

แนวทางการจัดการสวัสดิการของกลุ่มแรงงานผู้พิการเพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพอย่างเท่าเทียม กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

Guidelines for the Management of Welfare for Disabled Workers to Promote Equal Rights and Freedoms: A Case Study of International Hotel Chains in the Bangkok

ระชานนท์ ทวีผล¹ พรหมมาตร จินดาโชติ¹ สไบทิพย์ มงคลนิมิตร¹ ศรายุทธ มณีรัตน์¹ ชิชณุ เอี่ยมสะอาด²
Rachanon Taweephol¹ Prommatr Jindachote¹ Sabaithip Mongkolnimit¹ Sarayuth Maneerat¹ Chissanu Aiamssard²

Corresponding Author's Email: mr.bozo@msn.com

(Received: November 5, 2024; Revised: August 5, 2025; Accepted: August 13, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อกลุ่มแรงงานผู้พิการในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ 2) ศึกษารูปแบบการจัดการสวัสดิการในกลุ่มแรงงานผู้พิการในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิทยาแบบกรณีศึกษาเฉพาะ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คน ที่เป็นกลุ่มผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จากโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร จาก 12 โรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาค้นพบว่า 1) สุขภาพและสมรรถภาพทางร่างกายที่เกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มผู้พิการที่ไม่สามารถสนทนาและต้องใช้ภาษามือ การฝึกอบรมยังคงขาดการกำหนดรูปแบบเฉพาะกลุ่มผู้พิการ และในบางโรงแรมยังขาดการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มผู้พิการ 2) รูปแบบการจัดการสวัสดิการในกลุ่มแรงงานผู้พิการมุ่งเน้นความเท่าเทียมกับกลุ่มพนักงานทั่วไปในโรงแรม และมีการฝึกอบรมการพัฒนาผู้พิการในโรงแรมเครือข่ายและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

คำสำคัญ: การจัดการสวัสดิการ ผู้พิการ โรงแรมเครือข่ายนานาชาติ

Abstract

This study aimed to: 1) investigate the limitations and obstacles experienced by disabled workers in international hotel chains; and 2) examine welfare management models developed for this workforce. A qualitative research methodology was adopted, utilizing a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with 12 key informants, all of whom were human resource managers from 12 international hotel chains located in Bangkok. The findings revealed two key issues: 1) Disabled employees face challenges related to their physical condition, particularly among those with hearing impairments who rely on sign language for communication. In addition, most hotels lacked dedicated training programs tailored to the needs of disabled workers, and some had not yet implemented adequate accessibility accommodations within their premises; 2) The welfare management models emphasized equality with general employees, featuring training programs to support the professional development of disabled staff and measures to protect personal data in accordance with organizational privacy standards.

Keywords: management of welfare, disabled workers, international hotel chains

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² กองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ Faculty of Management Science, Silpakorn University

² Office of Quality Assurance in Education, Silpakorn University

ความเป็นมาของปัญหา

ข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2567) ได้พยากรณ์อัตราการเข้าพักของกลุ่มโรงแรมทั่วประเทศตลอดทั้งปี พ.ศ. 2567 คิดเป็น 70.7% ขณะที่รายได้ในปี พ.ศ. 2567 อยู่ที่ประมาณ 9.5 แสนล้านบาท ขยายตัว 16.6% จากปี พ.ศ. 2566 กลุ่มโรงแรมแบบหรูหร่า เข้าสู่ช่วงการฟื้นตัวได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภาคใต้ และภาคตะวันออก ซึ่งรองรับทั้งตลาดชาวต่างชาติและชาวไทย มีแรงหนุนจากสัดส่วนค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งกลุ่มโรงแรมแบบราคาประหยัดที่เข้าพักในโรงแรมที่มี ราคาต่ำกว่า 3,000 บาทต่อคืน ถึงแม้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง แต่การปรับราคาห้องพักขึ้นทำได้ไม่มากนักเนื่องด้วยยังมีโรงแรมที่มีการแบ่งปันทรัพยากร ยังคงตอบโต้ภัยความต้องการของนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่ต้องการพำนักระยะยาว นอกจากนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับคนทำงานในสถานประกอบการโรงแรมทั่วประเทศมีจำนวนประมาณ 271.8 พันคน ได้รับค่าจ้างประมาณ 228.6 พันคนคิดเป็น 84.1% แสดงให้เห็นถึงการกระจายโอกาสของการจ้างงานในโรงแรม มีความสำคัญต่อการวางแผนและพัฒนานโยบายการจ้างงานในอุตสาหกรรมบริการ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565)

ในขณะที่ปัญหาของผู้พิการด้านสุขภาพ การศึกษา อาชีพ และการมีส่วนร่วมทางสังคมกลายเป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญเช่นเดียวกับผลการวิจัยของ ทวี เชื้อสุวรรณทวี (2566) อธิบายว่าความท้าทายหลายประการระหว่างคนพิการ เช่น การให้บริการสุขภาพที่ไม่เท่าเทียม อุปสรรคทางสังคม การขาดการจ้างงาน รวมถึงการสร้างรายได้ในการจ้างงานผู้พิการยังคงเผชิญหน้ากับการเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน สถานที่ทำงาน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการในแง่ของจริยธรรมเชิงบรรทัดฐานต้องบรรลุเป้าหมายของหลักจริยธรรมแห่งความยุติธรรมและจริยธรรมเข้ามากำกับดูแล พนักงาน เมื่อองค์กรแสดงให้เห็นพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เห็นถึงความเป็นธรรมในกระบวนการที่เข้ากับกลุ่มแรงงานผู้พิการ ตลอดจนการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานสามารถบรรลุความยุติธรรมทางสังคมและการดูแลผู้พิการได้อย่างใกล้ชิด ดังนั้น สมาชิกขององค์กรยินดีที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมการดูแลพนักงานที่มีความพิการ (Employees with disabilities) อีกทั้งยังพบว่าการดำเนินการกับกลุ่มผู้พิการสมควรได้รับผลลัพธ์ด้านความยุติธรรมทางสังคมด้วยเช่นกัน (Mzembe, and Filimonau, 2023)

สำหรับงานวิจัยของ มณฑกานต์ ฉิมมามี (2566) นำเสนอประเด็นเกี่ยวกับสิทธิและโอกาสของผู้พิการในประเทศไทยได้รับการสนับสนุนการพัฒนากฎหมายและนโยบายหลายฉบับ โดยเฉพาะพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2520 เป็นกฎหมายฉบับแรกที่มุ่งสนับสนุนสิทธิของผู้พิการให้มีคุณภาพชีวิต มีกฎกระทรวงและระเบียบช่วยเหลือในการเข้าถึงบริการและสิทธิการประกาศปฏิญญาว่าด้วยสิทธิผู้พิการไทย พ.ศ. 2541 ให้ความสำคัญถึงการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของผู้พิการให้เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิผู้พิการขององค์การสหประชาชาติ United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD) ประเทศไทยเข้าร่วมอนุสัญญาในปี พ.ศ. 2551 เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมในสิทธิและโอกาสของผู้พิการพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ พ.ศ. 2550 ยังคงมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการให้เท่าเทียมกับคนทั่วไปในทุกภาคส่วนของสังคม นโยบายประกันสังคมประกันความพิการสาธารณะสนับสนุนรายได้แก่ผู้พิการที่ไม่สามารถทำงานได้ นโยบายด้านตลาดแรงงาน เช่น กฎหมาย Americans with Disabilities Act (ADA) ในสหรัฐอเมริกา มุ่งให้โอกาสการทำงานที่ดีขึ้นและห้ามการเลือกปฏิบัติ การจัดสรรสวัสดิการทางสังคมของรัฐบาลให้มีบริการพื้นฐาน และสนับสนุนให้ผู้พิการเข้าถึงสวัสดิการที่จำเป็น ในขณะที่เดียวกันทางรัฐบาลร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนและเครือข่ายผู้พิการในการพัฒนาศักยภาพด้านอาชีพ สวัสดิการสำหรับดูแลและบริการอาหาร 3 มื้อต่อวัน การรักษาพยาบาล การให้สิทธิประกันสังคมการดำเนินงานและโอกาสของผู้พิการในประเทศไทยครอบคลุมหลายด้าน รวมทั้งการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ผู้พิการได้รับการดูแลอย่างครบวงจร (ณรงค์ ไขวันเสาร์, 2567)

ในขณะที่หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับแรงงานจากงานวิจัยของ ณภัค อินทรานนท์ และ พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง (2561) พบว่า การสร้างความสุขในการทำงาน (Work happiness) มุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานมีความสุข โดยการเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร และการสร้างความผูกพันด้วยการสร้างสมดุลชีวิตการทำงาน (Work-life

balance) ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในชั่วโมงการทำงาน เช่น การบริหารค่าตอบแทนและรางวัล ทั้ง 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การจูงใจ (Attraction) เสนอเงินเดือนสูงกว่าคู่แข่ง ระยะที่ 2 การจูงใจระยะสั้น (Short-Term Motivation) เสนอโบนัสและรางวัล ระยะที่ 3 การรักษาไว้ (Retention) ผ่านการมอบสวัสดิการ และการรักษาพยาบาล ระยะที่ 4 การสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง (Integration) ร่วมทั้งการปลูกฝังความจงรักภักดีผ่านการจ่ายเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ การจัดการความหลากหลายของพนักงาน เช่น เชื้อชาติ เพศ และอายุ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมให้เหมาะสมกับทุกคน ในขณะที่งานวิจัยของ วันวิสาข์ พลอย อินสว่าง และ เกิดศิริ เจริญวิศาล (2566) อธิบายว่า โรงแรมเครือชายนานาชาติในประเทศไทยอย่างแมริออทและแอคคอร์ด ให้ความสำคัญใส่ใจถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการมีการจัดสรรผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุ นอกการจะเป็นการตระหนักถึงความเท่าเทียมแล้ว แต่ยังเป็นการดึงดูดใจพนักงานได้อยู่กับองค์กรต่อไประยะยาว

ตามที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ถึงอัตราการเข้าพักโรงแรมพื้นตัวได้ดีขึ้นจากปี พ.ศ. 2566 รองรับทั้งตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย จึงต้องพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากเพื่อกระจายอัตรากำลังคนไปยังแต่ละแผนก เช่นเดียวกับการพึ่งพากลุ่มแรงงานผู้พิการเข้ามาช่วยสนับสนุนในโรงแรม ในขณะเดียวกันการเลือกการจ้างงานผู้พิการควรประเมินปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น การเข้าถึงบริการสุขภาพที่ไม่เท่าเทียม อุปสรรคทางสังคม เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แนวทางการจัดการสวัสดิการของกลุ่มแรงงานผู้พิการในโรงแรมเพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพอย่างเท่าเทียม กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมเครือชายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อการนำเสนอความท้าทายที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติในที่ทำงานให้แสดงถึงการยึดหลักความยุติธรรมในแต่ละกระบวนการ รวมทั้งการเข้าถึงสิทธิและโอกาสของผู้พิการที่ได้รับการสนับสนุนผ่านกฎหมายและนโยบายต่างๆ ส่งเสริมสิทธิและคุณภาพชีวิตของผู้พิการให้ได้รับความเท่าเทียมและการคุ้มครองสิทธิโดยมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เท่าเทียมกับคนทั่วไปไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการอาศัยร่วมมือจากทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ผู้พิการได้รับการดูแลอย่างครบถ้วนและมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งมุ่งเน้นที่การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เหมาะสมกับการทำงาน การจัดสรรค่าตอบแทนที่ควรจะได้รับ การจัดการความหลากหลายและความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงานที่ความหลากหลายในแต่ละบุคคล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อกลุ่มแรงงานผู้พิการในธุรกิจโรงแรมเครือชายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการสวัสดิการของกลุ่มแรงงานผู้พิการในธุรกิจโรงแรมเครือชายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีวิทยาสำหรับการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีวิทยาแบบกรณีศึกษาเฉพาะ (Case study approach) อ้างอิงหลักการจาก Hennink, Hutter and Bailey (2020) อธิบายถึง แนวทางการศึกษาเฉพาะหน่วยข้อมูลระดับบุคคลแบบเจาะลึกจากหลากหลายแหล่งข้อมูล (Multi-site) ภายใต้ขอบเขตพื้นที่การศึกษาขนาดเล็กที่ผู้วิจัยได้กำหนด

2. การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key information) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงในกลุ่มผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมเครือชายนานาชาติ ระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ดำรงตำแหน่งไม่น้อยกว่า 5 ปี มีนโยบายรับแรงงานผู้พิการเข้ามาทำงานในองค์กรตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ พ.ศ. 2550 กำหนดให้นายจ้างหรือหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไปต้องรับผู้พิการที่สามารถทำงานได้และมีสิทธิได้รับประโยชน์ค่าจ้างผู้พิการจากภาครัฐ จำนวน 12 คน จากทั้งหมด 12 โรงแรม 8 เครือชายนานาชาติ มีรายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลักจำแนกตามขอบเขตพื้นที่การศึกษา

ลำดับ	เพศ	โรงแรม	ประสบการณ์ทำงาน	เครือข่ายนานาชาติ	ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล
1	ชาย	วี กรุงเทพ	มากกว่า 5 ปี	แอดคอร์ด	กรกฎาคม 2567
2	ชาย	แซงกรีล่า กรุงเทพ	มากกว่า 10 ปี	แซงกรีล่า	กรกฎาคม 2567
3	ชาย	เซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์	มากกว่า 10 ปี	เซ็นทารา	กรกฎาคม 2567
4	หญิง	ดุสิตดีทู สามย่าน	มากกว่า 5 ปี	ดุสิตธานี	สิงหาคม 2567
5	หญิง	บันยันทรี กรุงเทพ	มากกว่า 15 ปี	บันยันทรี	สิงหาคม 2567
6	ชาย	ดับเบิลยู กรุงเทพ	มากกว่า 5 ปี	แมริออท	สิงหาคม 2567
7	หญิง	เรนซอของส์ กรุงเทพ ราชประสงค์	มากกว่า 5 ปี	แมริออท	กันยายน 2567
8	หญิง	โซฟีเทล กรุงเทพ สุขุมวิท	มากกว่า 5 ปี	แอดคอร์ด	กันยายน 2567
9	ชาย	แมริออทคเวินส์ปาร์ค	มากกว่า 5 ปี	แมริออท	กันยายน 2567
10	หญิง	สยามเคมปินสกี กรุงเทพ	มากกว่า 5 ปี	เคมปินสกี	ตุลาคม 2567
11	หญิง	คิมป์ตัน มาลัย กรุงเทพ	มากกว่า 5 ปี	ไอเอสจี	ตุลาคม 2567
12	หญิง	สินธร มิตรทาวน์	มากกว่า 5 ปี	ไอเอสจี	ตุลาคม 2567

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 12 คนเป็นตัวแทนกลุ่มผู้บริหารของแต่ละโรงแรมที่ได้รับมอบหมาย เมื่อนำมาประเมินอัตราการลดลงของความคาดเคลื่อนอยู่ระดับ 0.04 มีโอกาสที่ความผิดพลาดในแหล่งข้อมูลได้ลดน้อยลงตามเงื่อนไขของ Macmillan (1971) ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ควบคู่กับการบันทึกข้อมูลของคำตอบแบบถอดรหัสผ่านระบบกึ่งอัตโนมัติที่เป็นข้อคำถามปลายเปิด มีการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กรกฎาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2567

3. วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยภาคสนามด้วยทฤษฎีแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อพิจารณาความน่าเชื่อถือและเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลด้วยวิธีต่างตามหลักการของ Jentoft and Olsen (2019) และ Archibald (2016) ประกอบด้วย 1) ด้านข้อมูล (Data triangulate) คือ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เกิดรวบรวมมาพิจารณาจากที่มาข้อมูลตามจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักและธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งที่แตกต่างกัน จำนวน 12 คน จากโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ จำนวน 12 แห่ง 2) ด้านผู้วิจัย (Investigation triangulate) คือ การตรวจสอบข้อมูลที่ผู้วิจัยแต่ละคนเก็บรวบรวมมีความแตกต่างกันหรือการเปลี่ยนตัวผู้วิจัยในกรณีที่ไม่มั่นใจในคุณภาพของผู้รวบรวมข้อมูล รวมทั้งการร่วมตีความผลการศึกษาร่วมกันตามประสบการณ์และมุมมองที่ได้แตกต่างกันของนักวิจัยแต่ละคน ทั้งนักวิจัยหลัก จำนวน 3 คน และผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 2 คน 3) ด้านทฤษฎี (Theoretical triangulation) คือ การตรวจสอบจากการใช้แนวคิดทฤษฎีที่จากการทบทวนวรรณกรรมที่มีความแตกต่างไปจากเดิมประกอบด้วยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการสวัสดิการ ผู้พิการ และโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เพื่อนำมาใช้ในการตีความข้อมูลที่พบจากการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อกลุ่มแรงงานผู้พิการในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาด้านสุขภาพและสมรรถภาพทางร่างกาย ยังคงเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสามารถในการทำงานของกลุ่มผู้พิการ เนื่องจากความไม่สมบูรณ์ของสรีระร่างกายเผชิญความยากลำบากในการทำงานบางแผนกที่ต้องการความแข็งแรงหรือความคล่องตัวเป็นพิเศษ ส่งผลให้การทำงานในบางตำแหน่งนั้นไม่สามารถทำได้เต็มที่ตามคุณลักษณะของงานที่กำหนดไว้ เช่น แผนกแม่บ้านที่พบปัญหาในการเคลื่อนไหวกายและการยกของหนัก หรือการทำความสะอาดในพื้นที่สูง อาจทำให้ผู้พิการมีความยากลำบากต่อการทำงานและได้รับอันตรายได้ เป็นต้น 2) การสื่อสารที่เกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มผู้พิการที่ไม่สามารถสนทนาและ

ต้องใช้ภาษามือ ส่งผลให้เกิดความยากลำบาก การเข้าใจผิดและการสื่อสารที่ไม่ราบรื่นระหว่างพนักงานในแผนก สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้จากบทสัมภาษณ์ “พนักงาน ทุกคน ทักซะไม่และกายภาพไม่เหมือน สิ่งที่ยากที่สุด ประการแรก การสื่อเสียง การคุยนี้แหละ บางครั้งพนักงานปกติ อาจไม่เข้าใจว่าสภาวะเหล่านั้น เขากำลังเจอปัญหาอะไรอยู่ กรณีของผู้ที่หูหนวก เราก็ต้องทำความเข้าใจพวกเขาให้ได้” (จิรเมธ พรหมจิตติพงศ์, 2567) อีกทั้งการทำงานร่วมกันในที่ซึ่งเกิดความล่าช้าและผิดพลาดระหว่างการทำงาน ในขณะที่เดียวกันการเข้าใจการสื่อสารภาษามือยังคงเป็นอีกหนึ่งปัญหา เนื่องจากทักษะการใช้ภาษามือของกลุ่มแรงงานผู้พิการแต่ละคนยังมีการฝึกฝนและความชำนาญไม่เท่ากัน ประกอบกับพนักงานทั่วไปอาจไม่เข้าใจการแสดงออกด้วยภาษามือ 3) กระบวนการฝึกอบรมยังคงเป็นปัญหาสำคัญในการพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้พิการ โรงแรมบางแห่งยังคงขาดโปรแกรมฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้พิการ 4) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงานของแผนกต่างๆ ยังคงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้จากบทสัมภาษณ์ “ผมว่าทุกโรงแรม ที่เปิดมาสักระยะ อาคาร ทางเดิน สิ่งอำนวยความสะดวกจุดต่างๆ ของโรงแรม มันคงต้องเพิ่มเติมปรับปรุงเรื่อยๆ ให้กับทุกกลุ่ม เรายังคงคำนึงถึงจุด เราก็พยายามเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง” (ทัศนชัย พัฒนโกศัย, 2567) รวมทั้งในกรณีของโรงแรมหลายแห่งขาดการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้พิการ ไม่ว่าจะเป็นทางลาดหรือทางเข้าที่สามารถเข้าถึงได้ ทำให้เกิดอุปสรรคในการเคลื่อนย้ายและการเข้าถึงพื้นที่ทำงานต่างๆ

2. รูปแบบการจัดการสวัสดิการในกลุ่มแรงงานผู้พิการในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาค้นพบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ส่งเสริมกลุ่มแรงงานผู้พิการให้ได้รับความเท่าเทียมกับกลุ่มพนักงานทั่วไป รวมทั้งการกำหนดรูปแบบสวัสดิการที่หลากหลาย ได้แก่ เงินค่าตอบแทนรายเดือน ค่าตอบแทนจากการบริการที่เรียกเก็บจากผู้รับบริการ (Service charge) ประกันสังคม เครื่องแบบพนักงาน ลาหยุดพักผ่อนประจำปี ลาป่วย และลาอื่นๆ อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการรับสมัครงานและนโยบาย อีกทั้งในบางโรงแรมยังคงมีสวัสดิการเพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นอกจากนี้ บางเครือข่ายยังคงส่งเสริมให้ผู้พิการได้รับสิทธิในการใช้บริการโรงแรมในเครือ ผลลัพธ์ของสวัสดิการทั้งหลายนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมสิทธิประโยชน์แบบรายบุคคลให้แก่ผู้พิการ เช่น โบนัสประจำปีเพื่อเป็นแรงจูงใจ การสะสมวันหยุดช่วยให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนและฟื้นฟูร่างกาย การเตรียมอาหาร 2 มื้อ เงินค่ารักษาทันตกรรมเพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพช่องปากประจำปี การได้รับสิทธิส่วนลดค่าห้องพักและเบเกอรี่ที่พนักงานสามารถใช้บริการในโรงแรมได้ในราคาที่ถูกลง และยังมีนโยบายในการจ้างพนักงานชั่วคราวที่เป็นกลุ่มแรงงานผู้พิการ เพื่อมอบโอกาสในการทำงานแก่กลุ่มผู้พิการที่ต้องการมีรายได้เสริมหรือต้องการได้ที่เพิ่มขึ้นในช่วงเทศกาลสำคัญของแต่ละเดือน

ในขณะที่รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านสวัสดิการในกลุ่มแรงงานผู้พิการในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีหลักการสำคัญที่มุ่งการพัฒนาความสามารถของกลุ่มแรงงานผู้พิการ เริ่มต้นจากการจ้างงานเพื่อให้แรงงานผู้พิการได้รับโอกาสเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับทักษะ ความสามารถ และสรีระของตนเอง พร้อมทั้งกำหนดการฝึกอบรมเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการฝึกอบรมเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้แก่กลุ่มแรงงานผู้พิการภายในองค์กร นอกจากนี้ โรงแรมยังคงให้ความสำคัญกับการเข้าถึงพื้นที่สำหรับผู้พิการแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบทางสังคมและความมุ่งมั่นในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรกับสมาชิกทุกคนในองค์กร ในขณะที่การส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานด้วยการออกแบบพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ผู้พิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกสบาย โดยไม่ต้องเผชิญกับอุปสรรคทางกายภาพ รวมถึงความพยายามในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาความสามารถของผู้พิการ การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือที่เหมาะสม การจัดโปรแกรมฝึกอบรมที่พัฒนาทักษะ การเปิดโอกาสให้ผู้พิการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการสนับสนุนด้านจิตใจและอารมณ์ เพื่อให้กลุ่มแรงงานผู้พิการรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นอกจากนี้ บางโรงแรมเครือข่ายยังมีการใช้บริการบริษัทจัดหางานเป็นตัวแทนในการคัดกรองผู้พิการที่มีความรู้และความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ต้องการ เพื่อการขยายโอกาสการเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับทักษะของตน ยิ่งไปกว่านั้นบางโรงแรมยังมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านผู้พิการ

(Disability) คอยพูดคุยและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พนักงานเผชิญหน้าอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน ร่วมกับการอบรมวิชาชีพให้แก่พนักงานผู้พิการโดยสมาคมคนพิการแห่งชาติ การอบรมสิทธิมนุษยชนพื้นฐาน การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และคุณภาพชีวิตของคนพิการ ตลอดจนการฝึกอบรมด้านอาหารและการบรรยายให้ความรู้ทักษะการบริการของโรงแรม เพื่อให้แรงงานผู้พิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยด้วยหลักการตรวจสอบสามเส้าแต่ละด้าน เพื่อการพิจารณาความครบถ้วนของประเด็นปัญหาการวิจัยข้อที่ 1-2 ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลเอกสารจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการสวัสดิการ ผู้พิการ และโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ร่วมกับข้อมูลจากภาคสนามสามารถนำเสนอการลดรูปข้อมูลจำแนกโรงแรมตามกลุ่มเครือข่ายเดียวกันมีรายละเอียดตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 การตรวจสอบสามเส้าจากผลการศึกษา

แหล่งข้อมูลจำแนกตามเครือข่ายนานาชาติ	ข้อมูลภาคสนาม	แนวคิดและทฤษฎีจากการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง	ข้อค้นพบจากวิธีวิทยากรณีศึกษาเฉพาะ
1. แอคคอร์ด	1. รูปแบบสวัสดิการพื้นฐานมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานปกติทั่วไป 2. รูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของงาน 3. มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดูแลติดตาม	- พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์ (2559) - ณัฐชยานนท์ ทองสารี (2566) - สาคร สุขศรีวงศ์ (2556)	แนวทางการจัดการสวัสดิการแรงงานผู้พิการในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ 6 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1. ระบุและประเมินความต้องการของแรงงานผู้พิการ หลักการปฏิบัติ
2. แขงกริล่า	1. รูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ สรีระ และความสามารถของผู้พิการ	- ปิ่นปิ่นท์ บัวคลี่ (2557) - ณัฐชยานนท์ ทองสารี (2566)	สำรวจความต้องการและข้อจำกัดเฉพาะทางร่างกาย การสื่อสาร และการเข้าถึงสถานที่ทำงาน
3. เซ็นทารา	1. รูปแบบสวัสดิการพื้นฐานมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานปกติ และสิทธิพิเศษในเครือเซ็นทารา 2. มีการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพและทักษะบริการ	- พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์ (2559) และปิ่นปิ่นท์ บัวคลี่ (2557) - สาคร สุขศรีวงศ์ (2556)	2. ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก หลักการปฏิบัติ ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดและลิฟต์ที่เข้าถึงได้ง่ายในพื้นที่ทำงาน
4. ดุสิตธานี	1. รูปแบบสวัสดิการพื้นฐานมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานปกติ 2. รูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ สรีระ และความสามารถของผู้พิการ 3. มีการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ ทักษะการบริการ และประเมินสมรรถนะ	- พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์ (2559) - ปิ่นปิ่นท์ บัวคลี่ (2557) - สาคร สุขศรีวงศ์ (2556)	3. พัฒนาสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการ หลักการปฏิบัติ จัดรูปแบบสวัสดิการที่ครอบคลุม เช่น การลาหยุด การประกันสุขภาพ เครื่องแบบ และโบนัสพิเศษสำหรับผู้พิการ
5. บันยันทรี	1. รูปแบบสวัสดิการพื้นฐานมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานปกติทั่วไป 2. รูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ สรีระ และความสามารถของผู้พิการ	- พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์ (2559) - ปิ่นปิ่นท์ บัวคลี่ (2557)	4. จัดโปรแกรมฝึกอบรมเฉพาะด้าน หลักการปฏิบัติ จัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือเฉพาะ และเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมการตัดสินใจในที่ม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในองค์กร

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แหล่งข้อมูลจำแนกตาม เครือข่ายนานาชาติ	ข้อมูลภาคสนาม	แนวคิดและทฤษฎีจาก การวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้อง	ข้อค้นพบจากวิธีวิทยา กรณีศึกษาเฉพาะ
6. แเมริอท	1. รูปแบบสวัสดิการพื้นฐานมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานปกติ และ แเมริอท 2. มีการติดตามการพัฒนาทักษะของผู้พิการ	- ปีนินันท์ บัวคลี (2557) - สาคร สุขศรีวงศ์ (2556)	5. สนับสนุนการพัฒนาความสามารถในระยะยาว <u>หลักการปฏิบัติ</u> จัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือเฉพาะ และเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมการตัดสินใจในทีม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในองค์กร
7. เคมปินสกี	1. มีการให้บริการบริษัทจัดหางานเป็นตัวแทนในการคัดกรองผู้พิการที่มีความรู้และความสามารถ 2. รูปแบบสวัสดิการพื้นฐานมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานปกติทั่วไป	- Aizawa, Kim, and Rhee (2020) - ปีนินันท์ บัวคลี (2557)	6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ <u>หลักการปฏิบัติ</u>
8. ไอเฮซจี	1. รูปแบบสวัสดิการพื้นฐานมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานปกติทั่วไป 2. การกระจายอัตราค่าจ้างผู้พิการให้เหมาะสมและการวางแผนการจ้างงาน	- ปีนินันท์ บัวคลี (2557) - Aizawa et al. (2020)	ประเมินประสิทธิผลของสวัสดิการและการฝึกอบรม ปรับปรุงตามความเหมาะสมเพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า การจัดการสวัสดิการแรงงานผู้พิการในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ ทางผู้พิการในโรงแรมจะได้รับการจัดการสวัสดิการจาก 6 ขั้นตอนนี้ เพื่อการตอบสนองความต้องการเฉพาะอย่างตรงจุด ทั้งในด้านการเข้าถึงสถานที่ทำงานที่สะดวก และเหมาะสมกับสรีระหรือความบกพร่องของร่างกาย รวมทั้งการรับสวัสดิการที่มีความครอบคลุมสิทธิการลาหยุดและประกันสุขภาพ นอกจากนี้ การจัดฝึกอบรมเฉพาะกลุ่มยังมีช่วยพัฒนาทักษะสำคัญในงานบริการ ทำให้กลุ่มผู้พิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนในระยะยาวยังก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งเสริมให้ผู้พิการรับรู้ถึงการมีคุณค่ากับความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานมีส่วนช่วยปรับปรุงสวัสดิการให้มีความต่อเนื่อง ทำให้ผู้พิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีภายใต้องค์กรที่เอาใจใส่สภาพแวดล้อมและเป็นมิตรกับสมาชิกทุกคน

อภิปรายผล

1. ข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อกลุ่มแรงงานผู้พิการในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มแรงงานผู้พิการในโรงแรมส่วนใหญ่มักพบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารและสมรรถนะทางด้านร่างกายที่แตกต่างกันไปในรายบุคคล ในเบื้องต้นทางโรงแรมยังคงพิจารณาแผนที่เหมาะสมกับสรีระของผู้พิการแต่ละบุคคลเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Katherine, Thomas and Jennifer (2021) ผลการศึกษาพบว่า ผู้พิการยังคงเผชิญกับข้อจำกัดสำคัญหลายประการในการมีส่วนร่วมกับการทำงานที่ไม่ราบรื่น เนื่องจากความแตกต่างและความสมบูรณ์ของร่างกาย หรือแม้กระทั่งกลุ่มผู้พิการสูญเสียอวัยวะ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของกลุ่มแรงงานผู้พิการยังคงมีการนำเสนออย่างแพร่หลายเกี่ยวกับแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และบริบทในการจ้างงาน ในขณะที่ความเข้าใจนี้ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และ ความหลากหลายของกลุ่มแรงงานผู้พิการ เมื่อมีการทดสอบประสิทธิภาพกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้พิการ ผ่านแบบจำลองความสัมพันธ์ทางสังคม แนวทางการปฏิบัติและนโยบายขององค์กรที่มีต่อผู้พิการนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องการบริหารอารมณ์ของพนักงานให้มากขึ้น สอดคล้องกับวิจัยของ วิภาพรพรรณ ตระกูลสันติรัตน์ และ ขวัญณภิส รัชตะวรรณ (2566) ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมแบบออนไลน์สำหรับผู้พิการต้องพบอุปสรรคจากการฝึกปฏิบัติที่ไม่สะดวก และสัญญาณสื่อสาร

ชัดซึ้งอยู่เป็นระยะ อีกทั้งด้านเนื้อหาของหลักสูตรยังคงมีความแตกต่างจากการปฏิบัติงานในพื้นที่จริง การแก้ไขปัญหาอาจทำได้ โดยการสอบถามผู้รู้และควรเรียนรู้ด้วยตนเอง ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรหากมีจำนวนชั่วโมงที่มากเกินไป ย่อมทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเครียด มีผลต่อการตัดสินใจไม่เข้าร่วมกิจกรรมในที่สุด ขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนระบุปัญหาและอุปสรรคในแง่มุมมองที่ตรงกันข้าม คือ ระยะเวลาการอบรมของหลักสูตรน้อยเกินไป ส่งผลกระทบต่อความเข้าใจของผู้เข้าอบรม การจัดอบรมไม่ต่อเนื่อง การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรมเรื่องอายุ ขาดการสื่อสาร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนา ยิ่งไปกว่านั้น ยังเกี่ยวข้องกับปัญหาทางสุขภาพของแรงงานกลุ่มผู้พิการ ทำให้บางส่วนตัดสินใจลาออก และยังเป็นผลกระทบต่อกำลังของผู้ปฏิบัติงานที่ขาดแคลนมากขึ้น สุขภาพ

2. รูปแบบการจัดการสวัสดิการในกลุ่มแรงงานผู้พิการในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มโรงแรมเครือข่ายนานาชาติมีการจัดการสวัสดิการของกลุ่มแรงงานผู้พิการหลากหลายรูปแบบ มุ่งเน้นความเท่าเทียม มีความคล้ายคลึงกับพนักงานทั่วไป เช่น เงินเดือน ประกันสังคม ประกันชีวิต เครื่องแบบพนักงาน ค่าตอบแทน ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cavanagh (2016) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และแนวปฏิบัติด้านการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย สุขภาพจิต และสติปัญญา จำเป็นจะต้องประเมินปริมาณงานที่ได้รับให้เหมาะสมกับค่าตอบแทน จุดมุ่งหมายสำคัญยังคงเป็นการให้ทัศนคติด้านที่ดีต่อการจัดการ และคำนึงถึงผลลัพธ์ของพนักงานผู้พิการ ทางฝ่ายผู้บริหารหรือนายจ้างไม่ควรเลือกปฏิบัติและปรับเปลี่ยนผลลัพธ์การจ้างงานให้เหมาะสมกับผู้พิการ เนื่องจากรัฐบาลทั่วโลกพยายามลดต้นทุนด้านสวัสดิการและเพิ่มการจ้างงานของผู้ทุพพลภาพให้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถ อารีรอบ (2567) ผลการศึกษาพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบริการสาธารณะด้านผู้พิการ เพื่อให้คนพิการในฐานะพลเมืองของประเทศได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ตามหลักการกระจายอำนาจและหลักการบริหารกิจการที่ดี จึงมีการกำหนดทิศทางและแนวโน้มการจัดสรรสวัสดิการสำหรับกลุ่มแรงงานผู้พิการในอนาคต มุ่งเน้นการกระจายการบริการ พร้อมกับพัฒนารูปแบบการจัดการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้พิการ รวมทั้งการสนับสนุนทุกภาคส่วนให้เข้ามามีบทบาทร่วมกันในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนสร้างเครือข่ายการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ พัฒนา พื้นฟูและคุ้มครองสิทธิคนพิการทุกระดับและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระใบฎีกาสุพจน์ ตปสีโล และ คณะ (2561) ผลการศึกษาพบว่า การจัดสวัสดิการสำหรับผู้พิการเป็นการดำเนินการเพื่อประชาชนที่นอกจากพิการทางกายแล้วยังประสบปัญหาด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ ครอบครัวยุคใหม่ รวมทั้งปัญหาด้านอารมณ์และจิตใจที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น เพื่อให้ได้รับบริการสังคมตามสิทธิขั้นพื้นฐานโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี การจัดสวัสดิการสำหรับผู้พิการอาจครอบคลุมการช่วยเหลือสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับการตอบสนองและพัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน เรื่องการจัดสวัสดิการจึงเป็นเรื่องสำคัญ มีการกล่าวไว้ในคำแถลงนโยบายของรัฐบาลทุกสมัย กำหนดไว้อย่างชัดเจนในนโยบายและแผนทุกระดับ เพื่อการกระจายบริการสังคมจากระดับชนชั้นสูงไปถึงระดับรากหญ้า อาทิ โครงการแก้ไขปัญหาค่าความยากจน กระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งแก้ไขปัญหาค่าความยากจนของประชาชนชนบทในระดับครัวเรือน มุมมองทางสังคมวิทยาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และแนวปฏิบัติในการจ้างงาน ทำให้ความพิการถูกมองว่าเป็นการกีดกันทางสังคมและถูกสร้างขึ้นอย่างไม่เป็นระเบียบ

