

คุณภาพชีวิตและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา
QUALITY OF LIFE AND HUMAN RESOURCE MANAGEMENT OF A HOTEL
EMPLOYEE IN BANGKOK UNDER THE EPIDEMIC SITUATION OF THE
CORONAVIRUS DISEASE

¹สุดา สุขญา อิลเลียรี่, ²เกียรติ บุญโยโป และ ³ตระกูล จิตวัฒนากอร์

¹Suda Suchada Hilleary, ²Kiat Boonyapo and ³Trakul Jitwattanakorn

¹²³หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนารุขกิจและทุนมนุษย์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

¹²³Master of Arts Program in Human Capital Development, North Bangkok University, Thailand

¹Corresponding Author's Email: suda.such@northbkk.ac.th

Received:2022-09-03

Revised:2022-11-08

Accepted:2022-12-24

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงจัดหมวดหมู่ และใช้วิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่ข้อสรุป

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่ทั้งก่อนและในขณะที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนามีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพพลานามัยร่างกายแข็งแรง พนักงานทุกคนยังคงมีน้ำใจช่วยเหลือต่อกันและกัน บรรยากาศในที่ทำงานก็ยังคงมีความอบอุ่นถึงแม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาในส่วนของความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดนั้นจะลดน้อยลง ส่วนการเพิ่มพูนความรู้จากการฝึกอบรมนั้นยังคงมีให้โดยเปลี่ยนเป็นแบบออนไลน์ และขณะที่ก่อนการเกิดโรคระบาดทางโรงแรมได้จัดให้มีการเข้าร่วมพิธีกรรม ทำกิจกรรมทางศาสนาอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานมีจิตใจสงบถึงแม้จะเผชิญกับสถานการณ์วิกฤต ส่วนสถานะทางการเงินส่วนใหญ่ไม่ประสบกับปัญหาหนี้สินแต่หลังจากการเกิดโรคระบาดพนักงานทุกคนต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด และในภาพรวมของครอบครัวของพนักงานมีความสุขดีทั้งก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา มี 5 กระบวนการ ได้แก่ (1) การจัดการวางแผนอัตรากำลังคน เช่น การสรรหา การคัดเลือก และการจ้างงาน (2) กระบวนการการเรียนรู้และการพัฒนา โดยการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน (3) การจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์โดยการจัดการความสัมพันธ์ที่ดี

กับพนักงานผ่านการให้สวัสดิการที่ดีเช่น กิจกรรมปีใหม่ เงินโบนัสประจำปี Service Charge (4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นโรงแรมไม่มีการประเมิน และ (5) การจัดการการพัฒนาองค์กร โดยยังคงให้การดูแลพนักงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานยังคงมุ่งมั่นและทุ่มเทการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต; การจัดการทรัพยากรมนุษย์

Abstract

The goal of this research was to examine the 1) Quality of life of a hotel employees in Bangkok 2) Human Resource Management of a hotel employee in Bangkok under the epidemic situation of the Coronavirus disease. The key informants were eight hotel employees in Bangkok and were selected with purposive sampling. The semi-structured interview form was used for data collection. Data arrangement used content analysis toward the conclusion.

The findings indicated that:

1) Most of the employees before and during the Coronavirus epidemic situation, had a good quality of life and were all healthy and physically strong. All employees still had the kindness to help each other. The atmosphere at work was still warm even during the Coronavirus epidemic situation. Interaction with outsiders during the epidemic was reduced. The knowledge enhancement through training was still available online. During and before the outbreak of the epidemic, the hotel arranged to attend dharma listening, doing religious activities regularly. This made the employees had peace of mind even when facing a crisis situation. As for the financial situation, most employees did not suffer from debt problems, but after the epidemic, all employees had to spend economically and overall, the employees' families were happy both before and after the Coronavirus epidemic.

