

บทที่ 3

สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในบริษัทที่มีผลต่อความมั่นคงในชีวิต ของพนักงาน

บทนี้ จะเริ่มจากในส่วนข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอกบริษัทที่มีผลต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน ซึ่งได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ผ่านงานมากกว่า 20 ปี ในโรงแรมแห่งนี้ จำนวน 10 คน ประกอบกับการนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารมาประกอบเพิ่มเติมในรายละเอียด

จากการสนทนา ใน 20 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2540-2560) ประมวลเหตุการณ์ใหญ่ๆ ที่มีฐานะเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกบริษัทที่มีผลต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงานได้ 6 เหตุการณ์ กล่าวโดยเฉลี่ย 3.3 ปี มีเหตุการณ์ใหญ่ 1 ครั้ง ได้แก่

1. วิกฤติฟองสบู่

วิกฤติการณ์การเงินปี พ.ศ. 2540 หรือที่เรียกว่าวิกฤติต้มยำกุ้ง ส่งผลกระทบต่อหลายๆ ประเทศในทวีปเอเชีย เหตุการณ์เริ่มเกิดตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2540 เหตุเริ่มเกิดที่เศรษฐกิจฟองสบู่ของประเทศไทยแตก การถูกโจมตีค่าเงินบาท ในช่วงที่พลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรีมีการปล่อยค่าเงินบาทลดการสั่งปิดสถาบันการเงินจากรัฐบาลเป็นจำนวนมาก เหตุการณ์ครั้งนั้นทำให้ประเทศไทยต้องกู้เงินจากกองทุนต่างประเทศเพื่อนำมาช่วยรักษาเสถียรภาพภายในประเทศ การปิดกิจการจำนวนมาก พนักงานต้องตกงาน วิกฤตเศรษฐกิจกระทบไปเป็นทอดๆ สำหรับเหล่าพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการได้รับผลกระทบเช่นกัน โดยได้ค่าบริการที่ลดลงเพราะจำนวนลูกค้าที่เข้าพักก็น้อยลง โดยทางโรงแรมที่ศึกษาประกาศให้พนักงานท่านใดที่มีความประสงค์จะหยุดโดยไม่รับเงินเดือนและเงินค่าบริการสามารถแจ้งความจำนงได้ที่หัวหน้าแผนก แต่จะไม่มีผลกระทบต่อตำแหน่งของพนักงาน

ต่อมาหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ในช่วง พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีนโยบายให้มีปีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทยถึงสองปีซ้อนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศ (วิกฤติการณ์การเงินเอเชีย, 2540)

2. วิกฤติโรคซาร์ส

โรคซาร์ส หรือ SARS (Severe acute respiratory distress syndrome) หรือที่บางคนอาจเรียกโรคนี้ว่า โรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง โรคปอดอักเสบชนิดแบบฉบับ ปอดอักเสบนอกแบบ ไข้หวัดมรณะ ไข้ไวรัสมรณะ หรือปอดบวมมรณะ เป็นโรคติดต่อร้ายแรงที่เกิดจากเชื้อไวรัสชนิดใหม่ (Corona virus) โดยผู้ที่ติดเชื้อจะมีอาการทางระบบหายใจ ซึ่งอาจรุนแรงจนถึงขั้นเสียชีวิตได้สูง องค์การอนามัยโลกพบการก่อโรคครั้งแรกของเชื้อไวรัสที่มณฑลกว่างตุงประเทศจีน เมื่อพฤศจิกายน พ.ศ. 2545 ต่อมาโรคได้กระจายไปใน 26 ประเทศ ทั่วโลกและองค์การอนามัยโลกได้ควบคุมการระบาดได้เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 วิกฤติของโรคซาร์สทำให้การเดินทางของ

นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวหยุดชะงักลงเพราะความกลัวที่จะมีโอกาสติดเชื้อโรคซาร์สทางกรรมการตรวจคนเข้าเมืองต่างก็เข้มงวดการผ่านเข้าออกของชาวต่างชาติ หรือนักเดินทางที่มาจากประเทศที่คาดว่าเป็นประเทศที่มีเชื้อพาหะทำให้เกิดโรคซาร์ส การคุมเข้มทำให้ประสบปัญหาทางระบบเศรษฐกิจอีกครั้งต่อธุรกิจการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเข้ามาน้อยลง ทางโรงแรมได้ขอความร่วมมือให้พนักงานทุกคนช่วยกันประหยัดเพื่อลดรายจ่าย เช่น การปิดไฟฟ้าเมื่อเลิกใช้งานแล้ว การตักอาหารก็แค่พอกินหมดไม่ให้เหลือทิ้ง การเดินลงบันไดแทนการใช้ลิฟต์ การลดกิจกรรมต่างๆ เช่น งานวันจัดงานเลี้ยงประจำปี เป็นต้น (สรุปรายงานการเฝ้าระวังโรค 2546 โรคซาร์ส, ม.ป.ท.)

