโรงแรม 8 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 15.4 ที่มีพนักงานในแผนกบริหารระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 11 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 21.2 ที่มีพนักงานในแผนกบริหารระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 18 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 34.8 ที่มีพนักงานในแผนกบริหารมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง จะมีจำนวนผู้บริหารน้อยกว่า 10 คน โรงแรมที่มีห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง จะมีจำนวนผู้บริหารไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักมากกว่า 200 ห้อง จะมีจำนวนผู้บริหารโรงแรมมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่

## 2. แผนกครัว

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

2.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพัก 51-100 ห้อง จำนวน 4 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 1-10 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน* มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 4.8 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 16)

## 2.2 *โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200*

ห้อง จำนวน 12 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 11-20 คน* มีจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 75.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 21-30 คน* มีจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 80.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 20-30 คน ซึ่งมีจำนวน 5 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.7 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน* มีจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 41.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.60 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 16)

## 2.3 *โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง*

จำนวน 36 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 21-30 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.80 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 20.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 5 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง



- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน มีจำนวน 35 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.2 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่างมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 83.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 67.3 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 16)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.90 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 1-10 คน มีโรงแรม 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.70 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 5 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.60 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 80.8 ที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมทุกขนาด จะมีพนักงานครัวจำนวนมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่

### 3. แผนกแม่บ้าน

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00385 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

3.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพัก 51-100 ห้อง จำนวน 4 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 4.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 17)

**3.2 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง** จำนวน 12 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน มีจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 75.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน มีจำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 19.6 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 17.3 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 17)

**3.3 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักรวมมากกว่า 200 ห้อง** จำนวน 36 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.80 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักรวมมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน มีจำนวน 35 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.2 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักรวมมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 76.1 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนก

แม่บ้านมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 67.3 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 17)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.80 ที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.70 ที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 88.5 ที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมทุกขนาดจะมีจำนวนพนักงานแม่บ้านจำนวนมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่

#### 4. แผนกบริการ

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00290 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

##### 4.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพัก 51-100 ห้อง จำนวน

4 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 1-10 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 11-20 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน* มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 4.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 18)

#### 4.2 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200

ห้อง จำนวน 12 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.30 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 21-30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.30 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน มีจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 83.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 21.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 19.2 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 18)

#### 4.3 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง

จำนวน 36 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 21-30 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.60 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 66.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน* มีจำนวน 34 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.4 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่างมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 73.9 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 65.4 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 18)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ที่มีพนักงานในแผนกบริการ 1-10 คน มีโรงแรม 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ที่มีพนักงานในแผนกบริการระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.80 ที่มีพนักงานในแผนกบริการระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 88.5 ที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมทุกขนาดจะมีพนักงานบริการจำนวนมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่

## 5. แผนกต้อนรับ

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00412 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

5.1 *โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพัก 51-100 ห้อง* จำนวน 4 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 1-10 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 11-20 คน* มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 14.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 51-100 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 4.2 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 24 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 19)

**5.2 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง** จำนวน 12 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 1-10 คน* มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 11-20 คน* มีจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 42.9 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 21-30 คน* มีจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 40.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 10 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.70 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 19)

**5.3 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง** จำนวน 36 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 1-10 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.80 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 1-10 คน ซึ่งมี

จำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 11-20 คน มีจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 42.9 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 21-30 คน มีจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 60.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 10 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน มีจำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 63.9 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนห้องพักระหว่างมากกว่า 200 ห้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 95.8 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 24 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 44.2 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 19)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.70 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 1-10 คน มีโรงแรม 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 26.9 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 10 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 19.2 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 24 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 46.2 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โรงแรมขนาดไม่เกิน 200 ห้อง จะมีจำนวนพนักงานต้อนรับไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง จะมีพนักงานต้อนรับจำนวนมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่

## ความสัมพันธ์ระหว่างระดับโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ พบว่า ระดับโรงแรมกับจำนวนพนักงานในแผนกบริหารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ตามค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square ซึ่งมีค่าที่ 0.07294 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นโรงแรมชั้นนำของประเทศ ซึ่งมีระดับอยู่ที่โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ซึ่งนับว่าเป็นโรงแรมที่มีคุณภาพค่อนข้างดีไปจนถึงดีมาก ฉะนั้นจำนวนผู้บริหารของโรงแรมที่ต้องมีจึงไม่ค่อยมีความแตกต่างในความต้องการพนักงานระดับนี้จนถึงขั้นมีนัยสำคัญ

ข้อมูลต่อไปนี้จะเป็นการแจกแจงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับโรงแรมกับจำนวนพนักงานในแผนกอื่น ๆ ยกเว้น พนักงานบริหาร ซึ่งได้แก่ พนักงานแผนกครัว แผนกแม่บ้าน แผนกบริการ และแผนกต้อนรับ ซึ่งก็เช่นเดียวกันกับความสัมพันธระหว่างประเภทโรงแรม และขนาดของโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ คือ ในส่วนของคำถามข้อนี้มีข้อมูลขาดหายไป 1 แห่ง จากโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ไม่มีเวลาแจกแจงข้อมูลในส่วนนี้ให้กับคณะสัมภาษณ์ เพื่อเก็บแบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลขาดหายไป 1 ชุด เหลือเพียง 52 โรงแรมที่มีข้อมูลแจกแจงในส่วนนี้ได้

### 1. แผนกครัว

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

#### 1.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 5 ดาว จำนวน 30 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.30 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน มีจำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.7 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 69.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 55.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก



## 1.2 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 4 ดาว จำนวน 20 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 11-20 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 4 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 21-30 คน มีจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 4 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 5 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน มีจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 4 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 31.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 20)

## 1.3 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 3 ดาว จำนวน 2 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 1-10 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 3 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกครัว 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 3 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกครัว 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.90 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 20)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 1-10 คน มีโรงแรม 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.70 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 5 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ที่มีพนักงานในแผนกครัวระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 80.8 ที่มีพนักงานในแผนกครัวมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โรงแรมระดับ 4-5

ดาว จะมีจำนวนพนักงานครัวมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ ส่วนโรงแรมระดับ 3 ดาว จะมีพนักงานครัวไม่เกิน 20 คน

## 2. แผนกแม่บ้าน

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00093 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

### 2.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 5 ดาว จำนวน 30 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.30 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.70 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน มีจำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 58.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน ซึ่งมีจำนวน 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 51.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 21)

### 2.2 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 4 ดาว จำนวน 20 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 4 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน มีจำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 95.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 4 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 41.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน ซึ่งมี

จำนวน 42 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 36.5 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 21)

### 2.3 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 3 ดาว จำนวน 2 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 3 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 3 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกแม่บ้าน 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.90 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 21)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.80 ที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.70 ที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 88.5 ที่มีพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จะมีจำนวนพนักงานแม่บ้านมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ ส่วนโรงแรมระดับ 3 ดาว จะมีพนักงานแม่บ้านไม่เกิน 30 คน

### 3. แผนกบริการ

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

#### 3.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 5 ดาว จำนวน 30 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 11-20 คน มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.30 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง



- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกบริการ 21-30 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 3 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกบริการ 21-30 คน ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 22)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 1 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.90 ที่มีพนักงานในแผนกบริการระหว่าง 1-10 คน มีโรงแรม 2 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ที่มีพนักงานในแผนกบริการระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 3 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 ที่มีพนักงานในแผนกบริการระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 46 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 88.5 ที่มีพนักงานในแผนกบริการมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ควรจะมีจำนวนพนักงานบริการมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ ส่วนโรงแรมระดับ 3 ดาว จะมีจำนวนพนักงานบริการไม่เกิน 30 คน

#### 4. แผนกต้อนรับ

ค่าที่ได้จากการแจกแจง Chi-square แล้ว มีค่านัยสำคัญที่ 0.00004 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นแสดงว่าผลการแจกแจงมีนัยสำคัญ

##### 4.1 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 5 ดาว จำนวน 30 แห่ง แบ่งเป็น

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 1-10 คน* มีจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.30 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 25.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 1.9 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง

- *โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 11-20 คน* มีจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 5 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 35.7 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 11-20 คน ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง



#### 4.3 โรงแรมกลุ่มตัวอย่างในระดับ 3 ดาว จำนวน 2 แห่ง แบ่งเป็น

- โรงแรมที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับ 1-10 คน มีจำนวน 2

แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 ของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างระดับ 3 ดาว หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานทั้งหมดในแผนกต้อนรับ 1-10 คน ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 52 แห่ง (ภาคผนวก 23)

โดยสรุปแล้วจากโรงแรมทั้งหมด 52 แห่ง มีโรงแรม 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.7 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 1-10 คน มีโรงแรม 14 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 26.9 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 11-20 คน มีโรงแรม 10 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 19.2 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับระหว่าง 21-30 คน มีโรงแรม 24 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 46.2 ที่มีพนักงานในแผนกต้อนรับมากกว่า 30 คน ซึ่งนับว่ามากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง โดยโรงแรมระดับ 5 ดาว จะมีจำนวนพนักงานต้อนรับมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมระดับ 4 ดาว จะมีจำนวนพนักงานต้อนรับไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่โรงแรมระดับ 3 ดาว จะมีจำนวนพนักงานต้อนรับไม่เกิน 10 คนเป็นส่วนใหญ่

#### สรุป

พนักงานในโรงแรมจำนวนร้อยละ 83.0 เป็นคนในท้องถิ่นที่ตั้งของโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ โดยมีประสบการณ์ทางการโรงแรมมาก่อนจำนวนร้อยละ 79.2 โดยพนักงานร้อยละ 79.2 ไม่มีการเข้ากลุ่มสหภาพแรงงาน และเป็นพนักงานเพศชายร้อยละ 60 และพนักงานเพศหญิงร้อยละ 40

ในการพิจารณาถึงประเภทของโรงแรม พบว่า โรงแรมในกรุงเทพฯ โรงแรมในสถานตากอากาศชายทะเล และโรงแรมในเมือง มีพนักงานแผนกครัวจำนวนมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมประเภทอื่น ๆ มีพนักงานแผนกครัวน้อยกว่า 10 คน โดยมีจำนวนพนักงานแผนกบริการมากกว่า 30 คน ในทุกประเภทของโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ และมีจำนวนพนักงานแผนกต้อนรับต่างกันไปตามประเภทโรงแรม กล่าวคือ โรงแรมในกรุงเทพฯจะมีจำนวนพนักงานต้อนรับมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมในสถานตากอากาศจะมีจำนวนพนักงานต้อนรับมากกว่า 20 คนเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมในเมืองจะมีพนักงานต้อนรับระหว่าง 11-20 คน และจำนวนมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับคุณภาพของโรงแรมนั้น ๆ ส่วน

โรงแรมในแหล่งอื่น ๆ เช่น ตามดอยหรือเชิงเขา จะมีพนักงานต้อนรับไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากโรงแรมดังกล่าวมีจำนวนห้องพักจำนวนจำกัด

ถ้าพิจารณาถึงขนาดของโรงแรมจากจำนวนห้องพักแล้ว พบว่า โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง จะมีจำนวนผู้บริหารน้อยกว่า 10 คนเป็นส่วนใหญ่ โดยโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 101-200 ห้อง จะมีจำนวนผู้บริหารไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง จะมีจำนวนผู้บริหารมากกว่า 30 คน เป็นส่วนใหญ่ และมีจำนวนพนักงานครัว พนักงานแม่บ้าน และพนักงานบริการมากกว่า 30 คน ในทุกขนาดของโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ ส่วนจำนวนพนักงานต้อนรับของโรงแรมที่มีห้องพักขนาดไม่เกิน 200 ห้อง จะมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ และโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักมากกว่า 200 ห้อง จะมีจำนวนพนักงานต้อนรับมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาถึงระดับของโรงแรมแล้ว พบว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จะมีจำนวนพนักงานครัวมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ ส่วนในโรงแรมระดับ 3 ดาว จะมีจำนวนพนักงานครัวไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ แผนกแม่บ้าน และแผนกบริการในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จะมีจำนวนพนักงานมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ และโรงแรมระดับ 3 ดาว จะมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 30 คนเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่พนักงานต้อนรับในโรงแรมระดับ 5 ดาว จะมีจำนวนมากกว่า 30 คนเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมระดับ 4 ดาว จะมีจำนวนพนักงานต้อนรับไม่เกิน 20 คนเป็นส่วนใหญ่ และโรงแรมระดับ 3 ดาว จะมีจำนวนพนักงานต้อนรับไม่เกิน 10 คนเป็นส่วนใหญ่