2) Human resource management of hotel staff in Bangkok under the epidemic situation of the corona virus. From the results of the study, it was found that there were 5 processes: (1) Manpower planning management such as recruitment, selection, and ensuring the job as done. (2) Learning and development processes by providing training to enhance operational skills. (3) Labor relations management by managing good relations with employees through providing good benefits such as new year activities, bonus, service charge (4) The hotel did not have an assessment, for Performance Management in that situation. (5) Corporate development management process still giving full care to employees. This was in order for employees to remain committed and fully dedicated to their work.

Keywords: Quality of life; Human Resource Management

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการจ้างงานอย่างกว้างขวางหลายอาชีพ สร้างรายได้กระจายสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นทั่วประเทศ ทั้งยังสามารถนำเงินตราเข้าสู่ประเทศได้มูลค่ามากกว่าล้านล้านบาท ในปี พ.ศ. 2558 (Kittinorarat, et al., 2018) การท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ และทำการกระจายรายได้ไปสู่ส่วนธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนท้องถิ่น ก่อให้เกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพและโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศ (Boonprasob, 2016) รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลกคิดเป็นร้อยละ 10.3 ของจีดีพีโลก ส่วนประเทศไทยพึ่งพาภาคการท่องเที่ยวและการส่งออก คิดเป็นร้อยละ 12 ของจีดีพี และร้อยละ 50 ของจีดีพีตามลำดับ

อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันดีว่า ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างกว้างขวางในหลายประเทศทั่วโลก องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern) เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 และแนะนำทุกประเทศทำการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค โดยข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2563 มีรายงานผู้ป่วยใน 196 ประเทศ 2 เขตบริหารพิเศษ 1 นครรัฐ 2 เรือสำราญ เป็นผู้ป่วยที่ยืนยัน 597,458 ราย เสียชีวิต 27,370 ราย สำหรับประเทศไทยได้มีมาตรการในการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคตั้งแต่เริ่มพบการระบาดในประเทศจีน ตรวจพบผู้ป่วยรายแรกเป็นผู้เดินทางจากประเทศจีนในวันที่ 8 มกราคม 2563 ได้รับการตรวจยืนยันผลและแถลงสถานการณ์ในวันที่ 16 มกราคม 2563 ผู้ป่วยช่วงแรกเป็นผู้เดินทางจากพื้นที่เสี่ยงการขยายพื้นที่ระบาดในต่างประเทศเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ต่อมาเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 นายกรัฐมนตรีได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และวันที่ 26 มีนาคม 2563 ได้ประกาศข้อกำหนดตามความในมาตรา 8 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 2) โดยได้ออกข้อกำหนดและข้อปฏิบัติแก่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินให้ยุติลงได้โดยเร็วและป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงมากขึ้น (Department of Mental Health, 2021)

ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อย่างมาก โดยหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ ด้านการท่องเที่ยวและบริการ (STR) ระบุถึงรายได้ต่อห้อง (RevPAR) ในอุตสาหกรรมโรงแรมทั่วโลกลดลงเป็นตัวเลขสองหลักในเดือนมีนาคม 2563 โดยเอเชียและยุโรปลดลงมากที่สุดคือร้อยละ 66.7 และร้อยละ 61.6 ตามลำดับ ในขณะที่ อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ในยุโรปลดลงจากปกติร้อยละ 61.6 เหลือเพียงร้อยละ 26.3 และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 8.1 ในเดือนมีนาคม 2563 ซึ่งลดลงมากกว่าการลดลงของอัตราการเข้าพักในเอเชียแปซิฟิกที่ลดลงจาก ปกติร้อยละ 59.5 เหลือเพียงร้อยละ 28.3 ในเดือนมีนาคม และมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 18 (Ministry of Tourism and Sports, 2020) ธุรกิจโรงแรม (โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์) เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดโรงแรมและภัตตาคารปี 2561 คิดเป็นสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 5.6 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศทั้งหมด หรือประมาณ 9.2 แสนล้านบาท ประเทศไทยนับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติธุรกิจภาคท่องเที่ยวและบริการเป็นหนึ่งในธุรกิจ

ที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากไทยต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวจากต่างชาติที่ขณะนี้นักท่องเที่ยวยังไม่สามารถเดินทางเข้ามาในประเทศไทยได้โดยปกติ โดยโรงแรมหลายแห่งต้องปิดตัวลงชั่วคราวหรือบางโรงแรม ประกาศปิดกิจการถาวรผลจากวิกฤตโควิด-19 ทำให้มีการเลิกจ้างแรงงาน ในภาคท่องเที่ยวสูงเป็นประวัติการณ์ เพื่อให้การบริการของโรงแรมสามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ปัจจัยสำคัญคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมนั่นเอง ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จำเป็นต้องมี ความรู้ ทักษะด้านการให้บริการที่ดี หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในงานบริการเป็นเวลานาน กล่าวคือ บุคลากรหรือพนักงานเหล่านี้ต้องเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในระดับสูงนั่นเอง ซึ่งองค์กรหรือโรงแรมจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเช่นกัน เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และช่วยให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันในที่สุด (Joungtrakul, 2020) ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานจำนวนมาก ลักษณะการทำงานเป็นกะมีการทำงานกลางคืน การทำงานมีการแข่งขันสูงมุ่งการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ดังนั้นหากคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการของพนักงาน ทั้งนี้เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ทำให้พนักงานมีความสุข เมื่อพนักงานมีความสุขก็สามารถทำงานได้โดยไม่มีห่วงกังวล เมื่อทำงานก็เกิดความพึงพอใจในงาน งานนั้นก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรและตนเองมีความสุขไปด้วย บรรยากาศองค์กรก็มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะเมื่อพนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ดีก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามไปด้วย (Meeplang, 2005) นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตที่ดีย่อมมีผลต่อการพัฒนาความสามารถความมั่นคงและความก้าวหน้า รวมทั้งการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

จากระยะเวลายาวนานเกือบสองปีที่ทั่วโลกและประเทศไทยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(โควิด-19) ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโลกและระบบเศรษฐกิจไทย ผลกระทบต่อการว่างงาน ผลกระทบต่อรายได้ของผู้คนเป็นจำนวนมาก ผลกระทบต่อหน่วยงานต่าง ๆ มากมาย โดยที่ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน และส่งผลกระทบต่อไปยังพนักงานทุกระดับชั้น ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ถือว่าเป็นหัวใจหลักขององค์กร พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสำคัญสำหรับองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งจะคอยสนับสนุนและขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินตามเป้าหมายที่ทางองค์กรไว้วางไว้ และจากความสำคัญของการท่องเที่ยว ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของคุณภาพชีวิตและการจัดการทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้จัดทำวิจัยจึงได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา” เพราะผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตรวมทั้งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาทำเป็นแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในอนาคต รวมถึงสามารถนำข้อมูลมาจัดทำแผนองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเอกสาร และแหล่งข้อมูลบุคคล โดยแหล่งข้อมูลเอกสาร ได้แก่ เอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริบทพื้นที่ศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดให้เป็นผู้บริหารในระดับผู้จัดการที่มีประสบการณ์อายุการปฏิบัติงานงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป และพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติให้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์อายุการปฏิบัติงานงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interviews form)

ขั้นตอนที่ 4 การรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกตามประเด็นที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

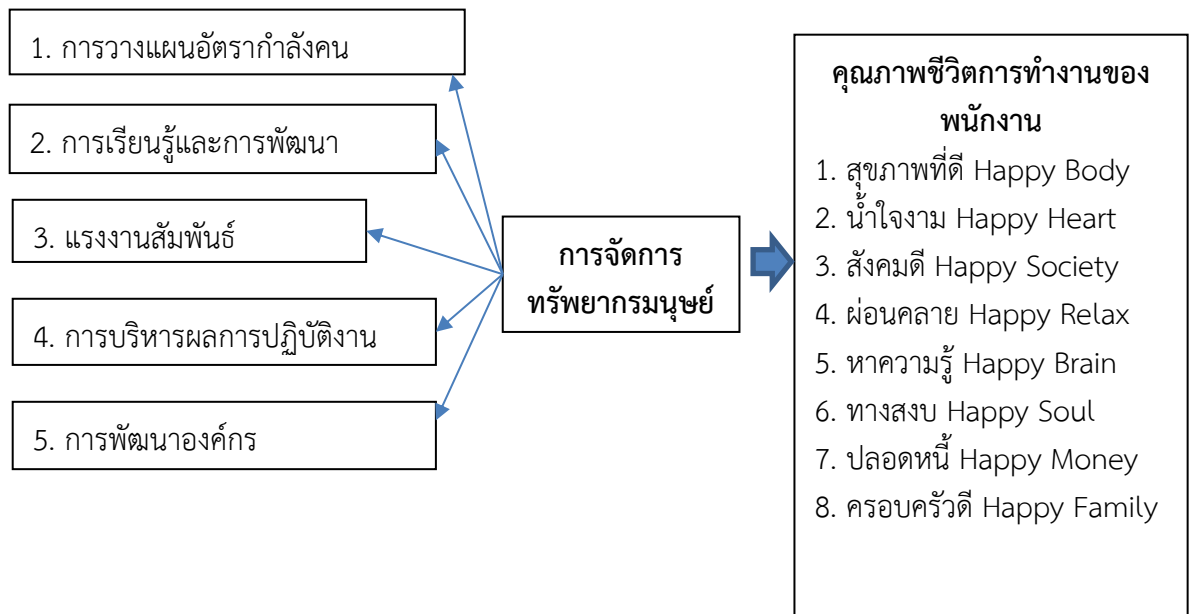
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ผู้คนในสังคมต้องการและพยายามแสวงหา เพราะเป็นคุณลักษณะหรือสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการมีชีวิตที่สมบูรณ์ ประกอบด้วยสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สุขภาพที่ดี (Happy Body), น้ำใจงาม (Happy Heart), สังคมดี (Happy Society), ผ่อนคลาย (Happy Relax), หาความรู้ (Happy Brain), จิตใจสงบ (Happy Soul), ปลอดภัย (Happy Money), ครอบครัวดี (Happy Family) และจากการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้ คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครทั้งก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา อยู่ในระดับที่ดี โดยในส่วนสุขภาพทั้งก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาพนักงานส่วนใหญ่มีสุขภาพพลานามัยที่ดี ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่มีโรคประจำตัว ไม่มีอาการเจ็บป่วยใด ๆ ส่วนของการมีน้ำใจนั้นทั้งก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาพนักงานทุกคนยังมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ขณะที่บรรยากาศในที่ทำงานก็มีความอบอุ่น มีความสามัคคีที่ดีต่อกัน ส่วนการปฏิสัมพันธ์กับสังคมรอบข้างก่อนเกิดโรคระบาดพนักงานยังคงได้พบปะนัดเจอไปมาหาสู่กับคนรอบข้างได้ตลอดเวลา แต่ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา การติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสังคมบุคคลภายนอกนั้นลดน้อยลงเนื่องจากต้องเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา รวมทั้งความเครียดของพนักงานก่อน

การเกิดโรคระบาดพนักงานไม่มีความเครียดใดๆ แต่ในขณะที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา พนักงานโรงแรมมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านการเดินทางจากมาตรการภาครัฐ ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถออกไปทำกิจกรรมข้างนอกบ้านได้ กิจกรรมที่ทางโรงแรมเคยจัดให้แก่พนักงาน ก็ลดลงเพราะต้องลดการปฏิสัมพันธ์และเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ในส่วนของการหาความรู้พนักงานโรงแรมยังมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้จากการฝึกอบรมที่ทางโรงแรมจัดให้ทั้งในรูปแบบเผชิญหน้า และแบบผ่านสื่อออนไลน์ นอกจากนี้จากการที่พนักงานส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมฟังธรรมจากกิจกรรมทางศาสนาของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอจึงทำให้มีจิตใจสงบถึงแม้จะเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติ ในขณะที่สถานะทางการเงินนั้น พบว่า ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาพนักงานส่วนใหญ่ไม่ประสบกับปัญหาหนี้สิน ไม่มีความวิตกกังวลในเรื่องเงิน ภายหลังจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา พนักงานส่วนใหญ่ก็ยังสามารถรับมือกับสถานการณ์นี้ได้เพราะแต่ละคนใช้จ่ายอย่างประหยัด แต่ก็มีส่วนน้อยที่ประสบปัญหาทางการเงินโดยจำเป็นต้องเบิกเงินจากบัตรเครดิตมาใช้จึงทำให้เกิดหนี้สิน แต่อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมของครอบครัวของพนักงานโรงแรมมีความสุขดีทั้งก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมสู่ความสำเร็จ จำเป็นต้องมีการวางแผนการพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์หาประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการพัฒนา มาดำเนินการ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทุกคนมีความพร้อมทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถในการที่จะช่วยขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ประกอบด้วย (1) การวางแผนอัตรากำลังคน ได้แก่ การสรรหาทั้งการสรรหาจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยผ่านการประกาศประชาสัมพันธ์กับสื่อที่หลากหลาย ทั้งสื่อออนไลน์ สื่อบุคคล จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก โดยการสัมภาษณ์ส่งตรวจสุขภาพ และแจกจ่ายงาน จนถึงการบรรจุ (2) การสร้างเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีคุณภาพทางโรงแรมจึงได้ ดำเนินการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาโรงแรมก็ยังจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา อย่างถูกวิธี โดยผ่านการจัดฝึกอบรมออนไลน์ (3) การจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งหมายถึงการจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานผ่านการให้สวัสดิการที่ดี โดยในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา นั้น ถึงแม้จะมีการปรับลดสวัสดิการบางอย่างลง แต่ก็มีให้สวัสดิการบางอย่างทดแทน เช่น ยกเลิกการตรวจสุขภาพประจำปี แต่จัดให้มีการตรวจ ATK ฟรีก่อนเข้าทำงาน (4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา โรงแรมไม่มีการประเมิน เพราะภาระงานของพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงไปอีกทั้งการประเมินจะไม่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างเที่ยงตรง เพราะสถานการณ์การท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการห้องพักลดลง และ (5) การพัฒนาองค์กร พบว่าโรงแรมยังคงให้การดูแลพนักงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานยังคงมุ่งมั่นและทุ่มเทการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำเสนอเป็นแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

จากแผนภาพอธิบายได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาประกอบด้วย 5 กระบวนการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม โดยคุณภาพชีวิตจะมีทั้งหมด 8 องค์ประกอบ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตนั้น พบว่า พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพพลานามัยและร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ และบรรยากาศในที่ทำงานมีความอบอุ่น ถึงแม้จะอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา แต่ทุกคนยังคงมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จึงทำให้เกิดความผ่อนคลายและยังได้เพิ่มพูนความรู้จากการฝึกอบรมของโรงแรม ในขณะที่การเข้าร่วมพิธีกรรมจากกิจกรรมทางศาสนาของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีจิตใจสงบถึงแม้จะเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติ ส่วนสถานะทางการเงินส่วนใหญ่ไม่ประสบกับปัญหาหนี้สิน และในภาพรวมนั้นครอบครัวของพนักงานโรงแรมมีความสุขดีทั้งก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Yukerd, (2001) พบว่า ด้านคุณภาพชีวิตโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ในขณะที่ผลการวิจัยของ Suwannasub, (2021)

พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (SD. =0.562) และผลการวิจัยของ Duangkhamawat, (2021) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการโรงแรม ระดับ 4 ดาวขึ้นไป ในกรุงเทพมหานครต่อการบริหารจัดการขององค์กรก่อนเผชิญวิกฤตสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำให้พวกเขามีความสุขในการทำงาน เพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เวลามีปัญหาอะไรก็ปรึกษากันช่วยเหลือกันและมีทีมงานคอยสนับสนุนในการทำงานทำให้รู้สึกไม่ได้โดดเดี่ยวการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรเดียวกัน และความพึงพอใจในการทำงานระหว่างการเกิดเผชิญวิกฤตสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ในส่วนของเพื่อนร่วมงานพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องของเพื่อนร่วมงานเช่นเดิม ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปมากนัก เพื่อนร่วมงานทุกคนยังคงมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานช่วยเหลือกันอย่างดี ต่างคนต่างพึ่งพาอาศัยกันและกันมีความเห็นอกเห็นกันมากขึ้นในช่วงเวลาที่ลำบากให้กำลังใจกันเสมอ เพราะทุกคนต่างก็เข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Lertvittayatan, (2021) พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา มีความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.9261 จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จึงสะท้อนให้เห็นพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ยังมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีเพื่อน มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ทั้งก่อนและขณะที่อยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาก็ตามสะท้อนให้เห็นว่าอาจจะจะเป็นเพราะผลของการดำเนินงานของโรงแรมมีการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมให้ไปสู่ความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนการพัฒนา ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 5 หลัก ได้แก่ 1) การวางแผนอัตรากำลังคน เช่น การสรรหา การคัดเลือก การจ่ายงาน และการบรรจุ 2) การเรียนรู้และพัฒนา โดยการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก การฝึกอบรมผ่านสื่อออนไลน์ 3) แรงงานสัมพันธ์โดยการจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานผ่านการให้สวัสดิการที่ดีเช่น การให้สวัสดิการอาหารสองมื้อ แก่พนักงาน การตรวจสุขภาพประจำปี การจ่าย Service Charge สวัสดิการห้องพักให้กับพนักงาน และในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ทางโรงแรมได้มีสวัสดิการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจ ATK ฟรี ก่อนเข้าทำงาน และสวัสดิการของพนักงานลดลง เช่นอาหารลดลงเหลือ 1 มื้อ ไม่รับบริการชกชุดยูนิฟอร์มลดเงินเดือนพนักงาน 4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นทางโรงแรมได้ระงับกระบวนการประเมินผลงานพนักงานเป็นการชั่วคราว และ 5) การพัฒนาองค์กร ยังคงให้การดูแลพนักงานที่มีอยู่เป็นอย่างดีเพื่อให้พนักงานยังคงมุ่งมั่นและทุ่มเทการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pitiwan, (2021) พบว่า แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ เชื้อโรคไวรัสโคโรนา ใช้การฝึกอบรมแบบออนไลน์ ในขณะที่ผลการวิจัย

Duangkhamawat, (2021) พบว่า ก่อนเผชิญวิกฤตสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด 19 พนักงานได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งหน้าที่ของตนพนักงานได้รับรายได้และสวัสดิการที่พอเพียง รวมถึงเรื่องผลประโยชน์อื่น และกิจกรรมต่างๆ เช่น Service Charge อาหาร ชุดยูนิฟอร์ม การบริการซักชุดยูนิฟอร์ม และนโยบายการจัดการขององค์กรได้มีการบริหารจัดการอย่างดี มีการประเมินผล การจ่ายโบนัสประจำปีอย่างเหมาะสมตามผลงาน แต่ภายหลังเมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสร้างผลกระทบต่อตัวพนักงานทั้งในเรื่องของการทำงานและเรื่องส่วนตัว ในเรื่องของนโยบายการจัดการขององค์กร รายได้และสวัสดิการพนักงานเงินเดือนที่ได้รับมีจำนวนที่ลดลงจากสถานการณ์ปกติและถูกตัดสวัสดิการที่ควรได้รับ สวัสดิการและรายได้ที่เปลี่ยนแปลงไป การลดสวัสดิการและเงินเดือน ดังนั้นผลการวิจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้นจึงมีความสอดคล้องกัน

สรุป

คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ผู้คนในสังคมต้องการ และพยายามแสวงหาเป็นคุณลักษณะหรือสถานการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการมีชีวิตที่สมบูรณ์ และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วยสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สุขภาพที่ดี, น้ำใจงาม, สังคมดี, ผ่อนคลาย, หาความรู้, จิตใจสงบ, ปลอดภัย, ครอบครัวดี และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมสู่ความสำเร็จ จำเป็นต้องมีการวางแผนการพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ขององค์กร จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์หาประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการพัฒนามาดำเนินการ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทุกคนมีความพร้อม ทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถในการที่จะช่วยขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญประกอบด้วย 5 หลักใหญ่ ๆ ได้แก่ (1) การวางแผนอัตรากำลังคน (2) การสร้างเรียนรู้ และการพัฒนา เพื่อธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (3) แรงงานสัมพันธ์ โดยการจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานผ่านการให้สวัสดิการที่ดี (4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน และ (5) การพัฒนาองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรนำผลการวิจัยที่เกี่ยวกับบริบทคุณภาพชีวิตไปประเมินเพื่อสำรวจว่าปัจจุบัน คุณภาพชีวิตของพนักงานยังมีด้านใดบ้างที่ควรได้รับการดูแล

1.2 ผู้บริหารควรนำผลการวิจัยทั้งหมด ไปเป็นข้อมูลเปรียบเทียบในปีต่อไปซึ่งจะสามารถกำหนดแผนงานบริบทคุณภาพชีวิตของพนักงาน แผนงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพกับการบริหารงานโรงแรมมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ อาจจะทำให้ได้ข้อมูลเฉพาะที่ ไม่สามารถอ้างอิงไปยังประชากรกลุ่มใหญ่ได้ ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัย ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

2.2. การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานเพียง 1 โรงแรม ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปต่อไปควรเก็บข้อมูลในพื้นที่โรงแรมอื่นๆ ให้มากกว่า 1 โรงแรม ซึ่งจะส่งผลทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

References

- Boonprasob, N. (2016). A NEW DIMENSION OF TOURISM: SINGLE LADY TRAVELERS. SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL, 2(2), 124–132.
- Department of Mental Health. (2021). The Department of Mental Health advises Thai society to develop the mind with "discipline-healthy habits" to prevent the threat of COVID-19. Retrieved July 22nd 2022. From www.dmh.go.th/covid19/news2/view.asp?id=32.
- Duangkhamasawat, N. (2021). Job satisfaction study of employee in hospitality industry at hotel rating-star 4 or more in Bangkok involve with organization management before and during Covid-19 pandemic. Thesis, Master of Management, Faculty of Management Science. Mahidol University.
- Joungtrakul, J. (2020). Human Resource Development: Theory and Practices. Bangkok: C – Education.
- Kitinorarat, J. et al. (2018). Monitoring, evaluating and furthering the commercial usage of tourism and hospitality industry research projects in 2016. Phranakhon Rajabhat Research Journal Humanities and Social Sciences. 6(2), 1 – 17.
- Lertvittayatan, T. (2021). Factors influencing to persistence of hotel staff in Bangkok affected by Covid-19 situation. Thesis, Master of Business Administration, Business Administration Management, Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University.
- Meeplang, K. (2005). Perception of organizational climate affecting quality of work life of employees, CAT Telecom Public Company Limited, head office. Thesis, Master of Business Administration, St. John's University.
- Ministry of Tourism and Sports. (2020). Quarterly Tourism Economic Report No. 4. Retrieved July 22nd 2022. From <https://www.mots.go.th/news/category/609>.
- Pitiwan, BH. (2021). Guidelines for the development of human capital in the international hotel chain business after the epidemic of the Covid-19 virus. Thesis, Master of Arts degree. Tourism Management, Hotel and Event Management. Graduate school. Silpakorn University.
- Suwannasub, Ch. (2021). To study the relationship between factors of quality of working life and engagement of employees of private bank head offices in Bangkok During the

วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2565)

coronavirus disease 2019 (COVID-19) epidemic situation. Thesis, Master of Management, Faculty of Management Science. Mahidol University.

Yukerd, Ph. (2001). Quality of working life and quality of life of hotel staff in Bangkok Under the COVID-19 Situation. Journal of Arts and Service Industries, 4(2), 410 - 426.