

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบันซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศได้อย่างมากคือสูงถึง 2.51 ล้านล้านบาทในปี 2559 (ธนาคารออมสิน, 2560, หน้า 1) ในขณะเดียวกันได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศจากการที่มีการจ้างงานจำนวนมาก

เมื่อเกิดการจ้างงานมนุษย์ทุกคนย่อมมุ่งหวังถึงความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสิ่งที่ทำให้พึงพอใจในความมั่นคงในชีวิตก็คือผลตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่คุ้มค่าและเป็นธรรมเพื่อนำไปเป็นปัจจัยสร้างความมั่นคงในชีวิตและการสร้างการยอมรับในสังคมรวมไปถึงการมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีตามมาด้วย

ความมั่นคงในชีวิตมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนของสังคมที่มีคุณค่า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตได้ดำรงอยู่ได้และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้ เมื่อเป็นเช่นนี้คนทำงานจะมีสติสัมปชัญญะจดจ่ออยู่กับงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั่นหมายถึง พนักงานควรจะได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม ได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วย ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มเติม ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม จึงเห็นว่าความมั่นคงในขั้นต้นนั้นเป็นการมีรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอาชีพ หากพิจารณาในระดับผิว จะพิจารณาว่า ความมั่นคงในชีวิต เป็นสิ่งที่วัดได้จากแง่เศรษฐกิจโดยลำพัง แต่ถ้าหากพิจารณาในด้านมนทัศน์ดังกล่าวอย่างรอบคอบสามารถพบได้ว่า ความมั่นคงในชีวิตมีมิติเชิงจิตวิทยาด้วย คือ ความรู้สึกมั่นคง (วสันต์ ลิ้มป์เฉลิม, 2560, หน้า 1) โดยความมั่นคงในชีวิตเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีและสิ่งที่อยาก หากมีความอยากหรือมีความต้องการมากแต่สิ่งที่เราเชื่อมั่นน้อยก็จะทำให้ส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคงในชีวิตมีน้อย จึงน่าสนใจจะพิจารณาว่า พนักงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมนี้มีความมั่นคงในชีวิตเพียงพอหรือไม่ โดยเฉพาะพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ (พนักงานโรงแรมที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยตัวเองโดยตรงไม่มีผู้บังคับบัญชา หรือลูกน้องให้สั่งงานแต่อย่างใด)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงในชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อทราบถึงผลที่ทำให้เกิดความมั่นคงในชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ

## คำถามในการวิจัย

พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการมองตนเองว่ามีความมั่นคงในชีวิตในปัจจุบันและในอนาคต หลังเกษียณมากน้อยเพียงใด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้ความมั่นคงในชีวิตในปัจจุบันและการคาดการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงในชีวิต หลังเกษียณของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการแห่งหนึ่ง

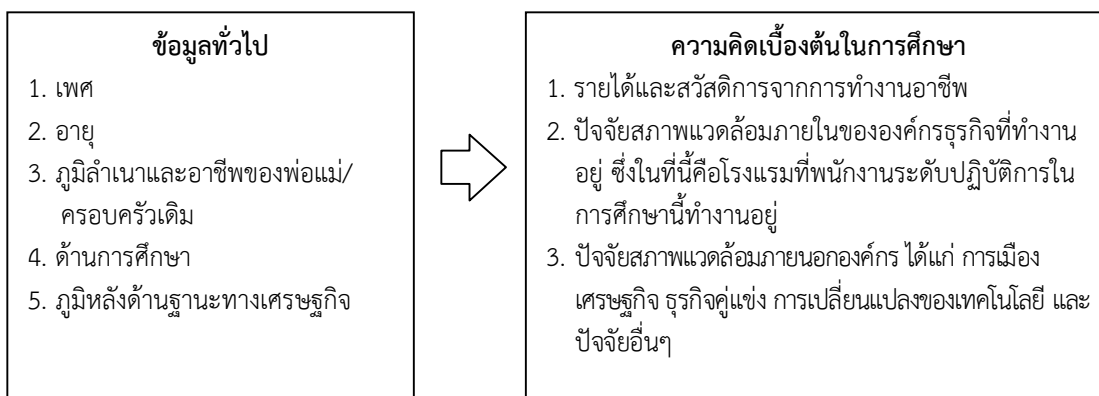
## ขอบเขตและวิธีการวิจัย

การศึกษานี้ใช้กรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่ง ระดับ 4 ดาว แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งโดยทั่วไปลักษณะรายได้พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมในระดับเดียวกันจะไม่ต่างกันนัก ดังนั้น การศึกษาจากกรณีโรงแรมแห่งนี้ไม่น่าจะมีลักษณะแตกต่างมากนักกับระดับโรงแรมโดยทั่วไป

พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมแห่งนี้มีจำนวนทั้งหมด 220 คน การศึกษานี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างด้วยการนำรายชื่อพนักงานทั้งหมดมาจับฉลาก จำนวน 55 คน วิธีศึกษาในส่วนนี้ใช้การสัมภาษณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive) จากคนจำนวนข้างต้น แต่เลือกเฉพาะพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ผ่านงานมาไม่ต่ำกว่า 20 ปี ทั้งสิ้นจำนวน 10 คน และใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) เกี่ยวกับประเด็นสภาพแวดล้อมภายนอกบริษัทที่มีผลต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงานอีกด้วย ทั้งนี้ประกอบกับการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากเอกสาร

การศึกษานี้กระทำในช่วงเดือน กันยายน-พฤศจิกายน 2560

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความมั่นคงในชีวิต** หมายถึง การมีรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอาชีพ สำหรับพนักงานที่ได้รับจากหน่วยงานผู้ว่าจ้าง โดยมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่การงานที่รับผิดชอบและเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ ในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันและทำให้สามารถเหลือออมเพียงพอกับการใช้ชีวิตภายหลังเกษียณ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้เข้าใจว่าพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการมองตนเองว่ามีความมั่นคงในชีวิตในปัจจุบันและในอนาคตหลังเกษียณมากน้อยเพียงใด ด้วยเหตุผลอะไร

## แนวดำเนินเรื่อง

หลังจากบทที่ 1 ซึ่งเป็นบทนำนี้แล้ว บทที่ 3 จะกล่าวถึง สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในบริษัทที่มีผลต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน บทที่ 4 การรับรู้ความมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ และสุดท้าย บทที่ 5 บทสรุป ซึ่งเป็นการตีความข้อมูลความมั่นคงในชีวิตด้วยกรอบแนวคิด “ความรู้สึกมั่นคงในชีวิต”