3. วิกฤตสินเชื่อซับไพรม์

วิกฤตสินเชื่อด้วยคุณภาพในสหรัฐอเมริกา หรือที่เรียกว่า วิกฤตการณ์ซับไพรม์ (Subprime crisis) หรือแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger crisis) ในปี พ.ศ. 2550-2551 มีผลต่อเศรษฐกิจทั่วโลก และมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมาไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติชะลอตัวลงอย่างมาก และอัตราใช้ห้องพัก (Occupancy rate) ของธุรกิจโรงแรมลดลงสู่ระดับต่ำสุดที่ 49.2% (พุทธชาติ ลุนคำ, 2559, หน้า 4) ทางโรงแรมที่ศึกษาก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน

4. วิกฤติทางการเมือง: การประท้วงของคนเสื้อแดง

เหตุการณ์ทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงต่อชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการอีกเหตุการณ์หนึ่งคือ การรัฐประหารล้มรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งทำให้ประเทศไทยเป็นที่จับตามองของชาวต่างชาติ เกิดการหวั่นเกรงความไม่ปลอดภัยในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ส่งผลโดยตรงต่ออาชีพของพนักงานลูกจ้างเป็นอย่างมากโดยเฉพาะรายได้ที่จะนำมาใช้ในการใช้จ่ายใช้สอยในการจุนเจือครอบครัว ความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานเริ่มสั่นค่อนอีกครั้งโดยเริ่มมีการเลิกจ้างพนักงานชั่วคราวที่จ้างก่อนหน้านี้ มีการปลดประจำการพนักงาน แต่ก็ฝ่าฟันผ่านวิกฤติการณ์นั้นมาได้โดยการจัดตั้งรัฐบาลชุดใหม่ นำโดย นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ โดยใช้เวลาปรับตัวเกือบหนึ่งปีธุรกิจโรงแรมจึงพอเข้าที่เข้าทาง ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 เกิดการประท้วงทางการเมืองอีกครั้งซึ่งวิกฤติการณ์ทางการเมืองครั้งนี้ได้ส่งผลกระทบต่ออาชีพของพนักงานโรงแรมที่ศึกษาเพราะการประท้วงที่แยกราชประสงค์โดยกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยหรือ นปช. ซึ่งสถานที่ประท้วงใกล้กับโรงแรมที่ศึกษามากและมีเหตุการณ์ต่อเนื่องนานเกือบสามเดือน จนมีการสลายม็อบหรือการสลายกลุ่มผู้ที่เข้าร่วมชุมนุมทำให้เกิดเหตุการณ์ชุมนุมมีการทำลายสิ่งของรอบๆ ทางสาธารณะของกลุ่มฝูงชนที่เข้าร่วมประท้วงที่เกิดความเห็นต่างไม่พอใจของกลุ่มทหารที่เข้ามาทำการสลายการชุมนุม จากเหตุการณ์ดังกล่าว โรงแรมที่ศึกษาได้ปิดกิจการไปเป็นเวลาหนึ่งเดือน พนักงานต้องหยุดงาน ขาดรายได้ไป ทำให้ความมั่นคงในชีวิตเริ่มมีสถานะที่ไม่ปกติขึ้นมาอีกครั้ง การที่พนักงานขาดรายได้ ขาดเงินที่จะนำมาใช้จ่ายในแต่ละเดือน เมื่อไม่มีเงินมาจ่ายก็ต้องดิ้นรนหาเงินทำให้เกิดหนี้สิน (การสลายการชุมนุมที่แยกราชประสงค์, 2553)

5. วิกฤติทางภัยพิบัติ: มหาอุทกภัย

การเกิดอุทกภัยภายในประเทศในปีพ.ศ. 2554 หรือนิยมเรียกกันว่า มหาอุทกภัย เป็นอุทกภัยในปี พ.ศ. 2555 ที่ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมครั้งยิ่งใหญ่ในหลายพื้นที่ รวมถึงจังหวัดกรุงเทพมหานครด้วย ก่อให้เกิดการเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากน้ำได้ท่วมทะลักเข้าสู่เขตพื้นที่ศูนย์กลางเศรษฐกิจสำคัญของประเทศ ทั้งนิคมอุตสาหกรรมรวม 7 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ

ปทุมธานีตลอดจนพื้นที่หลายเขตของกรุงเทพมหานคร โดยความเสียหายได้ขยายวงเพิ่มขึ้นตาม การแผ่ของมวลน้ำไปตามพื้นที่ที่เป็นทางผ่านออกสู่ทะเล นอกจากผลกระทบต่อการผลิตใน ภาคอุตสาหกรรมแล้วยังสร้างความสูญเสียต่อพื้นที่เพาะปลูกและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยด้วย เช่น โบราณสถานและโบราณวัตถุต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทำให้รัฐบาลต้องเสีย งบประมาณเป็นจำนวนมากเพื่อที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงบูรณะและชดเชยค่าเสียหายให้กับบริษัท ห้างร้านที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ช่วงนี้ที่โรงแรมที่ศึกษาได้ช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวที่ ประสบความเดือดร้อนจากอุทกภัยสามารถมาลงทะเบียนเข้าพักที่โรงแรมได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อุทกภัยครั้งนี้กินเวลานานหลายเดือนทำให้ทางโรงแรมไม่มีลูกค้าที่จะเดินทางเข้ามาพักเลยเพราะน้ำท่วมการเดินทางหรือการไปท่องเที่ยวก็ลำบาก พนักงานโรงแรมที่ศึกษาประสบความเดือดร้อนจาก การเหตุการณ์เกิดอุทกภัยในครั้งนี้ในเรื่องของค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวอีกครั้ง (อุทกภัยในประเทศไทย, 2554)

6. วิฤติทางการเมือง: การประท้วงของกลุ่ม กปปส.

ในต้นปีพ.ศ. 2557 เกิดเหตุการณ์การประท้วง “ปิดกรุงเทพฯ” หรือที่เรียกว่า “Shutdown กรุงเทพฯ” อันเป็นยุทธศาสตร์ของกลุ่มคณะกรรมการประชาชนเพื่อการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยให้เป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข (กปปส.) ระหว่างวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2557 ถึง 2 มีนาคม พ.ศ. 2557 เพื่อรณรงค์กดดันให้รัฐบาลรักษาการ นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ลาออก จากตำแหน่ง ทั้งยังเสนอให้ดำเนินการปฏิรูปการเมืองในทุกระดับก่อนที่จะมีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป ซึ่งกำหนดให้มีขึ้นในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 (วิฤตการณ์การเมืองไทย, 2560)

สถานการณ์นี้มีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ ศึกษาอีกครั้งแต่ก็ยังมีกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาพักบ้าง ทั้งนี้ทางโรงแรมต้องเสียรายได้บางส่วนไป เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาจากสนามบินก่อนถึงโรงแรมเนื่องจากรถวิ่งไม่ได้ ลูกค้าต้องมารถไฟฟ้าและ รถไฟฟ้าใต้ดินจึงต้องมีการไปรับลูกค้าที่สถานีรถไฟฟ้าและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไปตามจุดสถานีต่างๆ เพื่อต้อนรับกลุ่มลูกค้าที่มาพักกับทางโรงแรม

กล่าวโดยสรุป สภาพแวดล้อมภายนอกบริษัทเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ศึกษา

นอกจากนี้ ยังมีสภาพแวดล้อมบริษัทที่ต้องระมัดระวังว่าอาจมีผลกระทบต่อบริษัทและต่อ ความมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการได้เช่นกัน ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดบริการทำธุรกรรมด้านการท่องเที่ยวผ่าน อินเทอร์เน็ต (Online Travel Agent/OTA) ซึ่งในขั้นนี้กระทบต่อธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวราย กลางและเล็ก (K SME Analysis, 2559, หน้า 1) ธนาคารกสิกรไทยในทัศนะของพนักงานโรงแรม ระดับปฏิบัติการที่ศึกษา เห็นว่า ไม่น่ามีผลต่อโรงแรมระดับ 3 ดาวที่ศึกษา

2. การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการในย่านที่โรงแรมตั้งอยู่รุนแรงขึ้น โรงแรมที่ศึกษาเอง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงสถานที่ บริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน

สำหรับปัจจัยภายในบริษัทที่กระทบต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน ที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาประสิทธิภาพด้วยการลดต้นทุนด้านแรงงานด้วยการลดจำนวนพนักงานกระทบความรู้สึกมั่นคง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี