

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญและมีการขยายตัวสูง การท่องเที่ยวมีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ สินค้าหัตถกรรม ฯลฯ โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลหลายประเทศให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจได้อย่างรวดเร็ว และยังสามารถกำหนดให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญในลำดับต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544) และจากแนวคิดการขยายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผนวกกับการที่ประเทศไทยต้องเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งจะต้องเน้นการทำธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันกันสูง ย่อมต้องส่งผลต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมย่อมต้องมีการปรับตัวและสร้างความสามารถหลักทางการแข่งขันเพื่อตอบสนองตามความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องมาโดยตลอด ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่ใช้ “คน” อันเป็นทรัพยากรสำคัญให้กับธุรกิจประเภทนี้ (ชนกเนตร วิไชโย, 2551:2) และเป็นธุรกิจที่ต้องเน้นการให้บริการเป็นความสามารถหลักขององค์กร (Core Competency) ซึ่งปัจจัยที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กรนั้นคือ คุณภาพบริการ อีกทั้งยังสามารถนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้อีกด้วย แต่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจได้นั้นจะต้องอาศัยการมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานบริการนั้นเช่นกัน หากพนักงานที่มีอยู่ไม่เกิดความพึงพอใจในงาน ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองแล้ว ก็ยากที่จะเพิ่มผลผลิตการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าได้

การที่จะให้พนักงานมีการบริการที่ดี ผู้บริหารจะต้องมีการกระตุ้นและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมจะมีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบงาน ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจและตระหนักถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และควรเสริมสร้างให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี (ผกาภรณ์ เขียวฉะอ้อน, 2551: 3)

คุณภาพชีวิตในการทำงานหรือ Quality of Work Life มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงาน เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานครั้งหนึ่ง

ของเวลาในแต่ละวันของคนเราที่จะอยู่ที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบจากที่ทำงาน (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547:18) และคุณภาพชีวิตจะส่งผลกระทบต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรกช่วยเพิ่มผลิตผลขององค์การ ประการที่สองช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย (Huse and Cummings, 1985)

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญของผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ซึ่งมีผลประทบโดยตรงต่อตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ (ชนกเนตร วิไชโย, 2551 : 1)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ได้เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจโรงแรมและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นพื้นฐานสำคัญ อันจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี
2. ศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

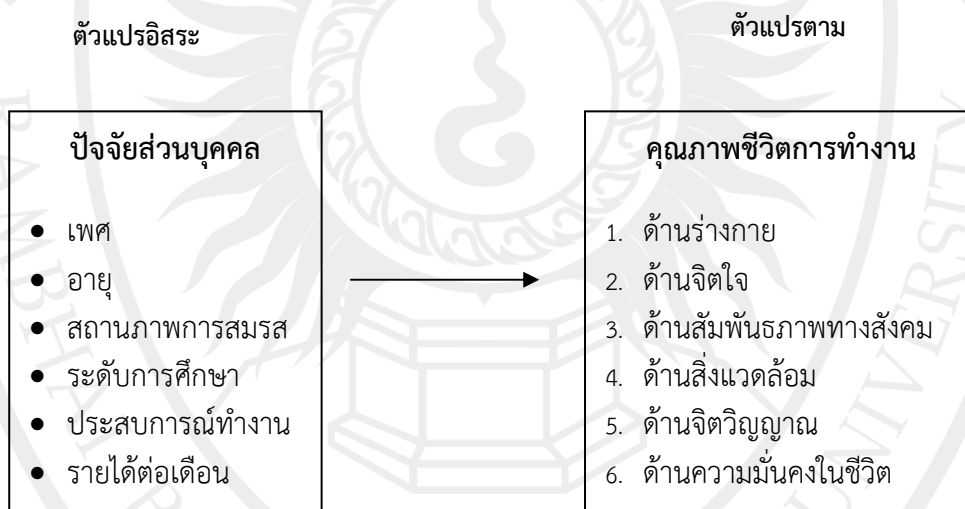
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี จะเป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้กรอบมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีการกำหนดมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 6 ประการ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต และกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2556 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2557 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 8 เดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ผสมผสานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแกนกลางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี โดยมุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้กรอบมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) ของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีการกำหนดมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 6 ประการ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- พนักงานที่เพศต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
- พนักงานที่อายุต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
- พนักงานที่สถานภาพการสมรสต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
- พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
- พนักงานที่ประสบการณ์ทำงานต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
- พนักงานที่รายได้ต่างกันส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ข้อมูลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งต่อตนเอง และองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข ซึ่งในการวิจัยนี้เป็นความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต
3. พนักงานธุรกิจโรงแรม หมายถึง พนักงานที่ทำงานกับธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีที่มีการแจ้งชื่อไว้กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี