

แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมและคุณภาพชีวิตการทำงาน
สำหรับพนักงานกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศของโรงแรมหรูและมีความพิเศษ*
GUIDELINES FOR IMPROVING ENGAGEMENT AND QUALITY OF WORK LIFE FOR
LGBTQ+ EMPLOYEES OF LUXURY HOTELS

มาศญา ศรีสุข*, พัทธ์ ศิริวงศ์

Masaya Srisook*, Phitak Siriwong

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี ประเทศไทย

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Phetchaburi, Thailand

*Corresponding author E-mail: masaya1993.s@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน LGBTQ+ ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ และ 2) วิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ โดยการวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ ใช้แนวทางปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรมหรูและมีความพิเศษในประเทศไทย จำนวน 10 ราย ซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการบริหารจัดการความหลากหลายทางเพศในสถานประกอบการ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน LGBTQ+ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างดี รู้สึกปลอดภัยในการแสดงออกถึงอัตลักษณ์ทางเพศ มีความสบายใจในการทำงาน และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร สะท้อนให้เห็นถึงนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียม การยอมรับความหลากหลาย และการลดการเลือกปฏิบัติทางเพศ ซึ่งส่งผลให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร และส่งเสริมศักยภาพของพนักงานรอบด้าน นอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานกลุ่มนี้มีระดับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูง โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการได้รับการยอมรับอัตลักษณ์ทางเพศกับความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกมีคุณค่า และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว จากข้อค้นพบดังกล่าว จึงสามารถเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายให้กับผู้บริหารในอุตสาหกรรมโรงแรมและบริการ เพื่อสร้างและส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และเปิดกว้างต่อความหลากหลาย พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์กร

คำสำคัญ: LGBTQ+, โรงแรมหรูและมีความพิเศษ, นโยบายองค์กร, แรงจูงใจและความผูกพันในงาน

Abstract

This study aims to 1) Examine the quality of work life of LGBTQ+ employees working in luxury hotels, and 2) Analyze the level of organizational engagement among LGBTQ+ employees in luxury hotels. This qualitative research adopts a phenomenological approach to understand the lived experiences of key informants. The data were collected using in-depth interviews with 10 executives

from luxury hotels in Thailand who possess knowledge, understanding, and experience in managing gender diversity in the workplace and participant observation. The findings reveal that LGBTQ+ employees experience a relatively high quality of work life. They feel safe expressing their gender identity, comfortable in their work environment, and accepted by both colleagues and management. These outcomes reflect organizational policies and cultures that emphasize equality, embrace diversity, and reduce gender-based discrimination. Such supportive environments foster a positive workplace atmosphere and holistically enhance employees' potential. Additionally, the study found that LGBTQ+ employees exhibit a high level of organizational engagement. There is a positive relationship between the acceptance of gender identity and employees' sense of belonging, self-worth, and their intention to remain with the organization in the long term. Based on these findings, the study provides policy recommendations for executives in the hotel and service industries to create and promote safe, inclusive, and diversity-friendly work environments. These efforts aim to support equal participation and ultimately enhance organizational effectiveness and sustainability.

Keywords: LGBTQ+, Luxury and Boutique Hotels, Organizational Policy, Work Motivation and Engagement

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ความหลากหลายทางเพศได้รับการยอมรับมากขึ้นในสังคมไทย อย่างไรก็ตาม พนักงาน LGBTQ+ ยังคงเผชิญกับความท้าทายในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการเลือกปฏิบัติ การไม่ยอมรับในอัตลักษณ์ทางเพศ ไปจนถึงการขาดโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการที่แม้จะมีการจ้างงานบุคลากร LGBTQ+ เป็นจำนวนมาก แต่หลายองค์กรก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เท่าเทียมและปลอดภัยให้กับบุคลากร

คุณภาพชีวิตที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะได้รับ เพราะการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น หมายถึง การที่บุคคลมีสุขภาพกายและใจที่ดี ใช้ชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความสุขในแต่ละวัน (Diener, E. & Suh, E., 1997) การมองหาคุณภาพชีวิตที่ดีคือยขับเคลื่อนให้บุคคลแสวงหาสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เพื่อเติมเต็มความต้องการและความสุขเฉพาะของแต่ละบุคคล (Maslow, A. H., 1943) คุณภาพชีวิตที่ดีถือเป็นรากฐานของความสุข ที่คอยกระตุ้นให้มนุษย์ทุกคนมองหาโอกาสที่จะตอบสนองความต้องการทั้งทางกายและใจ ซึ่งความสุขในชีวิตนั้นเกิดจากความสมดุลระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อม เช่น การสนับสนุนจากครอบครัวและชุมชน การมีงานที่มีความหมาย และความรู้สึถึงความมั่นคงในชีวิต (Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M., 1995) คุณภาพชีวิตของมนุษย์นั้นรวมถึงชีวิตในที่ทำงานด้วย เนื่องจากชีวิตการทำงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์ตามความสำคัญของเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนโลกนี้มากขึ้น ทำให้หลาย ๆ คนเลือกที่จะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับงาน การแสวงหาความสุขหรือความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในชีวิตการทำงานจึงเป็นหนึ่งในมิติของคุณภาพชีวิตที่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารองค์กร (Adisa, T. A. et al., 2017) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการซึ่งมีบุคลากรเป็นผู้ให้บริการให้ลูกค้า องค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มักจะไม่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะไม่สามารถดึงให้บุคลากรอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไปได้ (Francis, S. J. & Fonceca, C. M., 2023) ผู้บริหารองค์กรจึงควรมุ่งมั่นที่จะพัฒนากลยุทธ์หรือแนวทางการบริหารที่เอื้อให้สมาชิกทุกคนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและเป็นกำลังหลักขององค์กรต่อไปในระยะยาว



จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากรสามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคคลทำงานให้กับองค์กรด้วยความกระตือรือร้นและทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย Lee, J. S. et al. ให้เหตุผลว่าสมาชิกในองค์กรต้องแสวงหาความสุขจากชีวิตการทำงาน การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ย่อมแสดงถึงความใส่ใจที่องค์กรมีต่อพวกเขา ส่งผลให้พวกเขาเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น ผูกพัน และต้องการที่จะมีส่วนร่วมในองค์กรเพื่อให้องค์กรของพวกเขาเติบโตและบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานที่ตั้งไว้ (Lee, J. S. et al., 2015) เช่นเดียวกับ Endayani, F. et al. ที่กล่าวว่า ระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานได้รับส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมในองค์กรของพวกเขา แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีส่วนสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กรของบุคลากร (Endayani, F. et al., 2018A) ในประเทศไทย พบว่า กลุ่ม LGBTQ+ เริ่มได้รับความสำคัญมากขึ้น องค์กรปัจจุบันเปิดกว้างต่อความหลากหลายทางเพศในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่ก็ไม่สามารถกล่าวได้ว่ากลุ่ม LGBTQ+ ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมทั้งหมด เนื่องจากในบางองค์กรยังคงมีการเลือกปฏิบัติต่อบุคลากรกลุ่มนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Villarroya, A. & Boté-Vericad, J. J. ที่พบว่า กลุ่ม LGBTQ+ ยังคงเผชิญกับปัญหาการเข้าถึงสิทธิและการยอมรับจากสังคมวงกว้าง (Villarroya, A. & Boté-Vericad, J. J., 2023)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน LGBTQ+ ในประเทศไทยยังมีจำกัด โดยเฉพาะในบริบทของโรงแรมหรูและมีความพิเศษ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะทั้งในด้านการบริการ การบริหาร และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และยังขาดงานที่เจาะลึกประสบการณ์จริงของพนักงาน LGBTQ+ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับระดับการมีส่วนร่วมในองค์กร ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา เพื่อเข้าใจประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูล ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริม DE&I อย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิทยานี้มุ่งศึกษาและทำความเข้าใจประสบการณ์เฉพาะของบุคคลในบริบทที่ได้ประสบโดยตรง (Van Manen, M., 2016) เป็นการตีความ “แก่นแท้” หรือความหมายของประสบการณ์นั้น ๆ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตีความ (Creswell, J. W. & Poth, C. N., 2018)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีขั้นตอน ดังนี้:

1. ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ
2. พัฒนาแนวคำถามโดยยึดแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพในกรอบปรากฏการณ์วิทยา มุ่งเน้นการทำความเข้าใจประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูลอย่างลึกซึ้ง โดยแนวคำถามถูกออกแบบให้เปิดกว้าง กระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนความรู้สึก ความเชื่อ และประสบการณ์ จากนั้นจึงทำการรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ



ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติเฉพาะตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมร่วมด้วย

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับโดยใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) เพื่อค้นหาแก่นความหมายของประสบการณ์

4. สรุปและนำเสนอผลการศึกษา โดยวิเคราะห์ตามประเด็นที่สำคัญเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจโรงแรมหรูและมีความพิเศษได้รับทราบ จากนั้นสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 10 คน ของโรงแรมหรูที่มีความพิเศษในประเทศไทย ซึ่งหมายถึง โรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวที่ให้บริการแบบมีมาตรฐานสูงและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น โรงแรมเชิงวัฒนธรรม หรือโรงแรมที่เน้นการออกแบบและประสบการณ์ที่แตกต่างจากโรงแรมทั่วไป โดยโรงแรมในกลุ่มนี้มักตั้งอยู่ในเขตเมืองหลักหรือแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ และมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า มีการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย และให้ความสำคัญกับความหลากหลายในที่ทำงาน โดยผู้วิจัยเลือกใช้โรงแรม Banyan Tree กรุงเทพฯ เนื่องจากโรงแรมนี้เป็นหนึ่งในโรงแรมหรูที่มีชื่อเสียงด้าน DE&I โดยเฉพาะในด้านการจัดการความหลากหลายทางเพศในองค์กร เครือโรงแรม Banyan Tree มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมและการยอมรับความแตกต่างของพนักงานทุกกลุ่ม และได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้างและเป็นมิตร โดยในปี 2023 โรงแรม Banyan Tree กรุงเทพฯ ได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในรายชื่อ "World's Best Hotels" ของ Travel + Leisure ซึ่งเป็นการยืนยันถึงความสำเร็จและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรทั้งในด้านการให้บริการและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน (Banyan Tree, 2023) จึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการศึกษานโยบายและแนวทางการบริหารจัดการความหลากหลายทางเพศในบริบทของโรงแรมหรูในประเทศไทย ซึ่งจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักเพียงพอสำหรับการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาซึ่งควรมีผู้ให้ข้อมูลระหว่าง 5-25 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อิ่มตัว (Data Saturation) (Creswell, J. W. & Poth, C. N., 2018)

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล (Inclusion Criteria)

1. ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ
2. มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการความหลากหลายทางเพศในองค์กร
3. มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. เต็มใจให้ข้อมูลและยินดีเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวผู้วิจัย ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีบทบาทในการเก็บรวบรวมข้อมูลสังเกต วิเคราะห์ และตีความข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก

2. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกถูกออกแบบในรูปแบบ กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) และผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3. เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกเสียงถูกใช้เพื่อบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนาที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่บันทึกถูกถอดบทสนทนา (transcription) แบบคำต่อคำ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยได้รับการยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนการบันทึกเสียงทุกครั้ง



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะจงตามแนวทางปรากฏการณ์วิทยา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรม Banyan Tree กรุงเทพฯ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วง สิงหาคม 2567 - กุมภาพันธ์ 2568 โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาบทความวิชาการ งานวิจัย หนังสือ และแหล่งสืบค้นข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ที่จะไปทำการศึกษา
2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) ใช้เครื่องบันทึกเสียงในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสบการณ์การบริหารจัดการเพื่อกระตุ้นผู้ให้ข้อมูลได้เล่าเรื่องราว และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองต่อการบริหารจัดการความหลากหลายทางเพศในองค์กรอย่างละเอียด และใช้คำถามเจาะลึกเพื่อทำความเข้าใจความหมายและแก่นของประสบการณ์
3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เข้าไปมีส่วนร่วมในพื้นที่วิจัย โดยสังเกตบรรยากาศการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และจัดบันทึกภาคสนาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวทางปรากฏการณ์วิทยา ด้วยการใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่ง Braun, V. & Clarke, V. ได้อธิบายว่าเป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการระบุและจัดกลุ่มข้อมูลตามแก่นสาระหลักและแก่นสาระย่อย เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึก ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย (Braun, V. & Clarke, V., 2006)

1. การทำความเข้าใจกับข้อมูล ใช้การอ่านบทถอดเทปอย่างละเอียดซ้ำหลายครั้ง บันทึกความคิดและข้อสังเกตเบื้องต้น และทบทวนความคิดและข้อสังเกตเพื่อทำความเข้าใจบริบทและเนื้อหา
2. การระบุแก่นสาระเบื้องต้น การค้นหาประเด็นหรือหัวข้อสำคัญที่เชื่อมโยงกับการวิจัย
3. การจัดกลุ่มข้อมูล การรวบรวมเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กันภายใต้หัวข้อที่คล้ายคลึงกัน และจัดกลุ่มที่สัมพันธ์กัน โดยพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นต่าง ๆ และสร้างแผนภาพความสัมพันธ์
4. การทบทวนแก่นสาระ การตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกัน
5. การนำเสนอข้อมูล การแปลความหมายเชิงลึกหรือบรรยายอิมมิตีได้ เพื่อสร้างความเข้าใจและสะท้อนถึงประเด็นสำคัญของการวิจัย
6. การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาวิจัยด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ เพื่ออธิบายข้อมูลและผลการศึกษาโดยใช้แผนภาพประกอบการอธิบาย เน้นการสะท้อนประสบการณ์จริงของผู้บริหารในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการมีส่วนร่วมของพนักงาน LGBTQ+ พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมสำหรับธุรกิจโรงแรมหรูและมีความพิเศษ

ผลการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ

1.1 การให้ความสำคัญกับพนักงาน พบว่า โรงแรมให้ความสำคัญกับพนักงาน LGBTQ+ โดยพนักงานกลุ่มนี้ได้รับความใส่ใจและการดูแลที่เท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ องค์กรมุ่งเน้นการส่งเสริม DE&I ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ยั่งยืน นโยบายเหล่านี้ได้รับการพัฒนาต่อยอดอย่างต่อเนื่องจากผู้บริหารเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

1.2 นโยบายด้านการแต่งกาย จากการวิเคราะห์เอกสารนโยบายและคู่มือพนักงาน การสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยที่ใช้เวลาในพื้นที่ทำงานจริง และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า พนักงานได้รับอนุญาตให้



เลือกสวมใส่ชุดทำงานตามความต้องการ โดยไม่มีข้อบังคับให้แต่งกายตามเพศสภาพ เสรีภาพในด้านนี้ไม่เพียงช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในตัวเอง แต่ยังสะท้อนการยอมรับและเคารพในตัวตนของพนักงานอย่างแท้จริง

1.3 นโยบายการฝึกอบรมและการพัฒนา จากการวิเคราะห์แผนการฝึกอบรมประจำปีและการสังเกตการณ์ในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของโรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศใด และตำแหน่งระดับใด การจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในโรงแรมก็ถูกออกแบบมาเพื่อรวมทุกคนเข้าด้วยกัน โดยไม่มีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ

1.4 นโยบายสวัสดิการ จากการศึกษาสวัสดิการและการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ สวัสดิการที่เท่าเทียมเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งช่วยสร้างความมั่นคงและความรู้สึกปลอดภัย ลดความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1.5 วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริม DE&I การสังเกตเชิงระบบในกิจกรรมสนทนา และการปฏิสัมพันธ์ประจำวัน แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริม DE&I มีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การวิเคราะห์รายงานข้อร้องเรียนพบว่าไม่มีกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติทางเพศในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งยืนยันว่าพนักงานปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติกัน

1.6 บรรยากาศการทำงาน พบว่า บรรยากาศการทำงานที่ดีทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมและองค์กร ทำให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานและมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว จึงกล่าวได้ว่าการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม DE&I ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้กับองค์กรในภาพรวมได้

2. การมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ

2.1 ระดับการมีส่วนร่วมในองค์กร จากการศึกษาเอกสารรายงานของโรงแรมซึ่งวัดระดับการมีส่วนร่วมในองค์กร พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยระดับดีมาก โดยเฉพาะในมิติด้านความทุ่มเท (Dedication) และผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าพนักงาน LGBTQ+ มีระดับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูง โดยพวกเขาแสดงออกถึงความรู้สึกผูกพันกับองค์กรอย่างมาก นอกจากนี้ พนักงานยังมีความสุขขณะปฏิบัติงาน

2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานเหล่านี้มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างชัดเจน เนื่องจากพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในองค์กร ความรู้สึกนี้ส่งผลให้พวกเขามีความทุ่มเทและเอาใจใส่กับงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและความพร้อมที่จะสนับสนุนองค์กรในทุกมิติ

2.3 การเป็นตัวแทนขององค์กร จากการศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมองค์กรและการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่า พนักงานพร้อมที่จะเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กร พวกเขามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรม และแสดงถึงความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรมเท่านั้น แต่ยังสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรอีกด้วย

2.4 การพัฒนาองค์กรและนโยบาย นอกจากการมีส่วนร่วมในงานประจำวัน พนักงานยังมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาองค์กร โดยพวกเขาแบ่งปันมุมมองและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและนโยบายต่าง ๆ ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจที่จะสนับสนุนการเติบโตขององค์กรในระยะยาว

2.5 อัตราการลาออกจากงาน จากการศึกษาข้อมูลทรัพยากรบุคคลย้อนหลัง 3 ปี พบว่า อัตราการลาออกของพนักงาน LGBTQ+ ต่ำกว่าร้อยละ 10 ต่อปี ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรมโรงแรมที่ร้อยละ 31 อย่างมีนัยสำคัญ ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร ยังพบว่า สาเหตุที่ทำให้พวกเขายังคงทำงานกับองค์กร คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและได้รับการยอมรับ สอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันเชิงอารมณ์ ตามทฤษฎีความผูกพันในองค์กร สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว



2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงาน การที่โรงแรมหล่อหลอมแนวคิด DE&I เข้าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ได้สร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานรู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุนและมีโอกาสเติบโต

2.7 การอุทิศตนให้กับงาน พนักงานกลุ่มนี้แสดงถึงความพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มที่ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและให้ความสำคัญกับแนวคิด DE&I ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษมีคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างดี สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรหรือพนักงานขององค์กร โดยเฉพาะกลุ่ม LGBTQ+ ที่เริ่มมีความกล้าที่จะเปิดเผยตนเองมากขึ้นจากค่านิยมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป พวกเขากล้าที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเองมากขึ้น และคาดหวังจะได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีเมื่อต้องปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างไรก็ตาม การเลือกปฏิบัติ การแสดงถึงความไม่เท่าเทียมระหว่างเพศ ตลอดจนการล้อเลียน ดูถูก และเหยียดหยาม ก็ยังคงปรากฏอยู่บ้างในสังคมที่ทำงานซึ่งสร้างความไม่สบายใจให้กับกลุ่มผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ (Nawrat, A., 2021)

การศึกษาในต่างประเทศพบว่า ในหลายประเทศที่มีการยอมรับความหลากหลายทางเพศมากขึ้น เช่น ในสหรัฐอเมริกาและยุโรป องค์กรต่าง ๆ มักจะมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ยอมรับความหลากหลายทางเพศ เช่นเดียวกับการสนับสนุนการดำเนินนโยบาย DE&I ซึ่งได้รับความนิยมในองค์กรทั่วโลกเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมและลดการเลือกปฏิบัติ โดยมักมีการพัฒนานโยบายที่รองรับความหลากหลายทางเพศอย่างเป็นรูปธรรม (Duggan, L. et al., 2020) ซึ่งการศึกษาดังกล่าวช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ได้จากบริบทที่ต่างกันทั้งในแง่ของนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรที่หลากหลาย เนื่องจากนโยบาย DE&I มีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกเท่าเทียมและการยอมรับในที่ทำงาน พนักงานที่รู้สึกว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและมีการยอมรับความหลากหลาย จะมีความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากพวกเขาเชื่อว่าตนเองมีความสำคัญและได้รับการสนับสนุนในทุกมิติของการทำงาน ซึ่งส่งผลให้พวกเขามีแรงจูงใจในการทำงานและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

นอกจากนี้ นโยบายองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรยังมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ นโยบายองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นตัวกำหนดแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่พนักงานจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด (Brown, R. et al., 2010) แต่การนำเอานโยบาย DE&I ไปปฏิบัติจริงก็อาจมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การขาดการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับพนักงานและผู้บริหาร ทำให้ความเข้าใจเรื่องความหลากหลายทางเพศ และการยอมรับอาจยังไม่ทั่วถึง หรือบางครั้งองค์กรอาจไม่สามารถควบคุมการกระทำของบุคคลภายนอกที่อาจมีทัศนคติที่ไม่เปิดกว้างต่อนโยบายดังกล่าวได้

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจโรงแรมหรูและมีความพิเศษ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของพนักงาน LGBTQ+ โดยมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งเสริมความเท่าเทียมตามแนวคิด DE&I สอดคล้องกับงานวิจัยของ Badgett, M. V. L. & Hellen, M. ที่กล่าวว่า แนวคิด DE&I ผลักดันให้องค์กรไม่เลือกปฏิบัติกับพนักงานที่มีรสนิยมทางเพศแตกต่าง (Badgett, M. V. L. & Hellen, M., 2013) และการศึกษาของ Adebayo, A. A. ที่พบว่า องค์กรที่มีนโยบาย DE&I ชัดเจนมีอัตราความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน LGBTQ+ สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีนโยบายดังกล่าว (Adebayo, A. A., 2024)



ขณะเดียวกัน Bhende, P. & Pillai, A. ให้ความเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นมิติสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร องค์กรมีหน้าที่สร้างและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานทุกคนขององค์กรโดยไม่เกี่ยงสีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ ความเชื่อทางศาสนา สัญชาติ หรือเชื้อชาติ (Bhende, P. & Pillai, A., 2020) นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนมุมมองของ Endayani, F. et al. ซึ่งกล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของพนักงานถือเป็นแรงขับเคลื่อนและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติอย่างมีความสุข เพิ่มความสามารถ (Endayani, F. et al., 2018B) และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Chiedu, C. K. et al. ซึ่งพบว่า นโยบายองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรขององค์กร (Chiedu, C. K. et al., 2018)

การศึกษาการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ

การมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษมีส่วนร่วมในองค์กรค่อนข้างสูง ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจากองค์กร โดยพวกเขาได้อยู่ในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อบอุ่นและเป็นมิตร เพื่อนร่วมงานให้เกียรติแก่พวกเขา ไม่มีการล้อเลียน ดูถูก หรือเหยียดหยามรสนิยมทางเพศของพวกเขา อีกทั้งองค์กรได้ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพวกเขาผ่านการกำหนดนโยบายองค์กรต่าง ๆ ควบคู่กับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังค่านิยมการยอมรับความหลากหลายและความเท่าเทียม

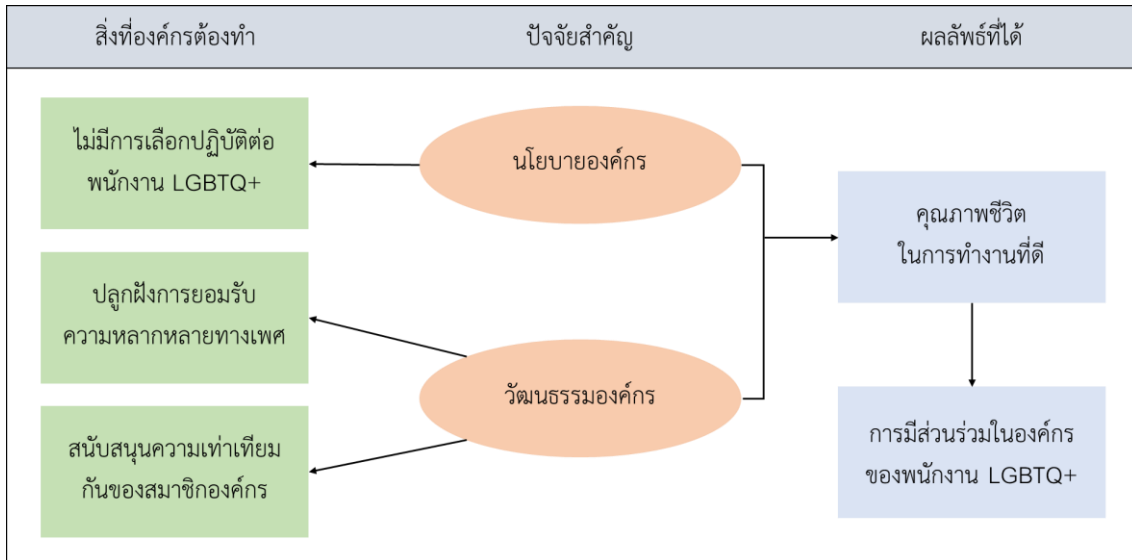
ผลการวิจัยสอดคล้องกับมุมมองของ Setyaningrum, R. P. & Pawar, A. ที่กล่าวว่า บุคลากรขององค์กรมักจะมุ่งมั่นปฏิบัติงานของตนเองอย่างเต็มที่หากพวกเขาารู้ถึงความใส่ใจขององค์กรต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพวกเขา (Setyaningrum, R. P. & Pawar, A., 2021) อีกทั้งการศึกษาของ Khatalso, M. J. ยังพบว่า การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร และต้องการมีส่วนร่วมกับองค์กร โดยพวกเขาจะใส่ใจกับงานและพร้อมพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Khatalso, M. J., 2024)

การมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ อาจดูเหมือนเป็นผลลัพธ์ที่ดีในระยะสั้น แต่การรักษาความยั่งยืนในระยะยาวต้องมีการเสริมสร้างแนวทางการดูแลพนักงานและนโยบายที่ยังคงสามารถปรับตัวได้ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรมองค์กรในระยะยาว ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการสนับสนุนทางจิตวิทยา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือการปรับปรุงนโยบายในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ ซึ่งในการพัฒนาโมเดล ผู้วิจัยจำแนกองค์ประกอบของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้ 1) นโยบายองค์กร ประกอบด้วย การกำหนดสิทธิและสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม การมีนโยบายต่อต้านการเลือกปฏิบัติอย่างชัดเจน และการจัดช่องทางร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และ 2) วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การอบรมสร้างความตระหนักเรื่องความหลากหลายทางเพศ การเปิดพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการแสดงออกของพนักงาน และการส่งเสริมผู้นำที่มีทัศนคติสนับสนุนความเท่าเทียม

โมเดลนี้สามารถอธิบายผ่าน ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow โดยแสดงให้เห็นว่าเมื่อองค์กรตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงาน จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในองค์กรที่มากขึ้น หากพนักงานรู้สึกว่างค์กรใส่ใจในความเป็นอยู่ของตนเอง ก็จะเกิดความผูกพันเชิงอารมณ์ (Affective commitment) ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ยั่งยืน



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+

แนวทางปฏิบัติขององค์กรในแง่ของนโยบายองค์กร คือ องค์กรจะต้องกำหนดนโยบายที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงาน LGBTQ+ เพื่อให้พวกเขาได้เข้าถึงโอกาสและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม และปลูกฝังความรู้ความเข้าใจ รวมถึงค่านิยมที่ส่งเสริมการดำเนินนโยบายนี้ เช่น การมีหลักสูตรอบรมเรื่อง DE&I ให้กับผู้บริหารและพนักงานใหม่ทุกระดับ การจัดทำ KPI ด้าน DE&I การกำหนดนโยบายการที่เคารพอัตลักษณ์ทางเพศ เช่น การสวมใส่ยูนิฟอร์มตามเพศที่ต้องการ การได้รับสวัสดิการที่เท่าเทียม การกำหนดเงินเดือนเริ่มต้นในตำแหน่งเดียวกันในอัตราเท่ากัน รวมถึงการรับสมัครงานในทุกตำแหน่งอย่างเปิดกว้าง

แนวทางปฏิบัติขององค์กรในแง่ของวัฒนธรรมองค์กร คือ องค์กรจะต้องปลูกฝังสมาชิกให้ยอมรับความหลากหลายทางเพศและส่งเสริมค่านิยมความเท่าเทียม เพื่อให้สมาชิกเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่อบอุ่น ปลอดภัย และรักใคร่กลมเกลียวกัน องค์กรสามารถจัดกิจกรรมสร้างความเข้าใจ เช่น การเสวนากับบุคคล LGBTQ+ การแต่งตั้งคณะกรรมการด้าน DE&I และการใช้แบบประเมินเพื่อสะท้อนผลการดำเนินการด้าน DE&I นอกจากนี้ ยังควรให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น กฎหมายแรงงานที่ให้การคุ้มครองเรื่องเพศ และภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งมักเป็นพื้นที่ที่เปิดกว้างทางเพศมากกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งจะมีบทบาทในการเสริมสร้างความรู้สึกรับประกัน ปลอดภัย และมีคุณค่าของพนักงาน LGBTQ+ ทำให้พวกเขามีความผูกพันและต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้น เมื่อองค์กรสามารถพัฒนาทั้งสองปัจจัยนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้พนักงาน LGBTQ+ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและนำไปสู่การมีส่วนร่วมในองค์กรที่สูงขึ้น

ถึงแม้ว่าโมเดลนี้จะพัฒนาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ แต่สามารถนำไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดเชิงปริมาณในอนาคตได้ โดยการพัฒนาแบบสอบถามจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และนำไปทดสอบความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในองค์กรด้วยสถิติเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า พนักงาน LGBTQ+ ในโรงแรมหรูและมีความพิเศษมีคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างดี โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากนโยบาย DE&I ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พนักงานยังมีส่วนร่วมในองค์กรค่อนข้างสูง อันเป็นผลมาจากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี แสดงออกผ่านความทุ่มเทในการทำงาน การมีส่วนร่วมในองค์กร จากผลการวิจัยดังกล่าว นำมาสู่ข้อค้นพบเชิงนโยบาย คือ องค์กรควรมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน LGBTQ+ อย่างต่อเนื่องผ่านการกำหนดนโยบาย การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ DE&I ที่มีเป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้อย่างเหมาะสม การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความเท่าเทียมและการยอมรับความแตกต่าง เช่น จัดการอบรมประจำปีเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในด้าน DE&I กับพนักงานทุกคน การจัดสรรสวัสดิการที่เป็นธรรม โดยพนักงานทุกคนควรได้รับสวัสดิการที่ครอบคลุมความต้องการ เช่น พนักงาน LGBTQ+ อาจได้รับ การรับรองคู่ชีวิตในสวัสดิการ และนโยบายการลาพิเศษสำหรับกรณีการแปลงเพศหรือการรักษาที่เกี่ยวข้อง การวัดและประเมินผลนโยบาย DE&I ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน ทำการสำรวจและรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการบริหารอย่างสม่ำเสมอ ท้ายที่สุด องค์กรควรขยายนโยบาย DE&I สู่ห่วงโซ่อุปทาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจ สนับสนุนธุรกิจที่เป็นเจ้าของโดยกลุ่ม LGBTQ+ ในชุมชนท้องถิ่น และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ด้าน DE&I กับพันธมิตรในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ยังมีข้อค้นพบเชิงประสบการณ์ คือ พนักงาน LGBTQ+ ได้รับประสบการณ์ที่ดีจากบรรยากาศการทำงานซึ่งมีความอบอุ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และความทุ่มเทในการทำงานเป็นอย่างมาก สำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน LGBTQ+ เพื่อให้สามารถวัดผลในเชิงปริมาณและทำการเปรียบเทียบกับกลุ่มพนักงานอื่น ๆ เนื่องจากการวิจัยในรูปแบบนี้อาจมีข้อจำกัด เช่น การเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารอาจทำให้ผลการวิจัยไม่สะท้อนประสบการณ์ของพนักงาน LGBTQ+ โดยตรง

เอกสารอ้างอิง

- Adebayo, A. A. (2024). Managing diversity, equity and inclusion (DEI) through human resources management to enhance organizational profitability. *Fuoye Journal of Management Sciences*, 1(1), 1-20.
- Adisa, T. A. et al. (2017). Exploring the implications of the influence of organisational culture on work-life balance practices. *Personnel Review*, 46(3), 454-473.
- Badgett, M. V. L. & Hellen, M. (2013). *The business impact of LGBT-supportive sexual orientation and gender identity policies*. (1st ed.). Los Angeles: The Williams Institute.
- Banyan Tree. (2023). Banyan Tree Celebrates Remarkable Success in Travel + Leisure's 2023 World's Best Awards. Retrieved January 10, 2025, from <https://news.groupbanyan.com/228080-banyan-tree-celebrates-remarkable-success-in-travel-leisure-s-2023-world-s-best-awards>
- Bhende, P. & Pillai, A. (2020). Quality of work life and work-life balance. *Journal of Human Values*, 26(1), 256-265.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.



- Brown, R. et al. (2010). Cancer risk factors, diagnosis and sexual identity in the Australian longitudinal study of women's health. *Women's Health Issues*, 20(1), 11-19.
- Chiedu, C. K. et al. (2018). Investigating the Impact of Organizational Policy Towards Quality of Work Life on Employee Engagement in Manufacturing Company Nigeria. *European Journal of Economics and Business Studies*, 4(2), 141-152.
- Creswell, J. W. & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. (4th ed.). United States of America: SAGE Publications.
- Diener, E. & Suh, E. (1997). Measuring quality of life: Economic, social, and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40(1-2), 189-216.
- Duggan, L. et al. (2020). "Diversity, Equity, and Inclusion in the Workplace: A Global Perspective". *Journal of Human Resource Management*, 35(3), 224-241.
- Endayani, F. et al. (2018A). The effect of quality of work-life and motivation on employee engagement with job satisfaction as an intervening variable. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 74(2), 108-114.
- _____. (2018B). The effect of quality of work-life and motivation on employee engagement with job satisfaction as an intervening variable. *RJOAS*, 7(79), 205-217.
- Francis, S. J. & Fonceca, C. M. (2023). Quality of Work Life among Employees: A Descriptive Study. *Journal of Academia and Industrial Research*, 11(3), 56-59.
- Khatalso, M. J. (2024). Employee Engagement and Quality of Work Life: A Case Study of Maru-Ti Suzuki India Ltd. *International Journal of Recent Scientific Research*, 15(8), 4867-4870.
- Lee, J. S. et al. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach. *International Journal of Contemporary Hospitality*, 27(5), 768-789.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Nawrat, A. (2021). The challenges of being LGBTQ+ in today's workplace. Retrieved January 10, 2025, from <https://www.unleash.ai/diversity-equity-inclusion/the-challenges-of-being-lgbtq-at-work/>
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Setyaningrum, R. P. & Pawar, A. (2021). How quality of work life impacts employee engagement: An empirical study. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(3), 167-181.
- Van Manen, M. (2016). *Phenomenology of practice: Meaning-giving methods in phenomenological research and writing*. (1st ed.). London: Routledge.
- Villarroya, A. & Boté-Vericad, J. J. (2023). The gender and LGBTQ perspectives in library and information science: A case study at the University of Barcelona. *Library & Information Science Research*, 45(3), 1-9.