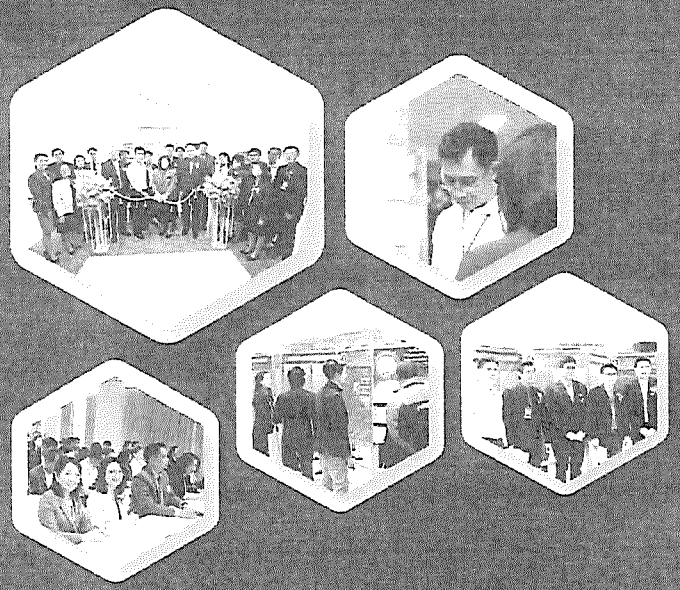
PROCEEDINGS

การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา (SYMPOSIUM) ครั้งที่ 12

The 12th Graduate Research Conference



วันเสาร์ที่ 28 มีนาคม 2563

ณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

GRADUATE SCHOOL, UBON RATCHATHANI RAJABHAT UNIVERSITY

PROCEEDINGS การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา (SYMPOSIUM) ครั้งที่ 12

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

GRADUATE SCHOOL, UBON RATCHATHANI RAJABHAT UNIVERSITY

Tel.045-353697 Fax.045-353190 www.graduate.ubru.ac.th

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองวิพากษ์บทความ (Peer Reviewers)

รองศาสตราจารย์ ดร. มาลี ไชยเสนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ชาญชัย สุกใส	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน อัศวภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีษะเกษ
รองศาสตราจารย์ ดร.นลินี ทองประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวุฒิ เอกะกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.จำลอง วงษ์ประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกนิฏฐ์ โชติวนิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปริ่มมาลา ขำคมเขตต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัญญรินทร์ สมพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์ธร สิงห์พันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พักพล มุ่งลือ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิรญา ครองยุติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล โพธิ์กลิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ บุษย์ชญานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุพรรณี อะโอกิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมสันต์ ดาโรจน์	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวภัทร ศรีจองแสง	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุดม ทิพราช	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรทัย เลียงจินดาถาวร	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
อาจารย์ ดร. กุลวดี ละม้ายจีน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
อาจารย์ ดร. ปิญาภรณ์ พงศ์ศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ ดร. วิทยา วรพันธุ์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อาจารย์ ดร. ศรัณย์ สุดใจ	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อาจารย์ ดร. เยาวรักษ์ ทองพุ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
อาจารย์ ดร. สุรศักดิ์ นิยมพานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
อาจารย์ ดร. สันติ หวังชื่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

O-6-9

การให้ความหมายและที่มาของความหมายของการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่รูปแบบและกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร

Meaning and Sources, Definition of Self-Technological Application to Construct Work Life Balance Management Model Strategy of International Hotel Chain Staff in Bangkok

พัลลพ หามะลิ*[1], พอพิมพ์ ตันติอธิมงคล**[2] และ รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์***[3]

[1]คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
[2]คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
[3]คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Email: panlop.h@rmutp.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการให้ความหมายและที่มาของความหมายของการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตน 2. ศึกษาการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่การสร้างรูปแบบและกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ

การวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิทยาการแบบสนทนากลุ่ม โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรเทียบโอนประสบการณ์ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แนวคำถามแบบปลายเปิด เครื่องบันทึกเสียง ผู้จดบันทึก กล้องถ่ายภาพและผู้วิจัย โดยผู้วิจัยทำหน้าที่ดำเนินการสนทนา และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตอบคำถามและสนทนาในประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคพรรณนา สังเคราะห์ สกัดและอภิปรายความแตกต่างของข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรเทียบโอนประสบการณ์ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ให้ความหมายและที่มาของความหมายของการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนดังนี้ 1. การใช้ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน 2. การใช้เทคโนโลยีเพื่อเกิดประโยชน์กับการดำเนินชีวิต 3. การใช้ประสบการณ์ทำงานให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิต 4. ทักษะและรูปแบบความสามารถในด้านเชาว์อารมณ์ 5. การสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและชีวิตในวิกฤติต่าง ๆ 6. ความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีมุมมองถึงการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่การสร้างรูปแบบกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตการทำงานโดยมุ่งเน้นในด้าน 1. การก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม 2. การได้รับสิ่งตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 3. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการทำงาน 4. การส่งเสริมให้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 5. การได้รับความเข้าใจและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานว่าทุกคนมีความต้องการในช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมดุลชีวิต เทคโนโลยีแห่งตัวตน พนักงานโรงแรม เครือข่ายโรงแรมนานาชาติ

Abstract

The research aims to investigate the meaning of source, definition of self-technology, the application to construct work life balance management model strategy of international hotel chain staffs in Bangkok.

The qualitative methodology is used in this research. Using focus-group of 10 bachelor degree students of hotel department, Rajamangala University of Technology Phra Nakorn who are hotel staffs studying at weekend. Methodology tools for data collection are open-ended questions, tape recording, camera, record personnel and research team. The research team conducted the dialogue which enable participants to answer questions, and communicate in the area that relate to the prepared questions. The data analysis used the technique of descriptive synthesis, extraction and discussion of the differences of data. The results of the study research,it was found that bachelor degree students of hotel department, Rajamangala University of Technology Phra Nakorn gave the meaning

of source, definition of self-technology, the application to construct work life balance as follows; 1. Using ability to manage working hours 2. Using technology to benefit in life. 3. Use of work experience to benefit in life. 4. Skills and competence pattern in emotional intelligence 5. Creating progress and stability in work and life in various crises. 6. Happiness at work. In addition, using of self-technology to create a work-life balance management strategy model will focus on the following aspects: 1. Self-interest and global benefit. 2. Receiving sufficient and fair compensation to create work motivation 3. Progress and stability in the career 4. Promoting working in a good environment will help work more efficiently. 5. Gaining an understanding and acceptance from colleagues that everyone has different needs in life.

