

## คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

### Quality of Work-Life and Quality of Life for Hotel Staff in Bangkok under the Circumstances of COVID-19

Received 16 July 2021

Revised 23 August 2021

Accepted 23 August 2021

ภัทรนันท์ อยู่เกิด ,

สุวรรณา เขียวภักดี ,และ อธิป จันทรสุริย์

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Phatthranan Ukerd,

Suwanna Khiewphakdi and Athip Jansuri

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม 3) เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 2) ด้านคุณภาพชีวิตโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต 3) การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 และ การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิต พบว่า อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิต สถานการณ์ COVID-19

## Abstract

The objectives of this study were 1) to study the quality of work-life for hotel staff., 2) to study the quality of life for hotel staff., and 3) to compare the demographical data and quality of work-life and quality of life for hotel staff in Bangkok under the circumstances of Covid-19. A sample of quantitative research cases was drawn 400, using a convenient sampling method and a questionnaire was a tool to collect data. Therefore, the statistics used were percentage, mean, standard division (S.D.), and hypothesis testing of T-test, F-test (ANOVA). The findings indicated that 1) the quality of work-life was overall moderation that Safe and Healthy Working Conditions was at a high level, and Social Relevance of Work-life respectively., 2) the quality of life was overall at a high level which Cultural Factors were at a high level, and Life Satisfaction respectively., 3) a comparison of demographics and quality of work-life, which differences of sex, age, status, and income for hotel staff in Bangkok under the circumstances of Covid-19 was a significant difference at 0.05, and 0.001. However, the comparison of demographics and quality of life found that differences in age, status, and income for hotel staff in Bangkok under the circumstances of Covid-19 was a significant difference at 0.05, and 0.001.

**Keywords:** Quality of Work Life, Quality of Life, The Circumstances of COVID-19

## บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย เป็นกลุ่มคนที่กำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นกลุ่มประชากรที่ภาครัฐ และเอกชนให้ความสำคัญไม่เพียงในการพัฒนาศักยภาพแต่รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน), 2562) ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับงานและการได้มีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนวิธีการที่องค์การนำมาใช้ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้น เช่น การสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม การเพิ่มผลผลิตมากขึ้น (Cummings and Worley, 2005)

การมุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) คุณภาพชีวิตในการทำงานพิจารณาได้จากเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิตใน การทำงานไว้

ดังนี้ คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาส ในการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คุณภาพ ชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร (ณัฐชาติ อินทจักร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2556)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงาน พัฒนาคนที่มีใจรักการบริการ และทุ่มเทให้กับงานโรงแรมอย่างจริงจัง (Yang, 2010) ตลอดจนเป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานจำนวนมาก ลักษณะการทำงานเป็นกะ มีการทำงานกลางคืน การ ทำงานมีการแข่งขันสูง มุ่งการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ทำให้พนักงานมีความสุขเมื่อพนักงานมีความสุขก็สามารถทำงานได้โดยไม่มีห่วงกังวล เมื่อทำงานก็เกิดความพึงพอใจในงาน งานนั้นก็ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรและตนเองมีความสุข ไปด้วย (กนกวรรณ มีปลั่ง, 2548)

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งพนักงานต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันโดยไม่ ต้องทำงานพิเศษนอกเวลา สวัสดิการที่เหมาะสม การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งโดยยึดถือเกณฑ์ความสามารถ (อิงอร ต้นพันธ์, 2556) ซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานที่เกิดจากการได้รับการสนองตอบความต้องการใน การทำงาน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจการมีความเป็นอยู่ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม การมีความ สมดุลระหว่างงานและชีวิต ซึ่งมีผลให้งานที่ทำบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพการเพิ่มแรงจูงใจให้แก่ พนักงานในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพ (นาวิสูตร วลนิ กา และคณะ, 2561)