ในส่วนของการประเมินการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มแรงงานผู้พิการในโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเครือข่ายให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอบรมพัฒนาทักษะการบริการ วิชาชีพพนักงานผู้พิการ สิทธิมนุษยชนพื้นฐาน และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liang, Taddei, and Xiao (2024) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนได้กลายเป็นแนวทางใหม่ ที่ควรใช้มุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรับรองการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรตามวัตถุประสงค์หลากหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการเงิน สังคม สิ่งแวดล้อม และองค์กร ทางผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลยังคงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการนำหลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไปบูรณาการให้เข้ากับบริบท

อย่างไรก็ตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญเหล่านี้ยังสามารถรับรู้ถึงการทรัพยากรมนุษย์และอุปสรรคในการนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปใช้ ซึ่งผลลัพธ์สะท้อนว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรที่นำประเด็นความยั่งยืนมาใช้สอดคล้องกับกรอบการทำงาน โดยเฉพาะความโดดเด่นเป็นพิเศษในมิติทางสังคม ในขณะที่องค์การนั้นยังคงบทบาทของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านการเป็นผู้สนับสนุนพนักงานอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ผู้บริหารควรทำความเข้าใจตามบริบทเฉพาะประเทศและกรอบการทำงานที่จะต้องไม่กระทบสุขภาพร่างกายและจิตใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาพรรณ ไพรัตน์ และ วิษณุ พงษ์คพิพิรุฬห์ (2564) ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การให้รางวัลการมีอิสระในการทำงาน องค์ประกอบของภาระหน้าที่ ความต้องการงานและความกดดันด้านเวลา และการสะท้อนของงานหรือการบอกรับผิดชอบกลับ ทั้งหมดล้วนเป็นกลุ่มกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถส่งเสริมพฤติกรรมและสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานได้ ทั้งนี้ การนำแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไปใช้นั้นสามารถนำแต่ละองค์ประกอบมาผสมผสานปรับใช้และเพื่อให้องค์กรสามารถกระตุ้นและก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมแก่กลุ่มพนักงานได้ โดยแนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่แตกต่างและเป็นอิสระจากกันตามบริบทที่ศึกษา ดังนั้นผู้นำไปปฏิบัติควรทำวิเคราะห์อย่างรอบคอบว่าแนวปฏิบัติด้านใดที่มีความเหมาะสมนำมาปรับใช้ในแต่ละบริบทขององค์กร

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า แรงงานผู้พิการในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในกรุงเทพมหานคร มีอุปสรรคหลักด้านสุขภาพสมรรถนะทางร่างกาย และการสื่อสาร เช่น ข้อจำกัดด้านร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในแผนกที่ต้องการความแข็งแรง รวมถึงปัญหาการสื่อสารที่ซับซ้อนระหว่างพนักงานทั่วไปและผู้พิการที่ใช้ภาษามือ ขณะที่สวัสดิการสำหรับแรงงานผู้พิการในโรงแรมครอบคลุมค่าตอบแทน โบนัส และสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น ส่วนลดและบริการด้านสุขภาพ อีกทั้งทางโรงแรมยังมีมาตรการสนับสนุนผู้พิการ ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรมสิทธิมนุษยชน การปรับปรุงสถานที่ให้เข้าถึงได้ และการจัดอุปกรณ์ช่วยเหลือ อีกทั้งโรงแรมบางแห่งมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้พิการ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต มุ่งเน้นความเท่าเทียมและความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มแรงงานผู้พิการยังคงไม่สามารถใช้ร่างกายได้เต็มสมรรถนะ โดยเฉพาะปัญหาการสื่อสารระหว่างกลุ่มพนักงานทั่วไป ที่ไม่สามารถเข้าใจภาษามือ ทางผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจโรงแรมเครือข่ายนานาชาติ จำเป็นต้องพิจารณาถึงสวัสดิการที่แตกต่างกันไปตามนโยบายและเครือข่ายตราสินค้า เนื่องจากโดยทั่วไปมีเพียงเงินเดือน ประกันสังคม และสิทธิในการใช้บริการต่างๆ เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามสวัสดิการบางแห่งยังคงมีความหลากหลาย เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่ารักษาพยาบาล ในขณะที่เดียวกันหลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นความเท่าเทียมในการจ้างงานและการพัฒนาทักษะผ่านการอบรมและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนเพื่อสร้างความเข้าใจ การจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมที่เหมาะสม เนื่องจากมีแรงงานผู้พิการจำนวนมากขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมควรกำหนดให้มีการอบรมด้านการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีที่ช่วยเหลือให้ผู้พิการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสิทธิของผู้พิการ เช่น ซอฟต์แวร์อ่านหน้าจอ เครื่องขยายหน้าจอ สวิตช์สั่งงาน เครื่องช่วยฟังและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งควรมีการสำรวจความคิดเห็นและสุขภาพของผู้พิการอย่างต่อเนื่องในการจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนการทำงาน ในแต่ละแผนก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยที่สนใจสามารถศึกษาโรงแรมเครือข่ายนานาชาติในจังหวัดอื่นๆ โดยเฉพาะเขตพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีความหนาแน่นของโรงแรมขนาดใหญ่และมีการรองรับกลุ่มแรงงานผู้พิการเข้าทำงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตผู้พิการ พ.ศ. 2550 เช่น นครราชสีมา เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี เป็นต้น เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการศึกษาในขอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น

