

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ยุคโควิด 19

Quality of Working Life of Hotel Staff in Phang Nga Province during The Covid-19 Era

เอกพล วงศ์เสรี¹ ลฎาภา จรรย์²
Ekkaphon Wongsaree¹ Ladapha Jarun²

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
E-mail : ekkaphon.w¹@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมยุคโควิด 19 ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน ในช่วงกรกฎาคม 2563 -กุมภาพันธ์ 2564 การวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาสภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน เก็บแบบสอบถามจากประชากร 90 คน สถิติเชิงปริมาณที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยประชากร ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก สุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล จำนวน 14 คน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี รายได้ 10,000-14,999 บาท คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเกี่ยวข้องกับระหว่างงานกับสังคม มีค่าเฉลี่ยประชากรมากที่สุด ($\mu = 4.34, \sigma = .647$) รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ($\mu = 4.21, \sigma = .525$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยประชากรน้อยที่สุด ($\mu = 3.81, \sigma = .628$) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าครองชีพ การปฏิบัติตามมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย การพัฒนาทักษะด้วยการอบรมออนไลน์ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดตารางทำงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, พนักงานโรงแรม, โควิด 19

Abstract

This research aims to study the conditions and to suggest guidelines for improving the quality of working life of hotel staff in the Covid-19 era. A mixed research model was used in the study, and the data was collected during July 2020-February 2021. A quantitative part of the study followed the working quality of life of Walton's concept. A questionnaire was used to collect data from 90 people who were the study population. The statistics used in the study were percentage, population mean, population standard deviation. The interviews were used in collecting qualitative data. 13 subjects were randomly sampled using snowball. The data collected were analyzed with content analysis to study the guidelines for improving the quality of working life. The results showed that a majority of the population were female, aged between 20-29 years, and their education levels were

under a bachelor degree. Their working experiences were 1-3 years with the income 10,000-14,999 baht. The quality of work life is at a high level. When considering each aspect, it was found that the relationship between work and society was the highest population mean ($\mu= 4.34$, $\sigma= .647$) followed by social integration ($\mu= 4.21$, $\sigma = .525$), sufficient and fair wage has the lowest population mean ($\mu= 3.81$, $\sigma= .628$) respectively. The guidelines for improving the quality of working life for employees were determining remuneration sufficiently to cover the cost of living, compliance with cleanliness or sanitary safety, a skill development through online training by involving employees in decision making, and setting an appropriate work schedule in accordance with the COVID-19 situation.

Keyword : quality of working life, hotel staff, Covid-19

บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) เป็นโรคติดเชื้อที่เกิดจากไวรัส SARS-CoV-2 คนส่วนใหญ่ที่ติดเชื้อไวรัสจะมีอาการระบบทางเดินหายใจเล็กน้อยถึงปานกลางและฟื้นตัวได้โดยไม่ต้องได้รับการรักษาเป็นพิเศษ อย่างไรก็ตาม บางรายอาจป่วยหนักและต้องไปพบแพทย์ ผู้สูงอายุและผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคหัวใจ หลอดเลือด เบาหวาน ระบบทางเดินหายใจเรื้อรัง หรือมะเร็ง มีแนวโน้มที่จะเจ็บป่วยรุนแรงมากขึ้น ทุกคนสามารถป่วยด้วยโควิด 19 และ ป่วยหนักหรือเสียชีวิตได้ทุกวัย (World Health Organization, 2021) สถานการณ์โควิด 19 ได้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อกิจการโรงแรม เพราะรัฐบาลเลือกปิดประเทศ ไม่รับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และทำให้กิจการโรงแรมต้องหยุดชะงักเพื่อให้คนไทยปลอดภัยจากเชื้อโควิด 19 ในขณะที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญต้นทุนจมจากการที่โรงแรมมีสิ่งปลูกสร้างที่ต้องดูแลรักษา แม้ภาครัฐจะส่งเสริมให้คนไทยเที่ยวภายในประเทศและการจัดประชุมสัมมนาต่าง ๆ แต่ความต้องการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นไม่เพียงพอที่จะชดเชยรายได้ของกลุ่มโรงแรมที่หายไปจากการปิดประเทศได้เพียงพอ (อาชนัน เกาะไพบุญย์, 2563) กิจการโรงแรมในภาคใต้ได้รับผลกระทบหนักที่สุดจากสถานการณ์โควิด 19 เนื่องจากพึ่งพิงรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก มาตรการปิดประเทศหรือปิดเมือง (Lockdown) ในไตรมาส 2 ปี 2563 โรงแรมต้องปิดกิจการชั่วคราว อัตรารักษา (OR) เป็นศูนย์ทันที ธุรกิจขาดทุน จึงต้องปรับตัวด้วยการลดต้นทุน และหารายได้จากบริการที่ไม่ใช่ห้องพัก (non-room services) หลังคลายการปิดประเทศหรือปิดเมือง กิจการโรงแรมดีขึ้นจากมาตรการกระตุ้นภาครัฐ อัตราการรักษาในเมืองรองสูงกว่าเมืองหลัก แต่กลับสะดุดลงอีกครั้งหลังการระบาดระลอกใหม่ในปลายปี 2563 ทำให้แนวโน้มระยะต่อไป ฟื้นตัวช้าและเป็น uneven recovery ระหว่างเมืองรองและเมืองหลัก การปรับตัวของธุรกิจและแรงงาน ลดต้นทุน โดยเฉพาะค่าจ้างพนักงาน โดยลดชั่วโมงทำงาน ให้หยุดงานแบบไม่รับเงินเดือน (Leave without pay) ปรับการจ้างงานเป็นรายวัน รวมถึงให้พนักงานมีทักษะที่หลากหลาย (Multi-function) มากขึ้น (กฤษณี พิสิฐสุภกุล และคณะ, 2564) สำหรับผู้ประกอบการโรงแรมจังหวัดพังงาได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 โดยยอดจองห้องพักน้อยมาก ต่างจากเดิมที่มีนักท่องเที่ยวจองห้องพักเต็มไปจนถึงเดือนพฤษภาคม ต้องมีการให้พนักงานทำงาน 15 วัน หยุด 15 วัน ไปก่อน จากนั้นผู้ประกอบการพยายามหาแนวทางเพื่อดึงนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวเหมือนเดิม เน้นนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยมีการจัดที่พักในราคาพิเศษสำหรับคนไทย (ไทยรัฐออนไลน์, 2563) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงความสนใจศึกษาสภาพ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงาในยุคโควิด 19

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของวอลตัน (Walton) ซึ่งปรากฏในหนังสือเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Criteria for Quality of Working life) ได้แบ่งออกองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ ดังต่อไปนี้ (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2562)

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่พนักงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

1.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) พนักงานไม่ควร จะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

1.3 เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรมการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

1.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่พนักงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ แล้ว ยังช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

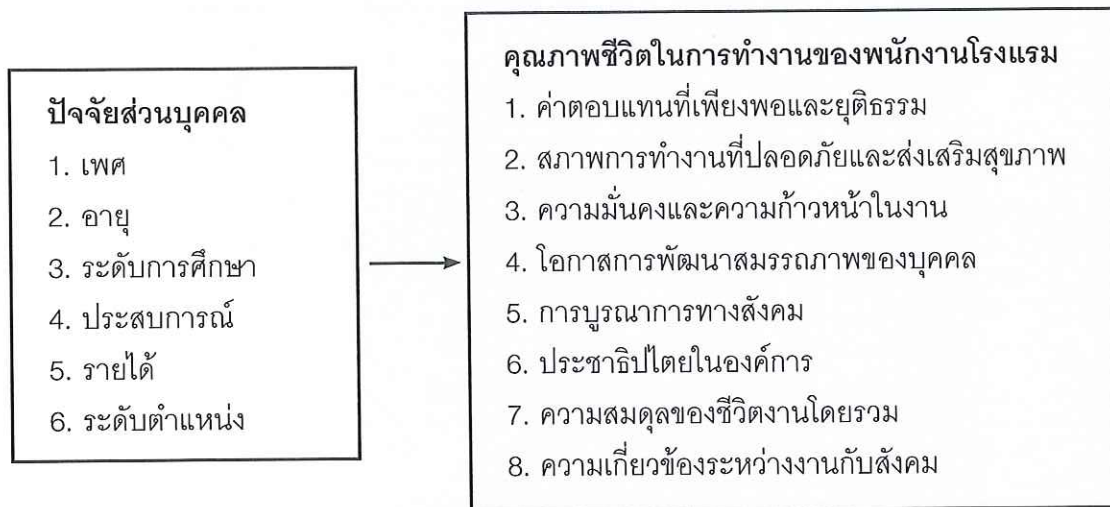
1.5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของพนักงาน (social integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

1.6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรหรือหน่วยงาน จะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาส ที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้พนักงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

1.8 ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่พนักงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

2. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยครั้งนี้ เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2563 ถึง กุมภาพันธ์ 2564

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา จำนวน 90 คน โดยทำการศึกษากับประชากรทั้งหมด

1.2 เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสอบถามการวิจัย สามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1.2.1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ 5) รายได้ต่อเดือน และ 6) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดแบบให้เลือกคำตอบ

1.2.2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับสภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ลักษณะเป็นคำถาม ปลายเปิดซึ่งประกอบด้วยรายการคำถามจำแนกได้เป็น 8 ด้าน ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของวอลตัน (Walton) โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึง ค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

1.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม ด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index Of Concordance : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คะแนน +1 ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องหรือวัดได้ตรงกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้วัด คะแนน -1 ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องหรือไม่สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้วัด และคะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องหรือวัดได้ตรงกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้วัด จากนั้นนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, 2553: 330-331) ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 และได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .859

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) ด้วยการสำรวจข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากร รวมทั้งสิ้น 90 คน จากพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จากแบบสอบถามเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยประชากร ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา จำนวน 14 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล

2.2 เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดเป็นแนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของวอลตัน (Walton) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระในการตอบคำถามได้อย่างเต็มที่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุม

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน และ ข้อมูลทุติยภูมิ จากรายงานการวิจัย บทความทางวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วจัดหมวดหมู่ โดยกำหนดประเด็นแล้วพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย จำแนกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) สภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดพังงายุคโควิด 19 และ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19

1. สภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19

จากการวิจัยเชิงปริมาณ สรุปผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรพนักงานโรงแรม จำนวน 90 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง 58 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-14,999 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 ระดับตำแหน่งงาน พนักงานจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยประชากร และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร สภาพคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19 จำแนกรายด้าน

สภาพคุณภาพชีวิตในการทำงาน	N = 90		ระดับ
	μ	σ	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.81	.628	มาก
1.1 ค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.88	.762	มาก
1.2 ค่าตอบแทนที่ได้รับยุติธรรมเมื่อเทียบกับสายงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน	3.86	.680	มาก
1.3 ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายตามสภาพเศรษฐกิจ	3.69	.759	มาก
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.16	.464	มาก
2.1 สภาพการทำงานส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี	4.13	.603	มาก
2.2 สภาพการทำงานคำนึงถึงความสะดวกสบายและถูกสุขลักษณะ	4.13	.622	มาก
2.3 สภาพการทำงานมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.20	.464	มาก
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.86	.646	มาก
3.1 องค์กรส่งเสริมและจัดให้บุคลากรเตรียมความรู้และทักษะในงาน	3.94	.740	มาก
3.2 องค์กรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการขึ้นสู่ตำแหน่งสูงขึ้นที่ชัดเจน	3.84	.763	มาก
3.3 งานที่ทำอยู่มีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้	3.80	.810	มาก
4. ด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.91	.611	มาก

4.1	องค์กรให้อิสระในการทำงานและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง	3.93	.700	มาก
4.2	องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนางาน	3.82	.680	มาก
4.3	องค์กรมีการวางแผนเพื่อฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ที่ทันสมัย	3.99	.695	มาก
5.	ด้านการบูรณาการทางสังคม	4.21	.525	มาก
5.1	องค์กรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน	4.20	.603	มาก
5.2	องค์กรและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน	4.22	.650	มาก
5.3	องค์กรและเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	4.22	.614	มาก
6.	ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	3.82	.600	มาก
6.1	องค์กรคุ้มครองสิทธิในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและไม่เกี่ยวกับงาน	3.83	.783	มาก
6.2	องค์กรให้ความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคลและกฎระเบียบ	3.84	.718	มาก
6.3	พนักงานมีสิทธิที่จะคัดค้านกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชา	3.78	.715	มาก
7.	ด้านความสมดุลของชีวิตงานโดยรวม	4.11	.654	มาก
7.1	เพื่อนร่วมงานเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและให้เกียรติซึ่งกันและกัน	4.20	.706	มาก
7.2	พนักงานมีตารางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	4.03	.867	มาก
7.3	พนักงานพึงพอใจกับการแบ่งเวลาในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	4.11	.800	มาก
8.	ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างงานกับสังคม	4.34	.647	มาก
8.1	องค์กรมีผลงานเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการ	4.33	.719	มาก
8.2	องค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์	4.34	.673	มาก
8.3	องค์กรให้ความร่วมมือในการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน	4.36	.754	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยประชากร และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประชากรเกี่ยวกับสภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19 ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยประชากรมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างงานกับสังคม ($\mu = 4.34$, $\sigma = .647$) รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ($\mu = 4.21$, $\sigma = .525$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยประชากรน้อยที่สุด ($\mu = 3.81$, $\sigma = .628$)

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงา ยุคโควิด 19

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดหมวดหมู่และพรรณนาความ สรุปได้ว่า

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การกำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าครองชีพและสภาพการทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19 เมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการปกติให้จ่ายค่าตอบแทนและเซอร์วิสชาร์จตามปกติ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 การกำหนดสวัสดิการประกันโควิด การเพิ่มสวัสดิการชดเชยให้กับพนักงานที่ติดเชื้อ และดองกักตัวที่บ้าน หรือโรงพยาบาลสนาม เพื่อให้พนักงานไม่สูญเสียรายได้ระหว่างพักรักษาตัว และสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

2.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การปฏิบัติตามมาตรการความสะอาดและความปลอดภัยด้านสุขอนามัย มีมาตรการที่รัดกุม เน้นการป้องกัน และไม่ประมาท การป้องกันการติดเชื้อที่มากกว่าการวัดอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา การเว้นระยะห่างทางสังคม การมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ เพราะพนักงานโรงแรมต้องสัมผัสกับนักท่องเที่ยวจำนวนมากในแต่ละวัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 การจัดสภาพการทำงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และสุขอนามัย การไม่รับประทานอาหารร่วมกัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 การตรวจหาเชื้อโควิดด้วยการสวอบทุก 2 สัปดาห์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 การให้แม่บ้านสวมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลในการทำทำความสะอาดห้องพัก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

2.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่หลากหลายให้กับพนักงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 การปรับลดวันทำงานช่วงโควิด โดยไม่มีนโยบายเลิกจ้างพนักงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

2.4 ด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากร การส่งเสริมการพัฒนาทักษะในงานแต่ละแผนกให้กับพนักงานด้วยการอบรมออนไลน์ เช่น การพัฒนาศักยภาพตามที่พนักงานแต่ละคนต้องการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแผนกต่าง ๆ ในสถานการณ์โควิด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 การส่งเสริมให้ศึกษาต่อระดับ ที่สูงขึ้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

2.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม การทำกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อสังคมร่วมกับชุมชน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 การให้ความร่วมมือกันของเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 การส่งเสริมการมี ส่วนร่วมกิจกรรมของสมาคมการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

2.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในสถานการณ์โควิด การบริหารความเสี่ยงและการปรับตัวโดยมองจากสภาพแวดล้อมภายนอกสู่ภายใน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

2.7 ด้านความสมดุลของชีวิตงานโดยรวม การกำหนดตารางการทำงานที่เหมาะสมให้พนักงานสลับวันทำงานในแผนกเพื่อลดความแออัดในที่ทำงาน การลดเวลาทำงานลงโดยไม่กระทบต่อค่าจ้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 และการกำหนดการทำงานให้สมดุลกับชีวิตส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

2.8 ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างงานกับสังคม การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในระยะยาว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 การมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน เช่น งานเปิดฤดูกาลท่องเที่ยว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เก็บขยะบริเวณชายหาด จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.4

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม

แม้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงายุคโควิด 19 ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของวอลตัน (Walton) ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านจะเห็นได้ว่า พนักงานโรงแรมได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน สอดคล้องกับ กฤษณี พิสิฐสุภกุล และคณะ (2564) ที่ว่ากิจการโรงแรมปรับตัวโดยทำการลดต้นทุน โดยเฉพาะค่าจ้างพนักงาน โดยลดชั่วโมงทำงาน ให้หยุดงานแบบไม่รับเงินเดือน (Leave without pay) ปรับการจ้างงานเป็นรายวัน รวมถึงให้พนักงานมีทักษะที่หลากหลาย (Multi-function) มากขึ้น การปรับตัวของพนักงานที่ถูกเลิกจ้าง ได้แก่ พนักงานที่มีทักษะบริการโรงแรมย้ายไปธุรกิจบริการอื่น เช่น ธุรกิจขายรถยนต์ พนักงานมีทักษะด้านอื่นย้ายไปธุรกิจอื่น เช่น การผลิตอุตสาหกรรม พนักงานนอกสายโรงแรมที่ไม่มีทักษะ ย้ายเข้าภาคการเกษตร สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดพังงาในด้านบวก ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องระหว่างงานกับสังคม เช่น การร่วมมือกับชุมชนเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเมื่อมีกิจกรรมสาธารณประโยชน์ แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความร่วมมือกับชุมชน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปรับตัว และแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์โควิด 19 ให้ดีขึ้น สอดคล้องกับ พุทธชาติ ลุนดา (2564) ที่ว่า ผู้ประกอบการโรงแรมต้องเร่งปรับตัวเพื่อรักษาระดับรายได้ รวมถึงมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวตลอดจนการสร้างเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่นในห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นชุมชนท้องถิ่น หรือกระทั่งธุรกิจอื่น ๆ ในระยะข้างหน้า ปัจจัยกำหนดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมไม่เพียงมาจากสถานที่ตั้ง ห้องพัก ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกเท่านั้น หากยังมาจากความร่วมมือกับชุมชนและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ความสามารถในการปรับตัวและการบริหารจัดการความเสี่ยง แตกต่างกับ ภัทรานันท์ อยู่เกิด และคณะ (2564) ที่ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม การกำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าครองชีพ การปฏิบัติตามมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย การส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่หลากหลายในงานแต่ละแผนกให้กับพนักงานด้วยการอบรมออนไลน์ การทำกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับชุมชน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดตารางทำงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19 และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในระยะยาว สอดคล้องกับ Rothwell and Crabtree (2021) สถานการณ์โควิด 19 ที่ทำให้ความไม่เท่าเทียมกันในตลาดแรงงานเลวร้ายลง เนื่องจากการเลิกจ้าง สูญเสียรายได้ สัมผัสกับไวรัส ขาดความปลอดภัย และขาดการเข้าถึงงานทางไกล นายจ้างและผู้กำหนดนโยบายควรให้ความสำคัญการปรับปรุงเงื่อนไขการทำงาน ออกแบบการทำงานที่ปลอดภัยที่สุด คำนึงถึงการควบคุมที่ยืดหยุ่น การเพิ่มคุณภาพของงานและสวัสดิการ การเตรียมความพร้อมสำหรับวิกฤตในอนาคต สอดคล้องกับ Burton (2010) ที่ว่า ผู้จัดการและพนักงานต้องปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ถูกสุขอนามัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อปกป้อง และส่งเสริมสุขภาพ ความปลอดภัย และ

สวัสดิภาพของพนักงาน สถานที่การทำงานที่ยั่งยืนต้องคำนึงถึงความกังวลเรื่องสุขภาพ และความปลอดภัยของร่างกาย ความเป็นอยู่ที่ดีในสภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมชุมชนเพื่อปรับปรุงสุขภาพของพนักงาน ครอบครัว และสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน สอดคล้องกับ ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และรุ่งเรือง ทองศรี (2564) ที่ว่า ควรมีการจัดทำแผนป้องกันโควิด-19 ซึ่งต้องมีแนวทางการปฏิบัติพร้อม Checklist สำหรับการป้องกันการติดเชื้อ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อลดการติดต่อโดยตรงระหว่างบุคคล จัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานให้เพียงพอ สอดคล้องกับ กวินภพ สายเพชร (2564) ที่วางแผนกระบวนการสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจของโรงแรมด้วยปัจจัยด้านสามมิติ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการใช้หุ่นยนต์หุ่นแรง รวมไปถึงการปรับตัวโดยใช้ระบบดิจิทัล เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบริการเพื่อลดการสัมผัสระหว่างลูกค้ากับพนักงานให้บริการ สอดคล้องกับ Cabaraban and Borbon (2021) ที่ว่า การปรับปรุงเพิ่มเติมเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นและ การจัดเตรียมการทำงานที่ยืดหยุ่นเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าชั่วโมงทำงาน และแตกต่างกับ Wong, et.al (2021) ที่ว่า แรงกดดันจากการทำงานหลังการระบาดของโควิด ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ แรงกดดันจากงานโรงแรมแบบดั้งเดิม ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานโรงแรมที่ไม่แน่นอนและเรียกร้องมากขึ้น และความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานในโรงแรมที่ผิดจรรยาบรรณ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดค่าตอบแทนให้เพียงพอกับค่าครองชีพ การปฏิบัติตามมาตรฐานการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย การส่งเสริม การพัฒนาทักษะที่หลากหลายในงานแต่ละแผนกให้กับพนักงานด้วยการอบรมออนไลน์ การทำกิจกรรมรับผิดชอบ ของธุรกิจต่อสังคมร่วมกับชุมชน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดตารางทำงาน ที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19 และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยความผูกพันต่องาน และความผูกพันต่อองค์กรในสถานการณ์โควิด 19 และการวิจัยกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อจัดการความเสี่ยงในสถานการณ์โควิด 19 เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณี พิสิฐศุภกุล, จิตาภา ช่วยพันธ์, นราพร สังสะนา และภัทริยา นวลโย. (2564). **มรสุม COVID ปรับเปลี่ยนวิถีธุรกิจโรงแรมได้**. ค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/RegionalEconomy/Doc_Lib14/The_transformation_of_south_hotel_industry.pdf
- กวิณภพ สายเพชร. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) กับโอกาสในการปรับตัวทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 207-220.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). **โควิด-19 ฟันพิษทำนักท่องเที่ยวหาย 50% โรงแรม-เรื่อนำเที่ยวพังงาฟูบหนัก**. ค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/local/south/1782840>
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13.** กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.** กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- พุทธชาติ ลุนคา. (2564). **ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19**. ค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>
- ภัทรานันท์ อยู่เกิด, สุวรรณภา เขียวภักดี และอธิป จันทร์สุริยา. (2564). **คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19.** *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 410-426.
- ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และรุ่งเรือง ทองศรี. (2564). **การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย.** *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(8), 405-416.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2562). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน**. ค้นจาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- อาชนัน เกาะไพบูลย์. (2563). **ผลกระทบของ COVID-19 ต่อธุรกิจโรงแรม**. ค้นจาก https://www.icrc-econtu.com/wp-content/uploads/2020/12/Summary_Hotel-1.pdf
- Burton, J. (2010). **WHO Healthy Workplace Framework and Model : Background and Supporting Literature and Practices.** Geneva : World Health Organization.
- Cabaraban, L. and Borbon, N. (2021). **Work life balance among hotel employees in Cagayan de Oro City during COVID-19 pandemic, Misamis Oriental.** *International Journal of Research Studies in Management*, 9(4), 63-79.
- Rothwell, J. and Crabtree, S. (2021). **How COVID-19 Affected the Quality of Work.** Retrieved from <https://www.luminafoundation.org/wp-content/uploads/2021/04/how-covid-19-affected-the-quality-of-work.pdf>

Wong, A., Kim, S., Kim, J. and Han, H. (2021). **How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences**. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/347490128>

World Health Organization. (2021). **Coronavirus disease (COVID-19)**. Retrieved from https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1