อย่างไรก็ตามแม้ว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่สร้างงานก็จริงแต่สร้างรายได้ให้แก่พนักงานได้ ไม่สูงนัก ถือเป็นอุตสาหกรรมประเภทใช้แรงงานจำนวนมาก (Labor Intensive Industry) ที่เน้นต้นทุนแรงงานต่ำ (เนตร นภา ยาบุขิตะ และณัฐพงษ์มาศจิราภา, 2559) ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของ พนักงานโรงแรมในการดำเนินชีวิตกับครอบครัวและสังคม (ณัฐพงษ์ มาศจิราภา, 2557) ภายใต้สถานการณ์แพร่ ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยออกมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) จนทำให้เกิดการหยุดชะงักอย่างฉับพลันของเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน รายได้ และการดำเนินชีวิตของประชาชน ตลอดจนธุรกิจโรงแรมขาดรายได้อย่างฉับพลัน และส่งผลให้ภาพรวม ของธุรกิจหดตัวรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่ จำเป็นซึ่งต้องยุติการดำเนินธุรกิจ (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563) ส่งผลกระทบต่อพนักงานโรงแรมที่ ผู้ประกอบการต้องยกเลิกการจ้างงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้และการดำเนินชีวิตของพนักงานโรงแรม นอกจากนี้พนักงานที่ยังคงว่าจ้างให้ทำงานต่างได้รับรายได้ที่ลดน้อยลง ตลอดจนการทำงานในส่วนอื่น ๆ เพิ่ม มากขึ้นเนื่องจากการลดจำนวนพนักงานซึ่งส่งผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงแรม

จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะพนักงานโรงแรมซึ่งต้องมีใจรักการบริการและทุ่มเทให้กับงานโรงแรม ตลอดจนลักษณะการทำงานเป็นกะมีการทำงานกลางคืน การทำงานมีการแข่งขันสูง และท่ามกลางภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม การดำเนินชีวิตกับครอบครัวและสังคม จึงมีความสำคัญในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ทั้งนี้เพื่อสามารถเป็นข้อมูลและประโยชน์สำหรับธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับเป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารทรัพยากรมนุษย์องค์การในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต้องการคงอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กร และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสายงานโรงแรม การดำเนินชีวิตกับครอบครัวและสังคมต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

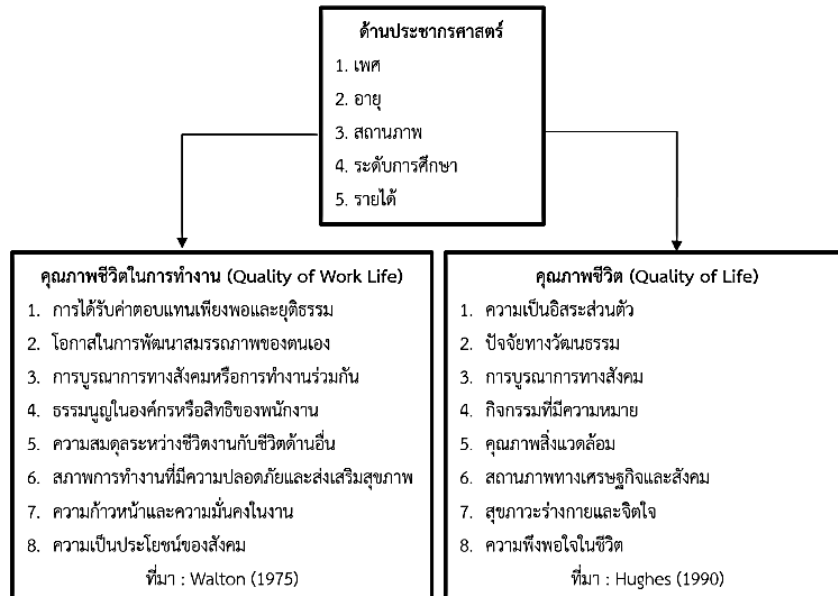
### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