2. ผู้วิจัยที่สนใจยังสามารถศึกษาการจัดการสวัสดิการแรงงานผู้พิการภายในวัฒนธรรมองค์กรแห่งความสิทธิและความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปในการทำงาน นอกจากนี้ ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้พิการต่อสวัสดิการและการสนับสนุนที่ได้รับผ่านระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและศึกษาความท้าทายในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

3. ผู้วิจัยที่สนใจในประเด็นการจัดการอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพของผู้พิการและการอบรมสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน สามารถศึกษารูปแบบและโมเดลการฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จกับกลุ่มผู้พิการในต่างประเทศ เพื่อนำมาปรับใช้ในประเทศไทย การสำรวจความเข้าใจและการรับรู้ของพนักงานทั่วไปเกี่ยวกับสิทธิและความต้องการของผู้พิการยังช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและสนับสนุนในที่ทำงาน การวิจัยในประเด็นเหล่านี้นำไปสู่การขยายความรู้และแนวทางการพัฒนาสวัสดิการและนโยบายที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มแรงงานผู้พิการในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ณภัค อินทรานนท์ และ พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง. (2561). *ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงาน กสทช แบ่งตาม เจเนอเรชัน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณรงค์ ไร่แก้ว. (2567). การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์ลำปาง*, 13(12), 25-38.
- ณัฐชยานนท์ ทองสารี. (2566). รูปแบบการจัดสวัสดิการคนไร้ที่พึ่ง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*, 23(1), 1-17.
- ทวี เชื้อสุวรรณทวี. (2566). ปัญหาและข้อท้าทายของคนพิการและผู้ดูแลในสถานการณ์การระบาดของโควิด 19. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และการบริหารสังคม*, 31(1), 120-134.
- ปิ่นปิ่นนัท บัวคลี่. (2557). *ความต้องการการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการทางการเคลื่อนไหวและร่างกาย ตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ผกาพรรณ ไพรรัตน์ และ วิษณุพงษ์ ดุพิพิรุฬห์. (2564). อิทธิพลของแนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- พงษ์พันธ์ พุทธิวิเศษชัย. (2559). *รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- พระใบฎีกาสุพจน์ ตปัสโล, พลุศักดิ์ หอมสมบัติ, นคร จันทราช และ กวีพล ศรีหะมงคล. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง *การใช้ นโยบายและการจัดสวัสดิการสำหรับผู้พิการในสังคมไทย* (รายงานการวิจัย). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มนทกานต์ ฉิมมาลี. (2566). การสำรวจสถานการณ์การทำงานของคนพิการและการพัฒนาระบบคุ้มครองทางสังคมเพื่อคนพิการตลอดช่วงชีวิต. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 5(1), 348-358.
- วันวิสาข์ พลอย อินสว่าง และ เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2566). มุมมองใหม่ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม. *วารสาร มทส. อีสาน, ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(1), 1-12.
- วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์ และ ขวัญณภิส รัชตะวรรณ. (2566). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยพิการ. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 10(9), 32-38.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2567). ปี 2567 รายได้ธุรกิจโรงแรมและที่พักปรับตัวดีขึ้นต่อเนื่องแต่การแข่งขันสูง การฟื้นตัวยังไม่เท่ากัน. *Econ analysis*, 30(3489), 2-3.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2556). *การจัดการ จากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: บริษัท จีพี ไซ เบอร์พรินท์ จำกัด.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). *การสำรวจที่พัก พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ: กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

- อรรถ อารีรอบ. (2567). การพัฒนาสื่อดิจิทัลเพื่อส่งเสริมอาชีพและรายได้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครปฐม. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 18(59), 238-242.
- Aizawa, N., Kim, S., and Rhee, S. (2020). Labor market screening and social insurance program design for the disabled. *SSRN*, 20(1), 12-21.
- Archibald, M. (2016). Investigator triangulation: A collaborative strategy with potential for mixed methods research. *Journal of mixed methods research*, 10(3), 228-250.
- Cavanagh, J. (2016). Supporting workers with disabilities a scoping review of the role of human resource management in contemporary organizations. *Asia Pacific Journal of human Resources*, 2016(1), 6-12.
- Hennink, M., Hutter, I., and Bailey, A. (2020). *Qualitative Researches Methods*. London: SAGE.
- Jentoft, N. and Olsen, T. (2019). Against the flow in data collection: How data triangulation combined with a 'slow' interview technique enriches data. *Qualitative Social Work*, 18(2), 179-193.
- Katherine, S., Thomas, C., and Jennifer, R. (2021). Disability and Academic Careers: Using the Social Relational Model to Reveal the Role of Human Resource Management Practices in Creating Disability. *SAGE Journals*, 2022(4), 722-730.
- Liang, X., Taddei, M., and Xiao, Q. (2024). Sustainable human resource management the perspectives of Italian human resource managers. *The International Journal of Human Resource Management*, 2024(11), 2029-2042.
- Macmillan, T. (1971). *The Delphi Technique, Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development*. Monterey: California.
- Mzembe, A. N., and Filimonau, V. (2023). No care without justice: A normative ethical perspective of the employment of people with disabilities in hospitality businesses. *Tourism Management Perspectives*, 51(2024), 101244.

ผู้ให้สัมภาษณ์

- จิรเมธ พรหมจิตติพงษ์. (2567, 7 กรกฎาคม). ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมโรงแรม วี กรุงเทพฯ. [สัมภาษณ์]
- ทัศนชัย พัฒนโกศัย. (2567, 10 กรกฎาคม). ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายกิจการและกฎหมายสัมพันธ์ โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา. [สัมภาษณ์]