Keyword: Work Life Balance, Self-Technology, Hotel Staff, International Hotel Chain

บทนำ

รูปแบบการใช้ชีวิตของคนในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและสลับซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้แต่ละบุคคลมีช่วงเวลาในการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน การที่ทุกคนจะสามารถจัดสรรรูปแบบการดำเนินชีวิตและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเอาใจใส่สุขภาพครอบครัว การสร้างสมดุลระหว่างการทำงานกับการใช้ชีวิต (Work Life Balance: WLB) มีความสำคัญมาก จึงมีการจัดตั้งกองทุนสมดุลงานและชีวิต (The Work-Life Balance Challenge Fund) ในสหราชอาณาจักรเพื่อสมดุลงานและชีวิตในองค์กร และในสหภาพแรงงานยุโรปมีการจำกัดชั่วโมงการทำงานไม่เกินสัปดาห์ละ 48 ชั่วโมง เรื่องระยะเวลาทำงานเป็นประเด็นทุกประเทศให้สำคัญตั้งแต่ก่อตั้งองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization:ILO) ในปี ค.ศ. 1919 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2554 ได้มีการจัดประชุมในเรื่อง สมดุลงานและชีวิต โดยสมาพันธรัฐสวิส เพื่อรวบรวมแนวทาง และนโยบายเกี่ยวกับสมดุชีวิตจะสามารถทำให้เกิดสุขภาวะที่ดีในการดำเนินชีวิต ส่วนประเทศไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการพลเรือนขึ้นในปีพ.ศ. 2550 ในด้านการทำงาน และด้านส่วนตัวส่วน โดยให้ความสำคัญเรื่องสมดุลของชีวิต เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าในการงาน ความสำเร็จและความมั่นคง รวมไปถึงสามารถที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (ธรกมล เรียงวงศ์, 2562) การใช้ชีวิตจะไม่ให้ความสำคัญกับด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป แต่เกิดขึ้นนอกเหนือจากการแบ่งเวลาระหว่างการทำงาน พักผ่อน ออกกำลังกาย ใช้ชีวิตกับคนรอบข้างอย่างมีความสุข มีจิตใจ ร่างกายที่แข็งแรงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ละบุคคลที่สามารถจัดสรรเวลาเหล่านั้นได้ มักคาดหวังว่าจะเกิดจากการทำงานให้มีความสุขซึ่งจะส่งผลต่อครอบครัว มีเวลาให้ซึ่งกันและกันโดย (Greenhaus, Collins & Shaw, 2003) กล่าวว่า การสร้างสมดุลชีวิตกับการทำงานคือ สมดุลใน 3 ด้านคือ 1)สมดุลด้านเวลาแบ่งระหว่างชีวิตกับการงาน (Time Balance) การจัดการด้านเวลาแต่ละวันให้มีความเหมาะสม จำนวนชั่วโมงทำงานต่อวันและสัปดาห์ การพักผ่อนสามารถที่หยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม 2) สมดุลในส่วนร่วมของชีวิตและการทำงาน (Involvement Balance) การให้ความสำคัญกับเพื่อร่วงาน การสื่อสาร พูดคุย การทำงานเป็นทีม และเรียนรู้วัฒนธรรมในองค์กร และ 3) สมดุลด้านความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน (Satisfaction Balance) ความสุขมีความเข้าใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สวัสดิการและการดูและด้านสุขภาพ มีหลักเกณฑ์ถูกต้องตามกฎหมาย ในขณะที่การศึกษา(Wong, 2009) เกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานโรงแรมเกี่ยวกับเรื่องสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต มีปัจจัยที่สำคัญ 1) มีเวลาในการทำงานเพียงพอ 2) การสนับสนุนเกี่ยวกับการสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตจากสถานที่ทำงาน 3) ความจงรักภักดีต่องานของพนักงาน 4) มีความยืดหยุ่นในการจัดตารางการทำงาน 5) การมีรูปแบบวางแนวทางชีวิต (6) การลดเวลาในการปฏิบัติงานลงโดยเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล และ 7) การธำรงรักษางานและอาชีพเพื่อความมั่นคงในชีวิต ปัจจัยที่พนักงานรับรู้เพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต "ดีขึ้น" ในสภาพแวดล้อมของโรงแรมที่มีพลวัต(Dynamic) การใช้วิธีการที่พนักงานเป็นศูนย์กลางและการบูรณาการเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานของโปรแกรมสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต

อุตสาหกรรมโรงแรมและมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งมาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้ต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ส่งผลถึงการขาดแคลนด้านแรงงานของพนักงานที่มีทักษะ แม้กระทั่งโรงแรมขนาดเล็กก็พบกับปัญหาด้านต้นทุนการดำเนินงานและต้นทุนด้านแรงงานที่ค่อนข้างสูง จากการศึกษาของ (Davidson, Timo and Wang, 2006) จากเหตุผลที่มีความแตกต่างกัน เช่น หัวหน้างานไม่มีความเป็นผู้นำ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน อัตราค่าจ้างต่ำและงานไม่มีความมั่นคง

(นรินทร์ทิพย์ ประศรีรเตสังและดุษฎี อายุวัฒน์, 2561) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลของแรงงานในภาคอุตสาหกรรมบริการที่มีการทำงานขั้นต่ำเกินวัน 8 ชั่วโมงติดต่อกันเป็นระยะเวลานานโดยมีความหวังเรื่อง ค่าตอบแทน ค่าจ้างที่เพิ่มตามช่วงเวลาการทำงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ ดังนั้นควรมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทการทำงานบริการด้านโรงแรม ที่แบ่งเวลาในการทำงานเป็นรอบ โดยใช้แนวคิดของมิเชล ฟูโก (Foucault, 1988) "เทคโนโลยีแห่งตัวตน (Technology of Self)" โดยมนุษย์สามารถสร้างรูปแบบของชีวิตตนเอง เพื่อแสวงหาเป้าหมายของความสำเร็จผ่านรูปแบบการพัฒนาทักษะกระบวนแนวคิดในรูปแบบที่มีความแตกต่างในการทำงานผ่านการบอกเรื่องราวที่แตกต่างกัน อาจจะมีการรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันออกไป (ธัชชนก สัตยวินิจ, 2559) โดยการใช้ปรับตัวด้วยการสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนในการเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับทัศนคติของตัวเอง โดยให้มองว่าทุกคนไม่ได้แตกต่างกัน ทุกคนมีความสามารถและคุณค่าในตัวเอง เพื่อเป็นการเริ่มต้นในการพัฒนารูปแบบของตนเองให้มีศักยภาพและการมีตัวตนของการสร้างอัตลักษณ์แห่งตนเองขึ้นมาใหม่แทนสิ่งที่สังคมหรือคนอื่นมองในบทบาทหน้าที่การทำงาน ครอบครัว ชีวิต เพื่อการปรับสมดุลชีวิต เป็นเรื่องของคุณภาพไม่ใช่ปริมาณ ทุกคนสามารถสร้างได้ในรูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลให้แตกต่างกัน แต่ความสำเร็จในด้านใดด้านหนึ่งก็ไม่สามารถสามารถจัดการเกี่ยวกับสมดุลชีวิตและงานได้ดี

การศึกษาเกี่ยวกับการให้ความหมายและที่มาของความหมายของเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่การสร้างรูปแบบและกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้รูปแบบการดำเนินชีวิตและการเรียนให้มีประสิทธิภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรเทียบโอนประสบการณ์ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในการใช้อัตลักษณ์ของตนเองเพื่อสร้างรูปแบบในการทำงาน เทคนิคในการปรับตัว ความสามารถในการพัฒนาตนเองด้านการแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมกับการทำงานในธุรกิจโรงแรมและบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายและที่มาของความหมายของการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตน
2. เพื่อศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่การสร้างรูปแบบและกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง "การให้ความหมายและที่มาของความหมายของการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่รูปแบบและกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร" เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีวิทยาการแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้มุ่งประเด็นในการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมดุลชีวิตการทำงาน เพื่อทราบถึงประเด็นหลักในการศึกษา 1. เทคโนโลยีแห่งตัวตน 2. รูปแบบและกลยุทธ์ด้านการจัดการสมดุลชีวิตการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะ

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Selection) เนื่องจากเป็นผู้ที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตทำงานและเรียนไปด้วยพร้อมกัน คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรเทียบโอนประสบการณ์ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ยังคงสถานะทำงานกับโรงแรมเครือข่ายต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2562 จำนวน 10 คน จากโรงแรม 7 แห่ง

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุงเทพมหานคร

1.4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2563

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบไปด้วย

2.1 แนวคำถาม เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งผู้วิจัยได้มีการเตรียมตัวด้านการศึกษาข้อมูลทั่วไป แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงานโรงแรม สมดุลชีวิตการทำงาน โดยแนวคำถามจะครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

2.2 สมุดจดบันทึกข้อมูล เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป ใช้จะและบันทึกภาพและเพื่อใช้ในการอ้างอิง

2.3 ผู้วิจัย เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกต จดบันทึก เปิดประเด็นการสนทนา และมีส่วนร่วมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์และมีความน่าเชื่อถือ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ได้ถอดเทปข้อความเสียงจากเครื่องบันทึกเสียงออกมาในรูปแบบของชุดข้อความ เพื่อนำไปจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้และนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย และลดทอนข้อมูล(Data Reduction) และมีการจัดลำดับข้อมูลก่อนหลังตามความสำคัญการศึกษา เพื่อทราบเกี่ยวกับแนวคิด ทัศนคติและการสื่อความหมายรูปแบบการใช้ชีวิต และสร้างข้อมูลสรุปยืนยัน (Conclusion and Verification) โดยผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการทดสอบแบบสามเส้า (Triangulation) (Denzin, N.K. , 1970) คือ 1. การตรวจสอบด้านข้อมูล 2. การตรวจสอบด้านผู้วิจัย 3. การตรวจสอบด้านทฤษฎี

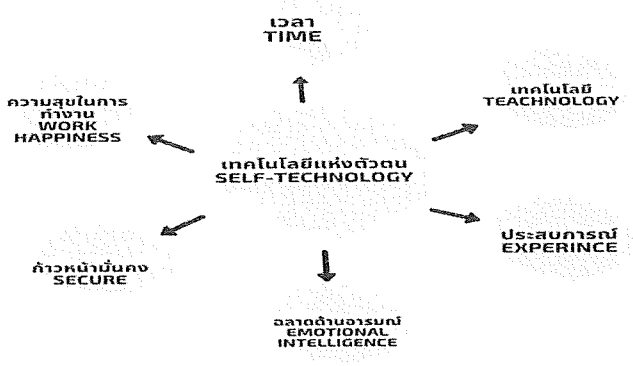
ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิทยาการสนทนากลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อการสร้างสมดุลชีวิตการทำงานโดยการสามารถจัดรูปแบบชีวิตด้วยรูปแบบกลยุทธ์เทคโนโลยีแห่งตัวตน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. การให้ความหมายและที่มาของความหมายเทคโนโลยีแห่งตัวตน

การให้ความหมายและที่มาของความหมายของเทคโนโลยีแห่งตัวตนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรเทียบโอนประสบการณ์ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ 6 ประเด็นดังนี้

รูปที่ 1 การให้ความหมายและที่มาของความหมายของเทคโนโลยีแห่งตัวตนของนักศึกษาปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรเทียบโอนประสบการณ์ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ภาพที่ 1.1 การให้ความหมายเทคโนโลยีแห่งตัวตน

1.1 การใช้ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน

การจัดสรรชั่วโมงในการทำงานที่ยืดหยุ่นทำให้เกิดผลดีกับพนักงาน ในการสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (การทำงานที่มากเกินไปอาจจะไม่สัมพันธ์กับสมดุลระหว่างงานและชีวิต เพราะมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ค่าตอบแทน การทำงานเปลี่ยนกะ เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบในการทำงานโรงแรมที่มีความแตกต่างที่สามารถมองเห็นได้ชัดกับการทำงานลักษณะอื่นๆ คือ ช่วงเวลาในการทำงาน พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารเวลาในการทำงาน โดยที่ธุรกิจโรงแรมจะสามารถสร้างรายได้หลักในช่วงฤดูการท่องเที่ยว (High Season) หรือช่วงวันหยุดยาว (Long Weekend) ที่การทำงานของคนในสายอาชีพปกติจะได้หยุดทำงานเพื่อพักผ่อน ในทางกลับกันวันหยุดพักผ่อนของคนอื่นคือวันทำงานของพนักงานโรงแรม ทำให้คนที่จะมาทำงานในสายโรงแรมจะมีวันหยุดที่ไม่ตรงกับคนทั่วไป ซึ่งตารางการทำงานของพนักงานในแผนกต่างๆ ของโรงแรมจะมีการเข้า/ออกงาน มีวันหยุดประจำสัปดาห์ไม่ตรงกัน เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่ที่ต้องให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดสรรวันหยุดของพนักงานหมุนเวียนสับเปลี่ยนกัน พนักงานบางคนอาจจะมีวันหยุดช่วงสุดสัปดาห์ (Weekend) เป็นประจำ เช่น ทุกวันเสาร์หรือทุกวันอาทิตย์ และพนักงานบางคนมีวันหยุดในวันธรรมดา (Weekday) เป็นประจำ เช่น ทุกวันจันทร์, ทุกวันพุธ เป็นต้น แต่มีบ้างที่อาจจะจัดให้พนักงานมีวันหยุดประจำสัปดาห์ที่ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแผนกงาน รูปแบบและนโยบายของโรงแรม การทำความเข้าใจอัตลักษณ์เฉพาะของงานโรงแรมที่ต้องรู้ลักษณะงานที่เจอ โดยเฉพาะเรื่องของเวลาในการทำงานที่แตกต่างกับงานอื่นๆ ซึ่งจะต้องทำงานวันละ 9-10 ชั่วโมงต่อวัน การทำงาน 5-6 วันต่อสัปดาห์ การทำงานเป็นรอบ (Shift) การมีวันหยุดพักผ่อนน้อยหรือการมีวันหยุดที่ไม่แน่นอน โดยส่วนใหญ่ช่วงเวลาการทำงานในโรงแรมจะแบ่งออกเป็น 4 รอบ ดังนี้

1. รอบเช้า (Morning Shift) เวลาการทำงานจะอยู่ในช่วงระหว่าง 6.00-15.00 น. หรือ 7.00-16.00 น. ซึ่งช่วงเวลานี้จะมีความคล้ายคลึงกับเวลาการทำงานและเลิกงานเหมือนเวลาปกติทั่วไป คือการเข้าทำงานเวลาเช้าและเลิกงานเย็น แต่ขึ้นอยู่กับนโยบายในการบริหารงานของโรงแรมต่างๆ ที่อาจมีความแตกต่างกันในเรื่องของตำแหน่งงาน แผนก แต่ถ้ายังทำงานไม่เสร็จก็ต้องทำต่อจนกว่างานจะเสร็จ

2. รอบบ่าย (Afternoon Shift) เวลาการทำงานจะอยู่ในช่วงระหว่าง 14.00-23.00 น. หรือ 15.00-24.00 น. ถ้าเป็นช่วงวันหยุดยาว รอบนี้จะค่อนข้างมีความยากลำบากในการทำงาน เนื่องจากมีลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวนมาก บางครั้งอาจจะต้องทำงานเกินกว่าเวลาที่กำหนดอยู่จนถึงผู้ตรวจสอบภาคกลางคืน (Night Auditor) ทำการสรุปยอดรายรับ รายจ่ายของแต่ละวัน (Close day) และอาจจะได้ค่าตอบแทนในส่วนของการทำงานเกินเวลา หรือค่าล่วงเวลา (Overtime: OT) ซึ่งค่าล่วงเวลาจะไม่ได้รับเป็นตัวเงินแต่จะได้รับเป็นเวลาชดเชยแทน

3. รอบดึก (Night Shift) เวลาการทำงานจะอยู่ในช่วงระหว่าง 22.00-7.00 น. หรือ 23.00-8.00 น. เวลาของรอบนี้ส่วนใหญ่จะมีรูปแบบ คือ ทำงานจนเช้าอาจจะมีการเข้าร่วมการสรุปงาน (Morning Brief) หรือการเลิกงานอาจจะถึง 9.00 -10.00 น. ซึ่งเวลาที่เกินมาอาจจะไม่ได้รับค่าล่วงเวลา เพราะถือว่าเป็นการทำงานตามรอบปกติ เว้นแต่ว่าจะถูกให้ทำเกินเวลาไปประมาณ 2-3 ชั่วโมง หรือมากกว่านั้น

4. ทำงาน 2 รอบ (Split Shift) การทำงานในรอบนี้จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ระหว่างช่วงเวลา 10.00-14.30 น./ 18.00-22.30 น. ส่วนใหญ่พนักงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกครัว จะถูกมอบหมายให้ทำงานในรอบนี้ แต่ก็อาจมีบางครั้งที่พนักงานในบางแผนกก็อาจจะได้รับมอบหมายให้ทำงาน 2 รอบเช่นกัน

1.2 การใช้ด้านเทคโนโลยีเพื่อเกิดประโยชน์กับการดำเนินชีวิต

พนักงานโรงแรมจะมีความสามารถในการใช้และเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ มีรูปแบบของการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต สามารถวางแผนชีวิตและการทำงาน การเลือกรูปแบบของเทคโนโลยีที่ใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลใกล้ชิด เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว ด้วยการใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เพื่อพูดคุย และใช้วิดีโอคอล (Video Call) เพื่อพูดคุยแบบเห็นหน้า แอพพลิเคชันสำหรับการติดต่อสื่อสาร เช่น ไลน์แชท (Line) รวมถึงการติดต่อในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) แมสเซ็นเจอร์ (Messenger) โดยพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวจะมีความคิดสร้างสรรค์และยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากพนักงานโรงแรมจะใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลใกล้ชิด เช่น คนในครอบครัว เพื่อชดเชยกับการต้องทำงานและไม่ได้อยู่ด้วยกันในช่วงเวลานั้น

1.3 การใช้ประสบการณ์ทำงานให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิต

รูปแบบของประสบการณ์ส่วนบุคคล หน้าที่การทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่ผ่านมาของพนักงานโรงแรมจะถูกนำมาสร้างองค์ประกอบในการใช้ชีวิต การจัดสรรเวลาให้กับครอบครัว การทำงานหรือแต่ละวันจะมีการวางแผนกำหนดเวลาให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต ความสำคัญของการมีครอบครัวที่เข้าใจถึงลักษณะการทำงาน การแบ่งเวลาให้กับครอบครัว การใช้ประสบการณ์แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงานจะช่วยพัฒนาทักษะรูปแบบการจัดสรรเวลาให้เหมาะสมในการสร้างสมดุลชีวิตกับงานได้ดีขึ้น

1.4 ทักษะและรูปแบบความสามารถในด้านเชาว์อารมณ์

พนักงานโรงแรมต้องบริการลูกค้าที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรมและความคิด ดังนั้นความสำคัญในการควบคุมด้านอารมณ์ของตนเองจึงมีความสำคัญ พนักงานต้องพัฒนาความฉลาดด้านเชาว์อารมณ์ (Emotional Intelligence) ความมั่นคงของอารมณ์ มีแสดงออกทางสีหน้าท่าทางรวมไปถึงเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น โดยเฉพาะลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน วิธีการอาจจะมีความแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล วิธีคิดในเชิงบวก (Positive Thinking) จะส่งผลต่อการควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น อาจมาจากพื้นฐานของคนไทยที่มีความเป็นมิตร อ่อนน้อมถ่อมตน ในโรงแรมชั้นนำของประเทศจะมีการประชุมพนักงานเพื่อปรับทัศนคติ การอบรมวิธีการรับมือกับลูกค้า การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การทำงานบนความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.5 การสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและชีวิตในวิกฤติต่างๆ

การทำงานต้องมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา พนักงานโรงแรมจึงมีการพัฒนารูปแบบชีวิตในหลากหลายรูปแบบที่แตกต่างกัน การศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีก็เพื่อพัฒนาในด้านคุณวุฒิ ซึ่งสวัสดิการและรายได้ของงานที่ไม่ใช่งานโรงแรมได้น้อยกว่า สภาพแวดล้อมภายนอกจากเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น 1) เหตุการณ์ฟองสบู่แตก (ต้มยำกุ้ง) พ.ศ. 2540 2) โรคซาร์ส (SARS) พ.ศ. 2546 3)เหตุการณ์การชุมนุมทางการเมืองของคนเสื้อแดง เมื่อปีพ.ศ. 2553 4) วิกฤติสึนามิ (Tsunami) พ.ศ. 2556) 5) เหตุการณ์ “ปิดกรุงเทพฯ” (Shutdown Bangkok) ของกลุ่มคณะกรรมการประชาชนเพื่อการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยให้เป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข (กปปส.) พ.ศ. 2557 ล้วนเป็นเหตุกาณ์ที่พนักงานต้องก้าวข้ามผ่าน 6) และโดยเฉพาะในปี 2563 การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ที่ส่งผลต่อความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน และยังรวมไปถึงการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากทางโรงแรมอาจใช้วิธีการลดภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องแบกรับต้นทุนด้วยการปลดหรือลดจำนวนพนักงานลง รวมถึงการให้หยุดงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง

1.6 ความสุขในการทำงาน

พนักงานหลายคนที่ทำงานในโรงแรม เกิดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โรงแรมพยายามปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานเพื่อสร้างความภาคภูมิใจในการทำงานบริการ ทำให้เกิดรูปแบบความสัมพันธ์แบบครอบครัว ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดี เกิดจิตสำนึกรักองค์กร โดยความรักต่อองค์กรและความผูกพันจะปลุกฝังจากพนักงานรุ่นก่อนและส่งมอบต่อกัน อาจจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปบ้างจากพนักงานรุ่นใหม่ๆ แต่สามารถใช้วิธีการอบรมสัมมนาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งก่อเกิดความสุขใจ เป็นสิ่งที่ได้รับจากการทำงานที่ไม่ใช่แค่ค่าจ้าง ค่าตอบแทนและเงินเดือนเพียงอย่างเดียว

2. การใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนในการสร้างรูปแบบและกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ

จากศึกษารูปแบบของเทคโนโลยีแห่งตัวตนของผู้ให้ข้อมูลสามารถที่จะนำมาเป็นกลยุทธ์ในการสร้างสมดุลชีวิตเพื่อกระบวนการเรียนรู้ และสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตโดยมีลักษณะเฉพาะ

2.1 การเรียนรู้และการปรับตัวให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร

ด้วยแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากแนวทางนโยบายของผู้บริหารจะกำหนดกลยุทธ์เพื่อเป้าหมายขององค์กร โครงสร้างการบริหารงาน โครงสร้างแบบมีชีวิต รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตและการทำงานของพนักงานแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกัน พนักงานโรงแรมจะพยายามปรับตัวและเรียนรู้รูปแบบขององค์กร เพื่อให้เข้าวัฒนธรรมขององค์กร โดยที่องค์กรสมัยใหม่จะมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับบุคลากร บางโรงแรมให้ความสำคัญกับการเรียนรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง พนักงานสามารถเข้าใจระบบการทำงานปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีกฎระเบียบ รูปแบบและขั้นตอนการทำงานมีความยืดหยุ่น สามารถปรับได้ตามสถานการณ์ การดูแลพนักงานอย่างยุติธรรม สามารถ เข้าใจความแตกต่างระหว่าง

บุคคล ทำให้เกิดความสามารถในการสื่อสารกันได้ภายในองค์กรแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะถูกส่งต่อไปยังลูกค้าด้วยการบริการที่ดีมีคุณภาพ นอกจากนี้การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรยังช่วยให้พนักงานในโรงแรมเกิดความรู้สึกดีต่อโรงแรม จะเห็นได้จากให้โอกาสทางการศึกษา เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาต่อตลอดหลักสูตรของพนักงาน การอนุญาตให้ลาเพื่อมาเรียน รวมถึงการเอื้ออำนวยตารางเวลาให้ว่างในวันที่มีเรียน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถปรับตัวและทำงานกับโรงแรมได้นานขึ้น โดยเรียกว่าวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกซึ่งอิสระทางความคิด และก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่จะมีลักษณะความสัมพันธ์แบบครอบครัวหรือเครือญาติ ซึ่งใกล้เคียงกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การเครือญาติ (Clan Culture) มีโครงสร้างการบริหารงานที่ยืดหยุ่น ความสามัคคีและการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และวัฒนธรรมลักษณะเช่นนี้มีรากฐานมาจากความเชื่อที่ว่า พนักงานที่มีความสุขเป็นสิ่งที่ดีมาก เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่แสดงถึงความไว้วางใจต่อกัน เป็นการปลูกฝังถึงความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยให้กับพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ถึงตนเองว่ามีความหมายและมีคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลของชีวิตการทำงานทางด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ยัง ลักษณะของการทำงานเป็นทีมและการได้ยอมรับ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญทำให้การสร้างความสมดุลในชีวิตและงานบรรลุผล

2.2 การแสวงหาโอกาสเพื่อเป้าหมายแห่งความสำเร็จ

การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ทางด้านการวุฒิทางการศึกษา พยามเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อความก้าวหน้าและมั่นคงในชีวิต เมื่อมีโอกาสในการเรียนในต่อระดับปริญญาตรี แม้บางคนจะมีอายุมาก ทำให้เกิดความเข้าใจได้ช้ากว่าผู้เรียนคนอื่น แต่ก็มีความมานะพยายามที่จะหาความรู้เพิ่มเติมด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยการค้นหาข้อมูลหลากหลายรูปแบบในเวลาที่ค่อนข้างจำกัด มีการแบ่งเวลาระหว่างการเรียน การทำงาน และชีวิตครอบครัว โดยพยายามมองถึงความก้าวหน้าในอาชีพ บางคนรอโอกาสที่จะศึกษามาทั้งชีวิต เนื่องจากลักษณะการทำงานโรงแรมเป็นไปได้ยากที่สามารถมีเวลาไปเรียนได้เหมือนกับงานอื่นๆ ทั่วไป เพราะอาจจะได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น ในความเป็นจริงงานบริการไม่สามารถกำหนดเวลาเลิกงานได้ตามตารางเวลา โดยเฉพาะเมื่อมีการทำงานล่วงเวลามากขึ้นหรือการทำงานแบบ เข้า 2 รอบ จึงทำให้ต้องมีการจัดสมดุลเวลาที่มีความแตกต่างจากคนอื่น เช่น การออกกำลังกาย การหางานอดิเรกทำในช่วงเวลาที่รอเข้างาน รวมถึงการใช้เวลานี้พักผ่อน ซึ่งทำให้มีเวลาในการพบปะสังสรรค์กับครอบครัวและเพื่อนฝูงน้อยลง และการทำงานรูปแบบนี้ต่อเนื่องในระยะยาว อาจทำให้พนักงานขาดสมดุลชีวิตกับกับการทำงานได้ ซึ่งผลเสียที่เกิดขึ้นกับพนักงานอาจจะส่งผลไปถึงคนในครอบครัวในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวด้วย แต่หากครอบครัวเข้าใจให้กำลังใจและสนับสนุนการทำงานก็จะเป็นตัวส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตครอบครัวดีขึ้น และการเรียงลำดับในการให้ความสำคัญของงานจะทำให้เกิดการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพราะการทำงานนำมาซึ่งเงิน และเงินนำมาซึ่งการสร้างความสุขสบายให้กับครอบครัว บางคนมีเหตุจำเป็นต้องลางานบ่อยเพื่อดูแลคนในครอบครัว หรือเดินทางไปหาครอบครัวที่ต่างจังหวัด

2.3 มีทักษะการสร้างสมดุลชีวิตด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

การให้ความสำคัญระหว่างงานและครอบครัวที่มีความแตกต่างกันแต่ละบุคคล ทักษะการดำรงชีวิตแต่ละคนจึงมีกลยุทธ์การจัดการเพื่อสร้างรูปแบบทางด้านชีวิตสอดคล้องกับบริบททางสังคม เนื่องจากการควบคุมระบบและการควบคุมเวลาสามารถเทียบเท่ากับได้ จึงเรียกเวลาของมนุษย์ในระบบ Capitalism โดยแบ่ง 2 ส่วน คือ เวลาทำงาน (Work Time) เวลาที่แรงงานจะต้องออกมาทำงานในระบบอุตสาหกรรมเพื่อรับค่าจ้างหรือค่าตอบแทน และเวลาในการดำเนินชีวิต (Life Time) เป็นเวลาที่แรงงานใช้พักผ่อน ดูแลร่างกาย ก่อนที่กลับไปสู่ระบบเวลาทำงาน ดังนั้น ทักษะในการดำเนินชีวิตจึงมีความแตกต่างกันไปตามความจำเป็นส่วนบุคคล อาจจะเป็นในรูปแบบการมาทำงาน การเข้างาน การชอบทำงานรอบเช้าเพื่อจะได้มีเวลาในช่วงเย็นไปทำกิจวัตรอื่น จนเกิดเป็นความเคยชินหลายๆ ปี จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต หรือไปเข้าก่อนคนอื่นและไปถึงออฟฟิศก่อนเวลาทำงานจริงและอาศัยช่วงเวลาก่อนการเข้างานใช้ในการพักผ่อน บางครั้งอาจจะกำหนดเวลาในการตื่นรูปแบบแตกต่างจากคนอื่น บางคนอาจจะสามารถปรับเปลี่ยนเวลางานได้หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะและช่วงเวลา ดังนั้นเรื่องเวลาจึงเป็นสิ่งที่สามารถบริหารจัดการได้แต่ละบุคคล เมื่อเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจต่องาน โดยงานที่ได้รับตรงกับความต้องการโดยมีพื้นฐาน (Maslow, 1970) คือ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic Biological Needs) ความจำเป็นพื้นฐาน เช่น น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค 2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยของชีวิต อาชีพ หรือการทำงาน 3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คำนึงถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว การทำงานร่วมกับผู้อื่น การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ 4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับและได้รับการนับถือ (Ego Needs) ความต้องเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น การมีชื่อเสียงและเกียรติในสังคม การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

(Self-actualization Needs) ความต้องการขั้นสูงแต่ละบุคคล พนักงานต้องการความเสมอภาคและยุติธรรมทางสังคมสามารถมองได้จากสิ่งที่ทำให้กับองค์กร (Input) กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่องค์กรทำให้กับเรา (Output) ถ้ารู้สึกได้ว่าไม่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม มีผลต่อการทำงานขาดแรงจูงใจและภาวะความเครียด และต้องหาวิธีลดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในระดับสูง บางครั้งพนักงานอาจจะมองไปถึงปัจจัยที่มีผลค่าตอบแทนและการส่งเสริมสวัสดิการ โดยปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทการจ้าง ประสบการณ์ทำงาน มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาประกอบกิจการโรงแรม พนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ พนักงานประจำจะได้รับการขึ้นเงินเดือนประจำปี การจ่ายค่าเซอร์วิสชาร์จให้เฉพาะพนักงานประจำ บางโรงแรมมีการรับประกันค่าเซอร์วิสชาร์จให้แก่พนักงาน ซึ่งพนักงานมีความคิดว่าปัญหาค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ จำนวนพนักงานที่มีผลต่อเซอร์วิสชาร์จ รายได้ของโรงแรมไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ชั่วโมงการทำงานเป็นชั่วโมงมากเกินไป การให้สวัสดิการไม่แน่นอน การจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินเดือนไม่ตรงตามกำหนด ถือเป็นการสร้างอุปสรรคต่อรูปแบบการจัดสมดุลชีวิต ดังนั้นเพื่อเป็นการช่วยเหลือพนักงานในการลดภาระค่าใช้จ่าย ได้แก่ 1) รูปแบบสวัสดิการเพื่อการการป้องกันการสูญเสียรายได้ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการสังคม 2) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิต เช่น ทุนในการศึกษาต่อ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร 3) สวัสดิการพิเศษ เช่น ค่าเช่าห้อง ค่าเช่าที่จอดรถ ค่าเดินทาง โบนัส ค่าน้ำมัน (Milkovich & Newman 2004) ด้านมาตรฐานโรงแรมและการให้บริการลูกค้าของโรงแรม 5 ดาว จะมีค่าตอบแทนการบริการที่สูงกว่าโรงแรม 4 ดาว โดยมาตรฐานของโรงแรมจะมีผลต่อจำนวนค่าตอบแทน เงินเดือน และการจัดการสวัสดิการของพนักงานเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิต ความพึงพอใจในชีวิต ช่วยลดความเบื่อหน่ายในงานของพนักงาน และผู้บริหารจะต้องเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาพบว่ารูปแบบการจัดสมดุลชีวิตโดยการนำรูปแบบเทคโนโลยีแห่งตัวตนที่มีกลยุทธ์ต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลทุกคนเข้าใจในรูปแบบของชีวิตการทำงานโรงแรม สามารถที่จะบริหารจัดการเวลาในการทำงานกับครอบครัว ซึ่งจะส่งผลเกิดประโยชน์ในหลายด้าน คือ 1. ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมในการมีชีวิตที่มีคุณค่า 2. การได้รับสิ่งตอบแทนในรูปแบบของเงินหรือจับต้องได้ เช่น รายได้ที่มีความมั่นคง เงินเดือน โบนัส เพื่อใช้ในการจัดหาปัจจัยพื้นฐาน นอกจากตอบแทนด้วยเงิน พนักงานยังต้องการสิ่งตอบแทนที่เป็นนามธรรม ได้แก่ การแสดงความยินดี คำชมเชย ใบประกาศรางวัล ส่งผลต่อจิตใจทำให้รู้สึกมีความสุข และการสร้างขวัญกำลังใจในองค์กร 3. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน โดยสามารถพัฒนาความรู้ตัวเองได้ตลอดเวลาและต้องการได้รับการส่งเสริมจากโรงแรม 4. การส่งเสริมให้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีมิตรไมตรีต่อกัน จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานที่ทำต้องมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์ การเปิดโอกาสในการตัดสินใจร่วมกัน 5. การได้รับความเข้าใจและการยอมรับว่าทุกคนมีความต้องการในช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลจากครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ แนวคิดในการทำงานเพื่อพัฒนารูปแบบชีวิตที่มีความสมดุล ต้องมีแนวคิดในการพัฒนาความรู้เข้าในตนเองและผู้อื่น อุปสรรคที่ในการจัดสมดุลชีวิต การบริหารจัดการด้านเวลาในการทำงาน เพราะเวลาเลิกงานไม่มีความแน่นอน อาจจะมีทำเกินเวลา (Overtime: OT) และวันที่ทำงานส่วนใหญ่จะเป็นวันหยุดและจะชดเชยวันหยุดในวันอื่นแทนที่ไม่ใช่ช่วงเวลาตามเทศกาลเหมือนงานอื่นๆ

การอภิปรายผล

รูปแบบการจัดสมดุลชีวิตของพนักงานโรงแรมแต่ละคนการนำรูปแบบเทคโนโลยีแห่งตัวตนมีกลยุทธ์ต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลบริหารจัดการเวลาในการทำงานกับครอบครัว โดยการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีรวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้าง ซึ่งสอดคล้องกับ(ไข่มุกด์ วิกรัยศักดาและพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2559) ที่บอกว่าพนักงานจะมียอมรับในนวัตกรรมใหม่ๆ ในการนำมาใช้บูรณาการกับการทำงานและสามารถพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น พนักงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต่างกันส่งผลต่อการใช้ประสบการณ์มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ (พรพิมล พิทักษธรรม, 2559) มีความเห็นคล้ายคลึงกันว่าพนักงานที่มีสมรรถนะในการระดับปฏิบัติการสูงหรือบริหารจะมีความสามารถที่จะสร้างสมดุลชีวิตกับการทำงาน สร้างความสุขในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานหรือมีสมรรถนะในการทำงานน้อย พนักงานโรงแรมสามารถรู้จักและจัดการอารมณ์ตนเอง รวมถึงสามารถรับรู้และเข้าถึงอารมณ์ของผู้อื่น ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ปราการ (รอดปรีชาและศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2559) บอกว่าการมีสัมพันธภาพที่

ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าจะส่งผลให้มีบุคลิกภาพด้านอารมณ์ที่มั่นคง มีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในระดับสูง นอกจากนี้พนักงานโรงแรมมองว่าการทำงานต้องมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและยังเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จึงมีคิดว่าการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีก็เพื่อพัฒนาในด้านคุณวุฒิ ขณะที่(วิสิทธิศักดิ์ ฤทธิรงค์, 2560) พบว่าปัจจัยภายในของบริษัทจะส่งผลต่อ "ความรู้สึกมั่นคงในชีวิต" ของพนักงานระดับปฏิบัติการ และยังสอดคล้องกับ(ฉัตรมณี ประทุมทอง, 2562) ที่ศึกษาปัจจัยมีต่อความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานโรงแรมเกี่ยวข้อง ซึ่งพบว่าทักษะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร รายได้และสวัสดิการจะมีผลต่อแรงจูงใจและระดับความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในโรงแรมแตกต่างกัน ในขณะเดียวกันความผูกพัน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความภาคภูมิใจในการทำงาน ความสัมพันธ์แบบครอบครัว ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดี เกิดจิตสำนึกรักองค์กร ซึ่งล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความสุขใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ได้รับจากการทำงานที่ไม่ใช่เพียงแค่ค่าจ้าง ค่าตอบแทนและเงินเดือนเพียงอย่างเดียว (ไข่มุกด์ วิกรัยศักดาและคณะ, 2559) ก็ได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า องค์กรที่มุ่งสร้างความสุขให้พนักงานก็จะประสบผลสำเร็จด้านของผลที่ได้รับมาจากการส่งเสริมการเรียนรู้และพนักงานจะส่งมอบไปให้กับลูกค้า การที่องค์กรมีวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม จะก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่จะมีลักษณะความสัมพันธ์แบบครอบครัวหรือเครือญาติ ซึ่งใกล้เคียงกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การเครือญาติ (Clan Culture) ที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่ยืดหยุ่น ความสามัคคีและการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน วัฒนธรรมในลักษณะนี้มีรากฐานมาจากความเชื่อที่ว่า พนักงานที่มีความสุขเป็นสิ่งที่ดีมาก (John Omogeafe and Ohimai Friday, 2014) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่แสดงถึงความไว้วางใจต่อกัน เป็นการปลูกฝังถึงความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยให้กับพนักงาน (Akdağ, 2012) นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ถึงตนเองว่ามีความหมายและมีคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลของชีวิตการทำงานทางด้านร่างกายและจิตใจ (Mazerolle & Goodman, 2013) ที่กล่าวว่าลักษณะของการทำงานเป็นทีมและการได้ยอมรับ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญทำให้การสร้างความสมดุลในชีวิตและงานบรรลุผล ดังนั้นผลเสียที่เกิดขึ้นกับพนักงานอาจจะส่งผลไปถึงคนในครอบครัวในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวด้วย (Verena and Nicola, 2017) อารมณ์ในการทำงานโรงแรมด้านบวกมีจะสร้างความพึงพอใจต่อการทำงานโรงแรมและการธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานจะมีมากกว่าอารมณ์ด้านลบอีกด้วย

การให้ความสำคัญระหว่างงานและครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน ซึ่ง (Marx, 1884) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการควบคุม ดูแลชีวิต และเวลาของมนุษย์ เนื่องจากการควบคุมระบบและการควบคุมเวลาสามารถเทียบเท่ากันได้ จึงเรียกเวลาของมนุษย์ในระบบ Capitalism โดยแบ่ง 2 ส่วน คือ เวลาทำงานและเวลาในการดำเนินชีวิต ดังนั้น ทักษะในการดำเนินชีวิตจึงมีความแตกต่างกันไปตามความจำเป็นส่วนบุคคล ดังนั้นเรื่องเวลาจึงเป็นสิ่งที่สามารถบริหารจัดการได้แต่ละบุคคล ดังทฤษฎีของ (Maslow , 1970) ที่กล่าวถึงความต้องของมนุษย์เมื่อเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจต่องาน ซึ่งบุคคลย่อมต้องการความเสมอภาคและยุติธรรมทางสังคม สามารถมองได้จากสิ่งที่ทำให้กับองค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่องค์กรทำให้กับเรา (Adams, 1965) ถ้าพนักงานรู้สึกได้ว่าไม่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม มีผลต่อการทำงานขาดแรงจูงใจและภาวะความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในระดับสูง บางครั้งพนักงานอาจจะมองไปถึงปัจจัยที่มีผลค่าตอบแทนและการส่งเสริมสวัสดิการ ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทการจ้าง ประสบการณ์ทำงาน มาตรฐานโรงแรม และระยะเวลาประกอบกิจการโรงแรม พนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ (International Chain) พนักงานประจำจะได้รับการขึ้นเงินเดือนประจำปี การจ่ายค่าเซอร์วิสชาร์จ (Service charge) ให้เฉพาะพนักงานประจำ (Staff) บางโรงแรมมีการรับประกันค่าเซอร์วิสชาร์จให้แก่พนักงาน ซึ่งพนักงานมีความคิดว่าปัญหาค่าตอบแทนและสวัสดิการ ถือเป็นการสร้างอุปสรรคต่อรูปแบบการจัดสมดุลชีวิต ดังนั้นการให้สวัสดิการอื่นทดแทนถือเป็นการช่วยเหลือพนักงานในการลดภาระค่าใช้จ่าย นอกจากนี้มาตรฐานของโรงแรมจะมีผลต่อจำนวนค่าตอบแทนของพนักงาน และผู้บริหารโรงแรมจะต้องเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง (Green, et al., 2003) หาแนวทางการพัฒนาที่ช่วยสนับสนุนองค์กร ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่องานได้ในอนาคต การพัฒนาแนวความคิดเชิงบวกของพนักงานจะทำให้องค์กรสามารถรับมือกับการแข่งขันด้านแรงงานโดยอาศัยพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร มอบวัฒนธรรมดีงามในการบริการให้กับพนักงานรุ่นหลัง (Zhou,1998) และพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง มีความต้องการความอิสระในการทำงานสูง ถ้าได้รับการยอมรับสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร ก็จะส่งผลให้เกิดแนวคิดเชิงบวกจะส่งเสริมพัฒนาความฉลาดด้านเชาวน์อารมณ์ และ เชาวน์ทางจิต เป็นตัวช่วยผลักดันความคิดสร้างสรรค์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้ปฏิบัติงาน (ณัฐพัชร์ อภิรุ่งเรืองสกุลและพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2559) ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเกิดจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เชี่ยวชาญในการทำงาน มีภาวะผู้นำ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีกรยอมรับซึ่งกันและกัน เกิดความภาคภูมิใจและเกิดความสุขจากการทำงาน (ถิตรัตน์

พิมพาภรณ์และคณะ, 2562) เกิดเป็นองค์กรที่มีชีวิต กฎระเบียบต่างๆ มีความยืดหยุ่น ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานต่อการดำเนินชีวิตประจำวันนำไปสู่การสร้างสมดุลชีวิตให้เกิดกับพนักงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงการให้ความหมายและที่มาของความหมายของเทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่การสร้างรูปแบบและกลยุทธ์การจัดการด้านสมดุลชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้รูปแบบการดำเนินชีวิตและการเรียนให้มีประสิทธิภาพของพนักงานโรงแรมหากต้องการศึกษาต่อพร้อมกับทำงานไปด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบในการทำงานเทคนิคในการปรับตัว ความสามารถในการพัฒนาตนเองด้านการแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมกับการทำงานในธุรกิจโรงแรมและบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรเทียบโอนประสบการณ์ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ยังคงสถานะทำงานกับโรงแรมเครือข่ายต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสามารถเปรียบเทียบกลยุทธ์ในการจัดการด้านการจัดสมดุลชีวิตกับการทำงานสำหรับบุคลากรด้านงานโรงแรมและบริการเพื่อจะได้รูปแบบเทคโนโลยีแห่งตัวตนกลุ่มของบริหารระดับสูงหรือเปรียบเทียบระหว่างแผนกต่างๆ เพื่อหารูปแบบ

2. สถานประกอบการควรมีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัยเพื่อวางแผนกลยุทธ์ในการดูแลพนักงานในเรื่องของบริหารรูปแบบชีวิต ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ เพื่อสร้างสมดุลชีวิตพนักงานมีเวลาในการวางแผนการทำงาน

3. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการโรงแรมเข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือในการกำหนดรูปแบบการทำงานและให้ความช่วยเหลืออาจจะในส่วนของลดภาษีเพื่อจะได้แรงจูงใจไปเพิ่มในการอบรมดูแล ส่งเสริมสนับสนุนด้านคุณวุฒิของพนักงานให้มีความก้าวหน้ามั่นคงในอาชีพก่อให้เดิภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่แนะนำและกรุณาตรวจเครื่องมือวิจัย รวมไปถึงนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมภาคสมทบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อถ่ายทอดแนวคิด มุมมอง ประสบการณ์การทำงานและการดำเนินชีวิตสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ไข่มุกด์ วิกรัยศักดาและพิทักษ์ ศิริวงศ์. เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จของเด็กจากชุมชนแออัด. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal.** 9, 3 (กันยายน–ธันวาคม 2559): 131-150.

ฉัตรมณี ประทุมทอง. ปัจจัยสาเหตุสู่ความสำเร็จในการทางานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal.** 12, 36(พฤศจิกายน–ธันวาคม 2559): 1871-1882.

ณัฐพัชร์ อภิรุ่งเรืองสกุลและพิทักษ์ ศิริวงศ์. แนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์ของ โรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal.** 11, 3 (กันยายน–ธันวาคม 2561): 608-623.

ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์และคณะ. การให้ความหมาย และรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานต่อพนักงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. **วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม.** 9, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562): 38-52.

ธรกมล เรียงวงศ์. **Work--Life Balance สมดุลที่ว่าราคาเท่าไหร่**. (ออนไลน์) 2562 (อ้างเมื่อ 5 กรกฎาคม 2562). จาก: http://uddc.net/th/knowledge/work-%E2%80%93-life-balanceXlT4lWgzaUk

ธัชชนก สัตยวินิจ. สิทธิของคนชายขอบกับปัญหาที่ดินทำกิน: กรณีศึกษาชาวเขาเผ่าม้งป่ากลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน. **วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา**. 2, 1 (2559): 99-129.

นรินทร์ทิพย์ ประศรีรเตสังและดุษฎี อายุวัฒน์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมดุลชีวิตกับงานของแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคการบริการ: กรณีงานและชีวิตส่วนตัวส่งเสริมซึ่งกันและกัน. **วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน**. 36, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562): 35-54.

ปราการ รอดปรีชาและศิริวรรณ เสรีรัตน์. บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาว์ปัญญา จิตวิญญาณการให้บริการและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต**. 11, 3 (กันยายน – ธันวาคม 2559): 47-65.

พรพิมล พิทักษธรรมและจินตนา กาศมณี. **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2559.

วิสิทธิศักดิ์ ฤทธิรงค์. **ความมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับบปฏิบัติการ.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2560.

Adams, J. S. Inequity in social exchange. **Advances in experimental Social Psychology**, 2 (1965). 267-299.

Akdağ, F. (2012). Impact of Empowerment on Work-life Balance and Employee Well-being. **Paper presented at the Cambridge Business & Economics Conference,** Cambridge, UK

Davidson, M., Guilding, C. and Timo, N. "Employment, flexibility and labour market practices of domestic and MNC chain luxury hotels in Australia: where has the accountability gone?, **International Journal of Hospitality Management,** 25, 2(2006): 193-210.

Foucault, M. (1988). Technologies of the self. In L.H. Martin,H. Gutman, P. H. Hutton, **Technologies of the Self: A Seminar with Michael Foucault,** London: 16-49.

Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J.D. The Relation between Work-Family Balance and Quality of Life. **Journal of Vocational Behavior**, 63(2003): 510-531.

International Labour Organization. **Work-life Balance: International Labour Organization.** (online) 2015 (Cited September 21 2015). Available from:http://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB312/pol/WCMS_ 163642/ lang—en /index.htm

John Omogeafe, O., & Ohimai Friday, E.). Organization Culture Types and Performance in Nigerian Universities. **European Journal of Business and Management**, 6, 18(2014): 80-88.

Marx, C. (1884). **Karl Marx's Economics: Critical Assessments**. Ohio: RC Press Taylor & Francis publishing group, 1987

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality**. New York: Harper & Row.

Mazerolle, S. M., & Goodman, A. Fulfillment of work–life balance from the organizational perspective: a case study. **Journal of athletic training**, 48, 5(2013).: 668-677.

Milkovich, G.T. & Newman, J.M. **Compensation.** 8thed. New York: McGraw-Hill. 2005

Zhu, J. Feedback Valence, feedback style, task anatomy, and achievement orientation: interactive effects on creativity behavior. **Journal of Applied Psychology**. 3 (1998): 261-267.

Verena Hofman & Nicola E. Stokburger-Sauer. The impact of emotional labor on employees' work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry. **International Journal of Hospitality Management**, 65 (August 2017): 47-58

Wong, Chak-keung, Simon. Exploratory study of understanding hotel employees' perception on work–life balance issues. **International Journal of Hospitality Management**, 28, 2(June 2009). 195-203

Walton, R. E. (1973). **Quality of working life: What is it?** Slone Management Review,15, 12-18.