## ทบทวนวรรณกรรม

### คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1975) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม ซึ่งกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์พิจารณา ดังนี้ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลที่มีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ 2) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง เป็นการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล 3) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ 4) ธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน เป็นการบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและการแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น เป็นการที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสุขในชีวิตตนเองเพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัวและกับการทำกิจกรรมอื่น ๆ 6) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและควรได้รับมาตรฐานที่แน่นอน 7) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับ

ความรู้และทักษะใหม่ ๆ 8) ความเป็นประโยชน์ของสังคม เป็นกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้ รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

### คุณภาพชีวิต (Quality of Life)

Hughes (1990) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ ดังนี้ 1) ความหมายเป็นอิสระส่วนตัว คือ ทางเลือก การตัดสินใจ การควบคุม และความเป็นส่วนตัวสำหรับการดำรงชีวิต 2) ปัจจัยทางวัฒนธรรม คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติอันเกิดมาจากความเชื่อและแรงศรัทธาในลักษณะเดียวกัน 3) การบูรณาการทางสังคม คือ เครือข่ายทางสังคม รวมถึงสมาชิกในครอบครัว เครือข่ายสังคม ระดับของการสนับสนุนที่ได้รับจาก ครอบครัว 4) กิจกรรมที่มีความหมาย คือ กิจกรรมประจำวัน ความสามารถทางกายภาพและความสามารถในการดำรงชีวิต การสนทนากิจการ ความสนใจต่าง ๆ 5) คุณภาพของสิ่งแวดล้อม คือ ความอบอุ่น ความสบาย ความมั่นคง พื้นที่ในแง่ส่วนบุคคล การตกแต่ง เครื่องอำนวยความสะดวก ความเป็นปกติ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ การเข้าถึงคุณภาพของสิ่งแวดล้อม 6) สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม คือ รายได้อาชีพในการเป็นเจ้าของสิ่งของ บ้านที่อยู่อาศัย มาตรฐานการครองชีพ 7) สุขภาวะร่างกายและจิตใจ คือ สุขภาพทางกาย ความทุกข์ทรมาน ความสามารถตามหน้าที่ 8) ความพึงพอใจในชีวิต ความสมดุลในความรู้สึก สุขภาพทางจิตวิทยา ระดับความพึงพอใจในชีวิต การมองภาพตนเองในแง่บวก ความคิดคิดในแง่บวกเสมอ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, A. R., Freziamella, L., (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (QOL) ในหมู่พนักงานบริษัทข้ามชาติในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 29 ปี ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไปในบริษัทข้ามชาติ จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตมากที่สุด (QWL) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานตามด้วยลักษณะงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ เชิงบวกและมีนัยสำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) กับคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ อารมณ์ ความเป็นอยู่ที่ดี การพัฒนาส่วนบุคคลการเข้าสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Acharya, G., and Siddiq, A. (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการพิเศษของรัฐกรณาฏกะ ประเทศอินเดีย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการของระบบในองค์กรที่พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลที่สำคัญได้ ในขณะที่ทำงานในบริษัทองค์กรมีความสนใจในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และพยายามแนะนำให้พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย ความเสมอภาค ความภาคภูมิใจประชาธิปไตย ความเป็นเจ้าของอิสระ ความรับผิดชอบ และความยืดหยุ่น การศึกษาระบุปัจจัยหรือมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อต่อพนักงานต้อนรับในเชิงบวก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และสภาพอากาศความพึงพอใจในงานและความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและรางวัล การฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นต้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population) คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย (Sample) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 แบบ ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างเป็นคำถามในด้านต่าง ๆ

2.2 นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของคำถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.67-1.00 และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

2.4 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้และทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์ของครอนบาค และแบบสอบถามฉบับนี้เมื่อทำการทดสอบแล้วมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .917 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

2.5 ผู้วิจัยได้ยื่นขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ให้สามารถดำเนินการวิจัยได้ตามหลักทางวิชาการและจริยธรรม เลขที่รับรองโครงการ T009/64X

### 3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ เนื่องจากอยู่ในช่วงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านการใช้ Google form โดยให้ดาวน์โหลดแบบสอบถามออนไลน์ด้วย QR code ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาที ช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน 2564 และจำนวน 400 ชุด เมื่อมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.1 การวิเคราะห์สถิติข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

###### 4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

##### 4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สถิติการวิเคราะห์ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 และ One-way ANOVA เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป และทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD (Least Significant Difference)

#### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.80 ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.70 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 59.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านภาพรวม

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน                       | ระดับความคิดเห็น |      |         |
|---------------------------------------------|------------------|------|---------|
|                                             | $\bar{x}$        | S.D. | แปลผล   |
| 1. การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม     | 2.80             | 0.98 | ปานกลาง |
| 2. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง          | 3.24             | 1.00 | ปานกลาง |
| 3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน   | 3.50             | 1.00 | มาก     |
| 4. ธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน     | 3.48             | 0.87 | มาก     |
| 5. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น | 3.43             | 0.90 | มาก     |

|                                                  |             |      |                |
|--------------------------------------------------|-------------|------|----------------|
| 6. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ | 3.81        | 0.95 | มาก            |
| 7. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน                | 3.41        | 0.91 | มาก            |
| 8. ความเป็นประโยชน์ของสังคม                      | 3.45        | 0.94 | มาก            |
| <b>รวม</b>                                       | <b>3.39</b> |      | <b>ปานกลาง</b> |

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.81$ ) รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ( $\bar{x} = 3.50$ ) ด้านธรรมเนียมในองค์กร หรือสิทธิของพนักงาน ( $\bar{x} = 3.48$ ) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ( $\bar{x} = 3.45$ ) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ( $\bar{x} = 3.43$ ) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ( $\bar{x} = 3.41$ ) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ( $\bar{x} = 3.24$ ) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $\bar{x} = 2.80$ ) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านภาพรวม

| คุณภาพชีวิต                   | ระดับความคิดเห็น |      |            |
|-------------------------------|------------------|------|------------|
|                               | $\bar{x}$        | S.D. | แปลผล      |
| 1. ความเป็นอิสระส่วนตัว       | 3.65             | 0.91 | มาก        |
| 2. ปัจจัยทางวัฒนธรรม          | 3.81             | 0.85 | มาก        |
| 3. การบูรณาการทางสังคม        | 3.67             | 0.86 | มาก        |
| 4. กิจกรรมที่มีความหมาย       | 3.65             | 0.85 | มาก        |
| 5. คุณภาพสิ่งแวดล้อม          | 3.34             | 0.96 | ปานกลาง    |
| 6. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม | 3.39             | 0.91 | ปานกลาง    |
| 7. สุขภาพร่างกายและจิตใจ      | 3.66             | 0.84 | มาก        |
| 8. ความพึงพอใจในชีวิต         | 3.71             | 0.92 | มาก        |
| <b>รวม</b>                    | <b>3.61</b>      |      | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม ( $\bar{x} = 3.81$ ) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ( $\bar{x} = 3.71$ ) ด้านการบูรณาการทางสังคม ( $\bar{x} = 3.67$ ) ด้านสุขภาวะร่างกายและจิตใจ ( $\bar{x} = 3.66$ ) ด้านความเป็นอิสระส่วนตัว ( $\bar{x} = 3.65$ ) ด้านกิจกรรมที่มีความหมาย ( $\bar{x} = 3.65$ ) ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ( $\bar{x} = 3.39$ ) และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x} = 3.34$ ) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน                       | เพศ  | อายุ | สถานภาพ | ระดับการศึกษา | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |
|---------------------------------------------|------|------|---------|---------------|----------------------|
| 1.การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม   | .459 | .086 | .213    | .297          | .000***              |
| 2. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง          | .744 | .376 | .014*   | .337          | .000***              |
| 3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน   | .561 | .303 | .108    | .597          | .000***              |
| 4. ธรรมเนียมในองค์กรหรือสิทธิของพนักงาน     | .406 | .311 | .113    | .542          | .001***              |
| 5. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น | .643 | .437 | .157    | .785          | .000***              |

|                                                           |       |       |      |      |         |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|------|------|---------|
| 6. สภาพการทำงานที่มี<br>ความปลอดภัย และ<br>ส่งเสริมสุขภาพ | .014* | .431  | .135 | .737 | .022*   |
| 7. ความก้าวหน้าและ<br>ความมั่นคงในงาน                     | .359  | .017* | .280 | .598 | .000*** |
| 8. ความเป็นประโยชน์ต่อ<br>สังคม                           | .887  | .232  | .294 | .289 | .011*   |

$p \leq 0.05^*$

$p \leq 0.01^{**}$

$p \leq 0.001^{***}$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาพรวมที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 ส่วนในด้านภาพรวมลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

| คุณภาพชีวิต             | เพศ  | อายุ | สถานภาพ | ระดับ<br>การศึกษา | รายได้<br>เฉลี่ยต่อ<br>เดือน |
|-------------------------|------|------|---------|-------------------|------------------------------|
| 1. ความเป็นอิสระส่วนตัว | .112 | .232 | .473    | .875              | .001***                      |
| 2. ปัจจัยทางวัฒนธรรม    | .610 | .904 | .224    | .800              | .018*                        |
| 3. การบูรณาการทางสังคม  | .156 | .422 | .084    | .985              | .000***                      |
| 4. กิจกรรมที่มีความหมาย | .538 | .173 | .135    | .633              | .003*                        |
| 5. คุณภาพสิ่งแวดล้อม    | .571 | .226 | .046*   | .743              | .001***                      |

|                               |      |         |       |      |         |
|-------------------------------|------|---------|-------|------|---------|
| 6. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม | .983 | .000*** | .010* | .168 | .000*** |
| 7. สุขภาพร่างกายและจิตใจ      | .199 | .288    | .300  | .530 | .000*** |
| 8. ความพึงพอใจในชีวิต         | .548 | .033*   | .213  | .777 | .000*** |

$p \leq 0.05^*$

$p \leq 0.01^{**}$

$p \leq 0.001^{***}$

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาพรวมที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 ส่วนในด้านภาพรวมลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศและระดับการศึกษากับคุณภาพชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รองลงมา ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ซึ่งคล้อยกับงานวิจัยของ Acharya and Siddiq (2017) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการของระบบในองค์การที่พนักงานสามารถตอบสนอง องค์การมีความสนใจในการเสริมสร้าง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และโดยทั่วไปพยายามแนะนำให้พนักงานรู้สึกถึงความ ปลอดภัย ความเสมอภาค ความภาคภูมิใจประชาธิปไตย ความเป็นเจ้าของอิสระ ความรับผิดชอบ และความยืดหยุ่น การศึกษาระบุปัจจัยหรือมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อต่อพนักงาน ต้อนรับในเชิงบวก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 พบว่า คุณภาพชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Narehan, et al. (2014) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 29 ปีส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไปในบริษัทข้ามชาติ จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) และคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตมากที่สุด (QWL) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานตามด้วยลักษณะงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญระหว่างโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) กับคุณภาพชีวิต (QOL) ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ อารมณ์ความเป็นอยู่ที่ดี การพัฒนาส่วนบุคคล การเข้าสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

4.1 ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

4.1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไกรณ เชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์ (2563) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่ร้านอาหาร แตกต่างก็มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอิงอร ตันพันธ์ (2556) ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ ส่วนพนักงานที่มีอายุมากซึ่งมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันไม่คิดจะเปลี่ยนแปลงงาน

4.1.3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสายชล คงทิม (2562) ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมและรายด้านทั้ง 8 ด้าน แตกต่างกัน

4.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หัวข้อด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หัวข้อด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หัวข้อด้านธรรมเนียมในองค์กร หรือสิทธิของพนักงาน หัวข้อด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น หัวข้อด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติระดับที่ 0.001 และในหัวข้อด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หัวข้อด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อิงอร ตันพันธ์ (2556) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังที่ชนัญญา ทองสุข (2562) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงานบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

4.2 ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

4.2.1 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.001 และในหัวข้อด้านความพึงพอใจในชีวิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม หัวข้อด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพนัชกร สิมะขจรบุญ (2554) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพ และประเภทลูกจ้าง ส่งผลกับการได้รับสิทธิการรับเงินประจำตำแหน่ง มีความแตกต่างกัน

4.2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ในหัวข้อด้านความเป็นอิสระส่วนตัว หัวข้อด้านการบูรณาการทางสังคม หัวข้อด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม หัวข้อด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม หัวข้อด้านสุขภาวะร่างกายและจิตใจ หัวข้อด้านความพึงพอใจในชีวิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.001 และในหัวข้อด้านปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมารวย วิชญายุทธนากุล (2560) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด ทั้งนี้ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และ

มีสถานทำงานสะอาด ปลอดภัย เป็นที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ที่สามารถสร้าง ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรมีการพิจารณาในเรื่องอัตราค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา และหน้าที่ความรับผิดชอบของงานหรืองาน ด้านที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ และควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มี ประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ เพื่อปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนที่เป็นธรรมกับการจ่ายเงินเดือนหรือเงินเบี้ยเลี้ยงต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของพนักงานโรงแรม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมีการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนของผู้บริหารโรงแรมในการรักษาพนักงานให้คงอยู่ต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ มีปลั่ง. (2548). การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- ไกรณเชษฐ์ เกตุเจริญวัฒน์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเอกการจัดการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ไกรศักดิ์ พิกุล และเกศรา สุขเพชร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความทุ่มเทมีใจของพนักงานส่วนหน้าของธุรกิจ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11 (2), 50-67.
- ชนัญญา ทองสุข. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐชาติ อินทจักร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลศักยภาพในการพัฒนาองค์กรของบริษัท อินเทอร์เน็ตวันซ์ฟู้ด จำกัด. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 6 (3), 380-394.
- นาวิอุตร วัลนิกา ฉลากบาง วาโร เฟิงสวัสดี และพรเทพ เสถียรนพแก้ว. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 12 (1), 213-222.

- เนตรนภา ยาบุชิตะ และณัฐพงษ์ มาศจิราภา. (2559). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความ  
รับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมเซ็นทารา  
จังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 11 (1), 38-52.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลส์ อีเล็คทรอนิกส์ แมธิ  
เรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ.  
มหาวิทยาลัยเกริก.
- พนัชนกร สิมะขจรบุญ. (2554). การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ :  
กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร. *วารสาร Veridian E-Journal*, 4 (1), 526-540.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการ  
ท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภณีย์วิจิธนาคารอมสิน. (2563). ธุรกิจโรงแรม, สืบค้น 15 มกราคม 2564, จาก  
[https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/07/IN\\_hotel\\_6\\_63\\_detail.pdf](https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/07/IN_hotel_6_63_detail.pdf).
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562).  
*คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Working Life)*, สืบค้น 15 มกราคม 2564, จาก  
<https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- สายชล คงทิม. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.  
การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม  
แห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ  
สังคมแห่งชาติ.
- อิงอร ตันพันธ์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารเกษม  
บัณฑิต*, 14 (2), 1-21.
- Acharya, G., and Siddiq, A. (2017). A study on Quality of Work Life in the Hospitality Industry  
Employees with special reference to D K District of Karnataka. *AGU International  
Journal of Management Studies & Research*, 5, 584-592.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cummings, T.G., and Worley, C.G. (2005). *Organizational development and change*. 8<sup>th</sup> ed.  
Ohio: Thomson South-Western.
- Hughes, B. (1990). *Quality of life*. In Sheila, M. P. *Researching social gerontology: Concepts  
methods and issues*. London: Sage Publication.

- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, A. R., Freziamella, L., (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112 (2014), 24 – 34.
- Walton, R.E. (1975). *The quality of working life: Criteria for quality of working life*. New York: Free Press.
- Yang, J.T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609-619.