

นิพนธ์ต้นฉบับ

Received: Nov. 23,2020

Revised: Dec. 21,2021

Accepted: April 1,2022

Published: April 5,2022

คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหารในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

Quality of Work Life and Happiness among Waiters in Mueang

District, Phuket Province, Thailand

เปาเอ๋อ ลี^{1*}, บุญแทน กิ่งสายหยุด¹, สุขุมารณ์ ศรีวิศิษฐ์¹, วิชาญ สายวารี¹ และ สุทัศน์ เสียมไหม¹

¹วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดตรัง

Pao-er Lee^{1*}, Boonthan Kingsaiyod¹, Sukhumaporn Sriwisit¹, Wichan Saiwaree¹

and Suthat Siammai¹

¹Sirindhorn College of Public Health, Trang

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 2) ระดับความสุข และ 3) การศึกษาเชิงลึกคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ บริการร้านอาหาร จำนวน 316 คน และเลือกตัวอย่างแบบกำหนดเกณฑ์ จำนวน 10 คน ในการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยควอไทล์ และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า บริการร้านอาหารมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41 \pm 0.44$) ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.59 \pm 0.65$) และมีความสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุข ($\bar{X} = 63.37 \pm 9.21$) มิติครอบครัวดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 72.91 \pm 18.25$) ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างดี มีปัญหาในการทำงานเล็กน้อย ส่วนความคิดเห็นต่อความสุข คือ การดำเนินชีวิตมีความสุข แต่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขโดยรวมและรายด้าน รวมทั้งข้อมูลเชิงลึก องค์กรร้านอาหารสามารถใช้ข้อมูลในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหาร เพื่อให้บริการร้านอาหารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความสุข, บริการร้านอาหาร, ภูเก็ต

Corresponding Author: * เปาเอ๋อ ลี Email: 593252022@scphtrang.ac.th

Original article

Abstract

Received: Nov. 23,2020

Revised: Dec. 21,2021

Accepted: April 1,2022

Published: April 5,2022

The objectives of this mixed methods research study were: 1) to study the quality of work life and the happiness among waiters in Mueang District, Phuket Province, Thailand quantitatively, and 2) to gather in-depth, qualitative data about these topics. The participants in the questionnaire included 316 waiters. 10 participants were selected by criterion sampling to participate in the qualitative study. Quantitative data were collected via questionnaire. These data were analyzed by descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation, median, quartile range). Qualitative data were collected via interview form and observation form, and analyzed by the content analysis method.

We found that the overall quality of work life of the participants was at a moderate level ($\bar{X} = 3.41 \pm 0.44$). Considering individual aspects of the quality of work life, participants gave the highest scores for safe and healthy working conditions ($\bar{X} = 3.59 \pm 0.65$). Overall, the happiness of participants was at a “Happy” level ($\bar{X} = 63.37 \pm 9.21$). When individual aspects were examined, participants reported the highest scores for having a happy family ($\bar{X} = 72.91 \pm 18.25$). The participants’ opinions regarding their quality of work life was quite good; they reported only a few problems with work. With regards to happiness, the respondents generally expressed having a happy life, but complained about problems with expenses.

Our research findings have included information on the overall quality and individual aspects of work life and happiness, as well as in-depth information on these topics. This information could be utilized for enhancing the quality of work life and happiness of waiters. These efforts can increase their motivation by promoting a better quality of work life and happy living.

Key words: Quality of Work Life, Happiness, Waiters, Phuket

Corresponding Author: * Pao-er Lee Email: 593252022@scphtrang.ac.th

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในอีก 20 ปี ข้างหน้าส่งผลทำให้แต่ละองค์กร หน่วยงานทุกภาคส่วนเร่งสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของคนทำงาน (Pratad K., 2013) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วส่งผลกระทบต่อสุขภาพและลักษณะของการทำงาน องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้เน้นการพัฒนาสุขภาพของคนโดยเท่าเทียมกัน การมีสุขภาพดีนับเป็นสิทธิพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตด้วย การจะบรรลุเป้าหมายสุขภาพดีถ้วนหน้าได้นั้น เราต้องทำให้การมีที่พักอาศัยและสภาพการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพ เป็นศูนย์กลางของการตัดสินใจเชิงนโยบายสาธารณะ การร่วมแรงร่วมใจในทุก ๆ มิติ ล้วนมีผลอย่างมากต่อสุขภาพและความสุขของประชากร (Aunprom-me S., 2013) คุณภาพชีวิตการทำงาน มี 8 ด้านประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนความสุข 9 มิติ ได้แก่ สุขภาพดี ผ่อนคลายดี น้ำใจดี จิตวิญญาณดี ครอบครัวดี สังคมดี ใฝ่รู้ดี สุขภาพการเงินดี และการงานดี จากสถานการณ์สุขภาพจิตของประเทศไทย พบว่า มีผู้พยายามฆ่าตัวตายเฉลี่ยชั่วโมงละ 6 คน ส่วนใหญ่เป็นวัยแรงงาน (Department of mental health, 2018) ทั้งนี้ ประเทศไทยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพคนทุกกลุ่มวัยเป็นสำคัญ โดยเฉพาะประชาชนวัยทำงานที่เน้นการส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานมีความสุขในการดำเนินชีวิต ซึ่งวัยทำงานเป็นกำลังแรงงานสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศโดยตรง สามารถช่วยในการผลักดันประเทศชาติให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพได้

ปัจจุบันประเทศไทยมีกำลังแรงงานจำนวนทั้งสิ้น 39.05 ล้านคน (National Statistical Office, 2018a) ผลการสำรวจความสุขคนทำงาน (ในองค์กร) พ.ศ. 2561 พบว่า คะแนนความสุขคนทำงานในองค์กรระดับประเทศมีค่าคะแนนเฉลี่ย 58.62 คะแนน ซึ่งตามเกณฑ์ของเครื่องมือ HAPPINOMETER จัดอยู่ในระดับ “Happy” (National Statistical Office, 2018b) และผลการจัดอันดับจังหวัดแห่งความสุขของประเทศไทย พบว่า จังหวัดที่มีความสุขน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ภูเก็ต สมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ (Academic Network for Community Happiness Observation and Research, 2017) ในระดับภูมิภาค ภาคใต้มีกำลังแรงงานรวม ร้อยละ 71.4 (National Statistical Office, 2018a) ผลการสำรวจความสุขคนทำงาน (ในองค์กร) พ.ศ. 2561 เมื่อจำแนกตามภาค พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนความสุขสูงที่สุด รองลงมา เป็นภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ (National Statistical Office, 2018b) ส่วนของจังหวัดภูเก็ตที่จัดเป็นจังหวัดที่มีอัตราค่าจ้างขั้นต่ำสูงและค่าครองชีพสูง มีกำลังแรงงานรวม จำนวน 317,093 คน อาชีพที่มีผู้ทำงานมากที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้าและตลาด (Phuket Provincial Labor Office City Hall, 2018) ผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความสุขเฉลี่ยของคนภูเก็ต ในปี 2560 และปี 2559 แสดงให้เห็นว่าคนภูเก็ตมีระดับความสุขลดลง เมื่อแยกตามอำเภอ อำเภอเมืองเป็นอำเภอที่มีระดับความสุขของคนในชุมชนต่ำที่สุด (Community Development Office Phuket, 2017) กล่าวได้ว่า ความสุขเกิดขึ้นตามการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน ซึ่งจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นชุมชนเมือง มีการดำรงชีวิตแบบเร่งรีบ เมื่อเผชิญกับความเครียดต่าง ๆ อาจลงมือแก้ปัญหาแบบมั่วๆ หุนหันพลันแล่น ทำให้มีโอกาสผิดพลาดได้สูง (Department of mental health, 2018)

จะเห็นได้ว่า หากระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความสุขของบุคคลอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเป้าหมาย จะส่งผลให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตของประชาชนวัยแรงงานได้ จากสถานการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกพื้นที่ในการศึกษา คือ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต และเลือกทำการศึกษากลุ่มผู้ประกอบการอาชีพบริการร้านอาหาร ซึ่งจังหวัดภูเก็ตมีคนประกอบอาชีพพนักงานบริการมากที่สุด และประเภทของกิจการที่มีมากที่สุดในจังหวัด คือ ธุรกิจร้านอาหาร แต่ยังไม่พบข้อมูลการสำรวจคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของกลุ่มอาชีพนี้โดยเฉพาะเจาะจงในพื้นที่ ทั้งนี้ อาชีพบริการร้านอาหารจัดเป็นอาชีพที่มีความเครียดและความกดดันอย่างมาก เนื่องจากต้องคอยรับฟังคำสั่งของทุกคนในร้านตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของกิจการ ประกอบกับสภาวะทางเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ตที่มีค่าครองชีพสูง ผู้คนต้องอดทนทำงานเพื่อแลกกับเงินค่าจ้างให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละวัน มีวิถีชีวิตที่เร่งรีบ อันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหารเป็นอย่างมาก จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้วางแผนการทำงานในองค์กร และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาเชิงลึกคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) แบบขั้นตอนเชิงอธิบาย (Explanatory Sequential Design) กระบวนการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เริ่มต้นด้วยการวิจัยเชิงปริมาณเป็นวิธีหลัก (Quantitative Research: QN) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำผลที่ได้จากการวิจัยมาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นวิธีรอง (Qualitative Research: ql) ในระยะที่ 2 ด้วยแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ตีความ (Interpret) ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) และแนวคิดความสุข 9 มิติ หรือ Happy 8 plus ของ Thai Health Promotion Foundation (2009)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ระยะการศึกษาที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ร้านอาหารที่จดทะเบียนพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เป็นจำนวน 1,577 ร้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) หาขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970, as cited in Ruangdej chaosansreecharoen K., 2017) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 309 ร้าน เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10% จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 340 คน นำมากำหนดจำนวนร้านอาหารตามสัดส่วนของแต่ละช่วงชั้น สุ่มรายชื่อร้านอาหารด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบ (Systematic Random Sampling) และเลือกผู้ให้ข้อมูลจากร้านอาหารร้านละ 1 คน ซึ่งจาก

การรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 340 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 316 ชุด ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 93

เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion Criteria) คือ 1) ผู้ประกอบอาชีพบริการร้านอาหาร ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 2) มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และเป็นพนักงานประจำ 3) สัญชาติไทย 4) สามารถอ่านออกเขียนได้ และ 5) ยินดีเข้าร่วมในการศึกษาวิจัย เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria) คือ 1) เป็นเจ้าของกิจการร้านอาหาร 2) เป็นโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการคิดและตัดสินใจ

2. ระยะการศึกษาที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บริการร้านอาหารที่จดทะเบียนพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดเกณฑ์ (Criterion sampling) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณ มีเกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion Criteria) คือ 1) ผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานตั้งแต่ระดับปานกลางถึงต่ำ 2) ผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับความสุขตั้งแต่ระดับไม่มีความสุขถึงไม่มีความสุขอย่างยิ่ง และ 3) ยินดีเข้าร่วมในการศึกษาวิจัย วิจัย เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria) คือ มีปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระยะการศึกษาที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหาร ผู้วิจัยดัดแปลงและพัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎี

2. ระยะการศึกษาที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการร้านอาหาร สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แบบสังเกตสถานที่ทำงาน นานอยู่ นานทำงาน ของสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข แบบบันทึกภาคสนาม กล้องถ่ายรูป และเครื่องบันทึกเสียง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ระยะการศึกษาที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ความตรง (Validity) นำแบบสอบถามไปตรวจสอบกับผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอาหาร ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของบริการร้านอาหาร ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00, 0.67-1.00 และ 0.67-1.00 ตามลำดับ

1.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตอำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) เท่ากับ 0.89

2. ระยะการศึกษาที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ความตรง (Validity) นำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview guide) และแบบสังเกต ให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และนำไปทดลองใช้ (Pilot study) กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตอำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 2 คน เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2562 มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ระยะการศึกษาที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ขออนุญาตและขอข้อมูลจากร้านจำหน่ายอาหารทั้งหมดที่จดทะเบียนพาณิชย์ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อนำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 เสนอขอรับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดตรัง เพื่อพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลกับบริการร้านอาหารไปยังร้านจำหน่ายอาหาร และเข้าชี้แจงกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ระยะเวลาในการทำแบบสอบถามประมาณ 20 นาที

1.4 รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลหาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความสุข

2. ระยะการศึกษาที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับเกณฑ์คัดเลือก จะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม จำนวน 10 คน ใช้เวลาประมาณ 30 - 45 นาที ต่อ 1 คน

2.2 ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกเสียง และนำข้อมูลจากการสังเกตมาวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระยะการศึกษาที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสังเกต ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยควอไทล์

2. ระยะการศึกษาที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการสัมภาษณ์ และการสังเกต

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดตรัง เลขที่ 007/2562

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านอาหาร พบว่า ร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารทั่วไป และมีจำนวนพนักงาน 1-9 คน

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพโสด ไม่มีบุตร ผู้ที่มีบุตรส่วนใหญ่มีจำนวน

บุตร 1 คน รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท รายได้เพียงพอไม่เหลือเก็บ จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน 8-10 ชั่วโมง จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ 51-60 ชั่วโมง และระยะเวลาในการทำงานร้านอาหารแห่งนี้ 1-5 ปี

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.65) รองลงมา ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.58) และด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกเป็นรายด้าน (n=316)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม	3.32	0.53	ปานกลาง
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.59	0.65	ปานกลาง
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.23	0.45	ปานกลาง
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.35	0.56	ปานกลาง
5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน	3.44	0.58	ปานกลาง
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.43	0.61	ปานกลาง
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.38	0.56	ปานกลาง
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.52	0.58	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	3.41	0.44	ปานกลาง

4. ความสุข พบว่า ความสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุข ($\bar{X} = 63.37$) เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ความสุขทุกมิติอยู่ในระดับมีความสุข โดยมิติครอบครัวดี (Happy family) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 72.91$) รองลงมา มิติใฝ่รู้ดี (Happy brain) ($\bar{X} = 67.47$) และมิติสุขภาพการเงินดี (Happy money) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 52.41$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุข จำแนกรายมิติ (n=316)

ความสุข	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สุขภาพดี (Happy body)	64.79	14.41	มีความสุข
2. น้ำใจดี (Happy heart)	64.30	20.39	มีความสุข
3. สังคมดี (Happy society)	62.36	11.35	มีความสุข
4. ผ่อนคลายดี (Happy relax)	62.34	12.75	มีความสุข
5. ใฝ่รู้ดี (Happy brain)	67.47	16.09	มีความสุข
6. จิตวิญญาณดี (Happy soul)	61.77	16.99	มีความสุข
7. สุขภาพการเงินดี (Happy money)	52.41	17.47	มีความสุข
8. ครอบครัวดี (Happy family)	72.91	18.25	มีความสุข
9. การงานดี (Happy work-life)	62.56	13.14	มีความสุข
ความสุขในภาพรวม	63.37	9.21	มีความสุข

5. ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน อย่างไรก็ตามข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนความคิดเห็นดังต่อไปนี้

5.1 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ร้านอาหารยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่ ความสะอาด และเสียงรบกวน ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“สภาพแวดล้อมด้านความสะอาดของร้าน จากที่ร้านที่ผมอยู่ พูดถึงมันไม่ค่อยสะอาด แบบมันไม่เหมือนโรงแรมอะครับ มันอยู่ที่ผู้ประกอบการด้วยว่าเขาจะตกแต่งร้านในลักษณะไหน บางทีมันก็ไม่เข้า เหมือนกับครัวจะเล็กเกินไป แล้วก็พนักงานก็จะเข้าไปเบียดกัน แล้วก็บาร์อะไรก็จะไม่เข้ารูปด้วย ...มันลำบากมากเลยครับ จัดแบบไม่ค่อยลงตัว...” (คุณศรัณย์ เพศชาย อายุ 30 ปี)

5.2 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน บริการร้านอาหารยังไม่ได้ได้รับความสนใจให้เพิ่มความสามารถในการทำงาน มีลักษณะการทำงานที่ซ้ำ ๆ ไม่มั่นคงทางการเงิน และอาจถูกปลดออกจากงานเมื่ออายุมาก ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“อ้อ (คิด) สำหรับตัวเราคิดว่าไม่ค่อยจะมั่นคงเท่าไรค่ะ เพราะว่าตอนนี้เราก็อายุ 34 ปีแล้วอะค่ะ ถ้าเรา 40 ปีขึ้นไป ไม่รู้เขาจะรับเรารึเปล่าค่ะ มันก็มีสิทธิ์ที่จะคัดเราออกได้เหมือนกันอะค่ะ เพราะส่วนมากพนักงานเสิร์ฟเขาจะรับเด็กวัยรุ่นมากกว่าค่ะ” (คุณธิดา เพศหญิง อายุ 34 ปี)

“ตอนนี้เธอ มันก็เฉย ๆ นะคะ ความมั่นคงหรือว่าก้าวหน้า...ถามในตัวหนู มันไม่น่าจะค่อยก้าวหน้าเท่าไร เพราะว่าการทำงานที่เราจะขึ้นเป็นหัวหน้าตรงนั้น เขาให้เพิ่มเรากี่ไม่เยอะ หน้าไฮ (High season) เขาก็ลดตามแขก มันไม่ค่อยเท่าไรค่ะ แต่ถ้าเป็นที่อื่น ถ้าให้เท่านี้หน้าไฮก็เท่านี้ หน้าโลว์ (Low season) ก็เท่านี้ มันจะมั่นคงค่ะ... และที่นี้เหมือนเขาตั้งมาให้ว่าอาหารของคุณต้องทำแบบนี้ เหล้า เบียร์ ค็อกเทล คุณก็ต้องทำแบบนี้ตลอดทุกวัน ๆ เหมือนเราทำงานวนไปเหมือนเดิมอะค่ะ ไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าค่ะ” (คุณสริน เพศหญิง อายุ 27 ปี)

อย่างไรก็ตาม ได้มีการกล่าวถึงการมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานจากการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ที่นี้เธอคะ มีค่ะ มันก็จะมีสอบปรับระดับขึ้นไปเรื่อย ๆ เราสามารถเป็นได้ตั้งแต่พนักงานพาร์ทไทม์ (Part time) ขึ้นไปเป็นประจำ (พนักงานประจำ)...มาเป็นเทรนเนอร์ (Trainer) มาเป็นซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) แล้วขึ้นมาเป็นแอสซิสต์ (Assistant) แล้วขึ้นมาเป็นเมเนเจอร์ (Manager) เราสามารถก้าวหน้าได้ แล้วแต่ความสามารถของเราจะไปได้นานไหน อยู่ที่ว่าเราจะศึกษาหรือจะไขว่คว้าโอกาสนั้นไว้มั้ย...หรือแล้วแต่ว่าสถานการณ์หรือว่ายอดขายของร้าน มันอยู่ที่ว่ายอดขายของร้านเดือนนั้นดีไหม หรือว่างานของเรามันราบรื่นไหม มันขึ้นอยู่กับจังหวะด้วยว่าเราจะได้ปรับไหม แต่ส่วนมากก็คืออย่างที่บอกอะค่ะ มัน..ร้านเขาสามารถซัพพอร์ต (Support) ให้เราได้ว่าเราจะได้ขึ้นไปรึเปล่า เราก็สามารถซัพพอร์ตตัวเองได้ด้วยการทำงานที่ช่วยกันสร้างยอดขาย สร้างคุณภาพร้านอะไรแบบนี้” (คุณอุ๋น เพศหญิง อายุ 23 ปี)

5.3 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ได้มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเองในด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“อ้อ มีค่ะ ได้ภาษาเพิ่มขึ้นนะค่ะ เพราะว่าผู้ร่วมงานจะมีคนต่างชาติอยู่ด้วย แล้วก็สามารถเข้าใจภาษาได้มากยิ่งขึ้นค่ะ” (คุณณภา เพศหญิง อายุ 50 ปี)

“อ้อ น่าจะเป็นภาษาอะค่ะ ภาษารัสเซีย เพราะว่าที่นั่นเขาจะเน้นอาหารรัสเซีย แล้วก็พูดรัสเซียตลอด เหมือนบางคำเรารู้อังกฤษมา แต่รัสเซียเขาจะไม่รู้ เขาก็จะพูดเป็นภาษาบ้านเขา มาถึงเขาก็จะสั่งเป็นภาษาบ้านเขาอย่างเนี่ย

ก็ทำให้เราแบบสามารถเรียนรู้ได้ว่าไอศกรีมภาษารัสเซียคืออะไรนะ แดงมือนี่นะ อะไรอย่างนี้ น่าจะเป็นภาษามากกว่า” (คุณสริน เพศหญิง อายุ 27 ปี)

5.4 ประชาธิปไตยในองค์กร บริการร้านอาหารได้รับความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านค่าตอบแทน สิทธิและเสรีภาพในการดำเนินชีวิต ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“...ถ้ากับพนักงานก็ถือว่าโอเคในระดับหนึ่ง เราก็คิดหลักของ (คิด) ประกันสังคม แล้วก็เรามีสวัสดิการ ยึดหลักของ (คิด) มาตรการแรงงานทุกอย่าง ให้หมดเลยเหมือนกันทุกอย่าง...” (คุณอุ๋น เพศหญิง อายุ 23 ปี)

อย่างไรก็ตาม ได้มีการกล่าวถึงการพิจารณาค่าจ้างของพนักงานที่ไม่เป็นธรรม โดยมีการเลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคล และการไม่เคารพซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้งทางความคิดภายใต้วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ก็ไม่ค่อยยุติธรรมเท่าไรอะนะ บางครั้งก็จะเอาพวกของเขาอะ เหมือนกับอย่างการขึ้นเงินเดือนอย่างนี้อะ เขาจะขึ้นให้เฉพาะกับคนที่สนิทกับเขามากกว่าอะ” (คุณผกา เพศหญิง อายุ 50 ปี)

5.5 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ร้านอาหารได้มีการบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือสังคม และทำให้ชาวต่างชาติได้เห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“มีอะ เขาจะมีการมาเรียไรเงินที่น้อยอะ เราก็ร่วมทำบุญกันอะนะ” (คุณผกา เพศหญิง อายุ 50 ปี)

“...มันก็มีนะอะ อ้อ ก็มีเหมือนเราอยู่เมืองท่องเที่ยว เราก็สามารถทำให้ชาวต่างชาติเห็นว่าคนไทยก็มีความรู้ด้านนี้ คนไทยก็มีเซอร์วิสมายด์ (service mind) เราก็ทำให้รู้ว่ามี ชาวต่างชาติได้เห็นวัฒนธรรมของไทยด้วย ก็ว่าดีเหมือนกัน...” (คุณสริน เพศหญิง อายุ 27 ปี)

6. ความคิดเห็นต่อความสุข พบว่า ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสุขอยู่ในระดับมีความสุขทุกมิติ อย่างไรก็ตามข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนความคิดเห็นดังต่อไปนี้

6.1 สุขภาพดี ยังมีบริการร้านอาหารบางส่วนที่สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง เนื่องจากมีอาการเจ็บป่วย มีโรคประจำตัว และภาวะน้ำหนักเกิน ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“มีภูมิแพ้ ถ้าอากาศหนาวเกินไปก็จะจาม แล้วก็ไอมากโหล ...ตอนแรก ๆ ก็มี (อุปสรรค) นะ แต่พอช่วงหลัง เราได้ทำทุกวันมันก็เริ่มชิน ช่วงแรก ๆ ก็จะจามบ่อย ...จะไม่ค่อยชอบแอร์เท่าไร” (คุณศรี เพศหญิง อายุ 28 ปี)

“คิดว่าสุขภาพของตัวเองไม่ดีอะ เพราะว่ามันนอนน้อยมาก แล้วไม่ได้ออกกำลังกายเลยอะ ...แล้วเราก็อ้วนด้วยอะ น้ำหนักก็ 75 กิโล (กิโลกรัม) อะ มันก็ทำให้เราอึดอัด ทำงานก็ไม่คล่อง” (คุณธิตา เพศหญิง อายุ 34 ปี)

อย่างไรก็ตาม ได้มีการกล่าวถึงสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง เนื่องจากเป็นคนดูแลสุขภาพ ไม่มีโรคประจำตัว และไม่มีอาการเจ็บป่วย ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“เรื่องสุขภาพ ผมเป็นคนออกกำลังกายอยู่แล้วครับ ออกกำลังกาย เข้าฟิตเนส ก็จะเล่นอยู่สัปดาห์ละ 4 วัน... โรคประจำตัวไม่มีครับผม ไม่เคยเข้ารักษาโรงพยาบาลครับ” (คุณศรัณย์ เพศชาย อายุ 30 ปี)

6.2 น้ำใจดี ยังมีปัญหาสุขภาพจิตที่มีสาเหตุมาจากความเครียดเรื่องเงิน งาน และครอบครัว ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“เครียดก็เครียดเพราะว่าอยากมีรายได้เพิ่ม อยากมีเงินเก็บไว้ให้ลูกอะไรแบบนี้ แต่ว่ามันไม่มีช่องทางทำงานอื่นเลย เพราะว่ามันมีเวลาจำกัด ...ได้พักแล้วก็หาย เพราะว่ามันเป็นเบื่อบางเวลาเอง แค่อกลับบ้านไปพักก็คิดตื่นเช้าขึ้นมามันก็หาย ไม่ได้เครียดระยะยาวอะไรแบบนี้” (คุณรุ่ง เพศหญิง อายุ 45 ปี)

“ก็มีบ้างแต่ไม่ค่อยบอกใครหรอก (หัวเราะ) จะนั่งทบทวนสักพักว่าเราเครียดเรื่องอะไร มันเกิดจากอะไร ...ก็อย่างว่าแหละ การบริหารเงินอะไรแบบนี้ แต่ก็จะมีไปสังสรรค์ จะอยู่คนเดียวมากกว่า ชอบทบทวนคิดคนเดียว ก็คุยกับคนสนิท ก็ปรึกษาเขา คุยกับคนที่น่าจะผ่านจุด ๆ นั้นมาได้...” (คุณทัศนาศ เพศหญิง อายุ 22 ปี)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลไม่เพียงแต่กล่าวถึงปัญหาสุขภาพจิตที่มีสาเหตุมาจากความเครียดเท่านั้น แต่ยังกล่าวถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตอันส่งผลให้สุขภาพจิตดีขึ้นจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ก็มีนะคะ เหมือนบางทีตามโรงเรียน คุณครูเขาก็จะมีแบบให้ผู้ปกครองไปช่วยทำความสะอาด ...ก็ชอบอะคะ ทำเยอะ บางทีก็ทำความสะอาดวันเปิดภาคเรียน วันนี้นักเรียนก็มีกิจกรรมเราก็ทำกับข้าวไป ...คนนี่ทำไก่ทอด คนนี้ทำแซนวิช ถึงเราไม่มีเยอะแต่เราก็ทำ น้อยก็จริง แต่เราก็ไปรวมกันเยอะ ๆ มันก็จะได้เป็นเยอะ ๆ ขึ้นมา เพื่อให้เด็กได้กิน” (คุณสริน เพศหญิง อายุ 27 ปี)

6.3 สังคมดี/ การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในองค์กร ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ก็สามารถสื่อสารกันได้ มีอะไรก็ปรึกษา ถามกันเลย เพราะว่าพนักงานที่นี่มี 4 คน สามารถคุยกันได้ทุกคนเลย มีอะไรก็ถามกัน ...หัวหน้างานทำทุกอย่างเลย ทำมากกว่าลูกน้องอีก” (คุณทัศนาศ เพศหญิง อายุ 22 ปี)

อย่างไรก็ตาม ได้มีการกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะด้านการสื่อสารด้วยภาษาที่แตกต่างกัน และความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ก็ดีบ้างไม่ดีบ้างครับผม แล้วแต่ ...ก็อาจจะแบบว่าความคิดเห็นหรือการที่เราเสนออะไรอาจจะไม่ตรงกันก็ได้อะไรประมาณนี้เลยทำให้เกิดปัญหา แต่สุดท้ายก็ เมื่อประชุมอะไรก็เคลียร์กัน ก็เอาความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งนะ...(หัวหน้างาน) ก็โอเคครับผม” (คุณณัฐกร เพศชาย อายุ 23 ปี)

“เพราะว่ามันจะมีแต่พม่า ชาวต่างชาติ ไม่ค่อยมีคนไทย การสื่อสารอะไรก็ไม่ค่อยเท่าไร แล้วมันเหมือนกับอีต๊อก เหมือนเราเป็นแกะดำในนั้น ...กับหัวหน้างานชาวต่างชาติก็ตึ้นะคะ หัวหน้าเป็นชาวต่างชาติด้วยเป็นคนไทยด้วย” (คุณสริน เพศหญิง อายุ 27 ปี)

6.4 ผ่อนคลายดี/ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีการพักผ่อนที่เพียงพอ แต่ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวยังไม่มีสมดุลกัน ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“...พักเบรก 1 ชั่วโมง ก็คือทำงาน 8 ชั่วโมง ...วันหยุดให้อาทิตย์ละวัน มันมีพักร้อนให้ปีละ 15 วัน นักชดถุขให้ปีละ 15 วันเหมือนกัน ก็มีลาจลาป่วย ไม่หักเงินก็มี ...ก็พอยุ่ นะ ...อยู่ที่ทำงานมากกว่า (หัวเราะ) เพราะอยู่บ้านอะมันอยู่น้อย เพราะอยู่กับงานบ้าน เพราะว่ากลับไปถึงก็ถึงบ้าน ทำกับข้าว ล้างถ้วยล้างจาน อะไรแบบนี้ เวลาเข้าบ้านตื่นมาก็ต้องทำงานบ้านให้เสร็จแล้วก็มาทำงาน ...หมดไปกับงานบ้าน ซักผ้ารีดผ้า ถูบ้าน แล้วก็มารับลูกโรงเรียน” (คุณรุ่ง เพศหญิง อายุ 45 ปี)

อย่างไรก็ตาม ได้มีการกล่าวถึงการมีเวลาพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ และไม่มีสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“เวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ บางทีเวลาเลิกงานจะมีความเครียด ก็จะไม่ค่อยหลับ ...เวลาวางก็จะออกกำลังกาย ผมเป็นคนชอบออกกำลังกาย เล่นกีฬา ก็เล่นฟุตบอลกับเพื่อน เลิกงานช่วงเย็น ๆ ครับ เพราะที่ทำงานก็มีเวลา 2 กะ ...บางครั้งถ้าว่า ถ้าเงินไม่เพียงพอ ก็ต้องลากช่วงทำโอที (Over time) เพิ่มไป ก็เข้า แล้วแต่พนักงานทำไปขอบอส (Boss) บอสก็อนุญาตครับ เวลาพักก็เลยมีน้อยครับ” (คุณศรัณย์ เพศชาย อายุ 30 ปี)

6.5 ใฝ่รู้ดี มีพฤติกรรมใฝ่เรียนใฝ่รู้ที่ดีในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ก็มีบ้าง บางทีก็เข้าดูในยูทูป (YouTube) เหมือนการบริการ การใช้ภาษา เหมือนเราก็นั่งฟังหูฟัง กับภาษา บางทีเราก็ไม่เก่ง เราก็ฟัง เราก็จดไปด้วยอย่างนั้นอะค่ะ บางทีก็อ่านหนังสือเหมือนลูก เราสอนลูกเราก็ได้เรียนรู้กับที่ เราเรียนมาแล้วที่เราลืมบางที กับภาษาไทยบางคำเราก็ได้เรียนรู้กับลูกไปบ้าง ภาษาอังกฤษเราฟังเราก็ได้สอนลูกบ้าง สิ่งที่เรารู้” (คุณรสริน เพศหญิง อายุ 27 ปี)

6.6 จิตวิญญาณดี ได้มีการปฏิบัติกิจทางศาสนาเมื่อมีโอกาส ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“บางครั้งก็ไปวัด หรือถ้าไปซื้อของข้างนอก เราก็บริจาคขอทานอะไรอะค่ะ จะรู้สึกมีความสุขมากค่ะ” (คุณ ผกา เพศหญิง อายุ 50 ปี)

6.7 สุขภาพการเงินดี/ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนที่ได้รับค่อนข้างดี แต่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับความเพียงพอของค่าใช้จ่าย ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ที่นี่มีเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) ...ก็ได้รับแบบเป็นรายเดือน บางเดือนก็ไม่ได้ครบ บางเดือนก็ได้ 3,000 อะไรพวกนี้ ...มันก็จะในช่วง เขามีหน้าไฮ (High season) กับหน้าโลว์ (Low season) ครับ ถ้าลูกค้าเยอะ ก็ได้อยู่ ...ก็ไม่พอครับ ...ใช้จ่ายค่าห้อง ค่าน้ำมันรถ อาหาร” (คุณพล เพศชาย อายุ 29 ปี)

“...สวัสดิการ ผลตอบแทน มันก็ดี แต่ว่ามันอยู่ที่ว่าเราต้องทำยอดขายอะไรได้ด้วยไง ถ้ายอดขายไม่ได้ก็คือ เราก็ไม่ได้เงินส่วนต่าง ...แต่ตอนนี้ยอดขายมันไม่ได้หลายเดือนแล้ว (ยิ้ม หัวเราะ) ...เพียงพอ ๆ แต่ไม่พอเก็บ” (คุณ รุ่ง เพศหญิง อายุ 45 ปี)

6.8 ครอบครัวยุติ ใช้ชีวิตในการทำงานจนไม่ค่อยมีเวลาให้กับครอบครัว ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“ไม่ค่อยมีเวลาเพราะว่าช่วงนี้งาน... ทำงานที่นี้ก็เลิกดึก พอกลับไปบ้านก็ ทุกคนก็หลับหมดแล้ว ก็ไม่ค่อยมี เวลาให้กับครอบครัวครับ เป็นเวลาทำงานมากกว่า” (คุณณัฐกร เพศชาย อายุ 23 ปี)

นอกจากนี้ได้มีการกล่าวถึงการทำงานที่ต้องห่างจากครอบครัว เนื่องจากย้ายมาทำงานต่างถิ่น ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“...ส่วนมากอู่น (นามสมมติ) จะมีแบบวางกำหนดการของตัวเองว่า เออ เราจะทำงานสัก 3 เดือน ก็คือเราคิด เป็นไตรมาสละค่ะ 3 เดือนครึ่งเรากลับบ้าน หรือว่า 2 เดือนครึ่ง...” (คุณอู่น เพศหญิง อายุ 23 ปี)

6.9 การงานดี ยังไม่มีความพึงพอใจในอาชีพการงานของตนเอง ดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“เคยค่ะ หลายครั้ง เพราะว่ามันเหมือนบางช่วงเวลาที่แบบมันจะโดนกดดันจากหลาย ๆ อย่าง ทั้งทีมงาน ทั้ง รอบ ๆ ด้าน ทั้งจากผู้ใหญ่อะไรแบบนี้ มันจะทำให้เราแบบรู้สึกกดดันว่า เออ ที่นี้มันอาจจะไม่เหมาะกับเราได้ แต่ที่ เรายังไม่ไป 1) เราอาจจะเกิดภาวะกลัวว่าเราไปทำงานที่อื่น อะ เราอาจจะทำไม่ได้ แล้วก็ 2) คือถ้าเราออกในช่วงเวลา นี้ มันก็จะไม่มีเงิน ไม่ซัพพอร์ตหลาย ๆ อย่าง ทั้งที่บ้าน ทั้งของตัวเอง แล้วก็ค่านู่นค่านี้สารพัด เพราะว่าเราอยู่ที่นี้ก็คือ มันต่างถิ่น มันก็ต้องมีแบบ ค่าเช่าที่อยู่ ค่ากิน ค่าอะไรก็แล้วแต่ เยอะแยะ มันอาจจะทำให้เราแบบไม่กล้าตัดสินใจว่า เออ จะเปลี่ยนงานรีเปลอะไรแบบเนี่ย...” (คุณอู่น เพศหญิง อายุ 23 ปี)

“ก็...คนเราก็ต้องมีงานที่ชอบนะ อาจจะแบบเลือกงานที่ชอบแหละ น่าจะเป็นงานที่เราเรียนมาอะไรแบบนี้ เออผมจบกราฟฟิค (Graphic) มา ผมก็น่าจะไปเรียนต่อทางด้านกราฟฟิคอะไรแบบนี้ ...ก็อยากจะหางานใหม่...ที่มัน แบบว่าเข้ากับเรากว่านี้นะ อะไรเหล่านี้ งานที่ทำทุกวันนี้คือแบบมันเหมือนมาหาประสบการณ์ระหว่างรอ อาจจะ เพราะเรายังไม่ได้เจองานที่เราสนใจจริง ๆ อะไรอย่างนี้...” (คุณณัฐกร เพศชาย อายุ 23 ปี)

อย่างไรก็ตาม ได้มีการกล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เนื่องจากชอบงานบริการ และชอบภาษาดังตัวอย่างคำกล่าวนี้

“...หนูชอบมากกว่า ชอบได้เรียนรู้ ได้พูดคุยกับคนมากกว่า ...นี่เราชอบแบบเอ็นเตอร์เทน (Entertain) ลูกค้า เซอร์วิสมายด์ (service mind) มากกว่ามั้ง ต้อนรับบริการมากกว่า ได้เจอคน เราได้แลกเปลี่ยนภาษา เหมือนเขาพูดอังกฤษมา เราได้รู้จากที่เราไม่เคยรู้ ...เราจะได้เรียนรู้ภาษา มันจะแบบเอ็นเตอร์เทน จะสนุกอะคะ มันชอบแบบนี้มากกว่า” (คุณสริน เพศหญิง อายุ 27 ปี)

7. การสังเกตสถานที่ทำงานน่ายุ่ น้าทำงาน ของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่าร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานมากที่สุด คือ ด้านสะอาด

ตารางที่ 3 ผลการประเมินสถานที่ทำงานน่ายุ่ น้าทำงาน จำแนกรายด้าน (n=10)

เกณฑ์การประเมิน	ผลการประเมิน (ร้าน)	
	ผ่าน	ไม่ผ่าน
สะอาด	5	5
ปลอดภัย	4	6
สิ่งแวดล้อมดี	3	7

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ Karnchanaviroj P. (2004) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในสถานบริการประเภทผับ พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะบริการร้านอาหารมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ สะดวกสบายแก่การทำงาน มีความคิดว่าลักษณะงานที่ทำเป็นประโยชน์ต่อสังคม รู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน ผู้ร่วมงานเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน การทำงานส่งผลให้ครอบครัวมีความสุข มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน

เมื่อพิจารณารายด้าน จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.65) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ร้านอาหารบางแห่งมีปัญหาเรื่องของความสะอาด การจัดสรรพื้นที่ และเสียง ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกต พบว่า ร้านอาหารบางแห่งไม่ได้แยกพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารของพนักงานกับพื้นที่สำหรับพักผ่อน สถานที่เตรียมปรุงอาหารไม่สะอาด มีเสียงดังที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น เสียงเพลง เป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในขั้นที่ 2 (Maslow A.M., 1954) กล่าวไว้ว่า “ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยมากขึ้น ทั้งในการดำรงชีวิตและการทำงาน” สอดคล้องกับ Karnchanaviroj P. (2004) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในสถานบริการประเภทผับ พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพปานกลาง เป็นเพราะร้านอาหารมีความ

สะอาด ปลอดภัย สะดวกสบายแก่การทำงาน ร้านอาหารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ปลอดภัยในการทำงาน แต่ค่อนข้างมีปัญหาเรื่องแสง เสียงที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และบรรยากาศในการทำงานร้านอาหารทำให้รู้สึกตึงเครียดปานกลาง

ส่วนด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.45) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน แต่บริการร้านอาหารในบางแห่งได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เป็นไปตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1923) กล่าวไว้ว่า “ความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ต่ำจนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ส่วนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสศึกษาหาความรู้ ผูกอบรมเพิ่มเติม โดยเป็นปัจจัยจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ทำในองค์กร เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” สอดคล้องกับ Karnchanaviroj P. (2004) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเสิร์ฟในสถานบริการประเภทผับ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานปานกลาง เป็นเพราะบริการร้านอาหารมีความคิดเห็นว่าอาชีพบริการร้านอาหารมีความมั่นคงปานกลาง ได้รับการส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ต้องใช้ทักษะความรู้เพิ่มขึ้น แต่ร้านอาหารบางแห่งไม่เคยได้รับการฝึกฝนให้พร้อมก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และไม่มีมีการยกระดับพนักงานด้วยการเลื่อนตำแหน่ง

2. จากการศึกษาระดับความสุขของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ความสุขของบริการร้านอาหารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีความสุขภาพรวมอยู่ในระดับมีความสุข ($\bar{X} = 63.37$, S.D. = 9.21) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจความสุขคนทำงาน (ในองค์กร) พ.ศ. 2561 พบว่า คะแนนความสุขคนทำงานในองค์กรระดับประเทศมีค่าคะแนนเฉลี่ย 58.62 คะแนน ซึ่งตามเกณฑ์ของเครื่องมือ HAPPINOMETER จัดอยู่ในระดับ HAPPY หรือ ระดับความสุขตามเป้าหมาย เป็นเพราะบริการร้านอาหารมีความสุขกับครอบครัวของตนเอง มีความสนใจในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ค่อนข้างพึงพอใจกับสุขภาพกายของตนเอง ได้ให้การช่วยเหลือแก่คนรอบข้าง มีการทำงาน รวมทั้งการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข ถึงแม้ว่ามีความเครียดปานกลาง แต่ได้มีการปฏิบัติกิจตามศาสนาเพื่อให้จิตใจสงบ และมีรายได้พอ ๆ กับรายจ่าย

เมื่อพิจารณารายมิติ ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ความสุขทุกมิติอยู่ในระดับมีความสุข มิติครอบครัวดี (Happy family) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมีความสุข ($\bar{X} = 72.91$) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีเวลาให้กับครอบครัว เป็นไปตามแนวคิดของความสุขตามหลักจิตวิทยาเชิงบวก (Martin, 2000) กล่าวไว้ว่า “ความสุขขั้นที่สอง หรือชีวิตที่ดี หมายถึง การที่บุคคลได้ทำอะไรแบบจดจ่ออยู่กับสิ่งนั้นได้ไม่เบื่อหน่าย อาจทำในสิ่งที่ชอบแล้วจดจ่ออยู่กับสิ่งนั้นแล้วมีความรู้สึกว่าการนั้นได้ผ่านไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการทำกิจกรรมคนเดียวหรือว่าบุคคลอื่นร่วมด้วย เช่น การทำกิจกรรมกับครอบครัว หรือคนที่รัก” เป็นเพราะบริการร้านอาหารมีความสุขกับครอบครัวของตนเอง ครอบครัวเปรียบเสมือนภูมิคุ้มกัน เป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน แต่ส่วนใหญ่ได้ใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวค่อนข้างน้อย ด้วยจำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน 8-10 ชั่วโมง หรือ 51-60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จึงมีเวลาอยู่กับครอบครัวเฉพาะหลังเลิกงานและในวันหยุด นอกจากนี้บริการร้านอาหารบางคนที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ทำงานห่างไกลจากครอบครัว จะมีเวลากลับบ้านไปหาครอบครัวนาน ๆ ครั้ง

ในทางตรงข้ามมิติสุขภาพการเงินดี (Happy money) จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมีความสุข ($\bar{X} = 52.41$) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับค่าตอบแทนที่ค่อนข้างดี แต่มีปัญหาในเรื่องความเพียงพอของค่าใช้จ่าย เป็นไปตามแนวคิดของความสุขตามหลักจิตวิทยาเชิงบวก (Martin, 2000) กล่าวไว้ว่า “ความสุขขั้นแรก หรือชีวิตมีสุข หมายถึง การที่มีความสุขจากเปลือกนอกหรือสิ่งรอบตัวเรา แต่ความสุขประเภทนี้

จะมายั่งยืน จะมีความสุขแค่ช่วงแรก ๆ” เป็นเพราะบริการร้านอาหารได้รับค่าตอบแทนที่ค่อนข้างดี แต่ด้วยภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ตที่มีค่าครองชีพสูง เมื่อเปรียบเทียบรายได้กับรายจ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือนจึงไม่ค่อยเพียงพอในการใช้จ่าย หรือมีรายได้พอ ๆ กับรายจ่าย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ดังนั้น องค์กรควรมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม

1.2 ความสุขในมิติสุขภาพการเงินมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น พนักงานควรมีการบริหารจัดการเรื่องเงินในแต่ละเดือนให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย รู้จักการออมเงิน พยายามไม่สร้างหนี้สินให้กับตนเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด และศึกษาประชากรในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ เช่น อาชีพพนักงานต้อนรับในโรงแรม ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างกันระหว่างอาชีพด้านการบริการของจังหวัด

2.2 ควรศึกษาค้นคว้าตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข ความผูกพันในองค์กร และศึกษารายละเอียดของแต่ละตัวแปร

2.3 การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีความสุขอยู่ในระดับมีความสุข จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบกับผลการวิจัยครั้งนี้ในการสร้างโปรแกรมสร้างเสริมสุขภาพนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของบริการ

References

- Academic Network for Community Happiness Observation and Research. (2017). *Happiness survey results*. Accessed on February 7, 2019, from <http://www.au.edu/index.php/searchhead.html?searchword=happy%20research&searchphrase=all>. (in Thai)
- Aunprom-me, S. (2013). *Important development of health promotion*. Nonthaburi: Praboromarajchanok Institute, the Ministry of Public Health. (in Thai)
- Community Development Office Phuket. (2017). *Phuket people's quality of life report 2017*.Phuket: Community Development Department. (in Thai)
- Department of mental health. (2018). *"Quick Quick-Rush-Urgent" The city people are very scary*. Accessed on August 20, 2019, from <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=28185>. (in Thai)
- Herzberg. (1923). as cited in Kesakorn Y. (2004). *Leadership and team work*. (6th ed.). Nonthaburi: Punnarach. (in Thai)
- Karnchanaviroj, P. (2004). The Quality of Work Life Waiters/Waitresses in The Pub. (Master's Thesis, M.L.W., Thammasat University). (in Thai)
- Krejcie & Morgan. (1970). as cited in Ruangdej chaosuansreecharoen, K. (2017). *Basic research methodology "For health sciences"*. Trang: Sirindhorn College of Public Health, Trang. (in Thai)
- Martin, S. (2000). *Positive psychology: An introduction*. Amer Psychol. 55, 5-14.
- Maslow, Abraham M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- National Statistical Office. (2018a). *Results of the Labor Force Survey July 2018*. Bangkok: Ministry of Digital Economy and Society. (in Thai)
- _____. (2018b). *Preliminary summary of the happiness survey of workers (in the organization) 2018*. Bangkok: Ministry of Digital Economy and Society. (in Thai)
- Pratad, K. (2013). *How to improve the quality of work life? Keep up with the changing situations in the future*. Songkla: Department of The Songkhla Administrative Litigation. (in Thai)
- Thai Health Promotion Foundation. (2009). *A guide to creating happiness together*. Bangkok: Thai Health Promotion Foundation. (in Thai)
- Walton. (1973). as cited in Sungphoem, S. (2012). Quality of Work Life of Employees in Academic Support Units in Private Universities in Bangkok Metropolis. (Master's Thesis in Science, Faculty of Applied Statistics, National Institute of Development Administration). (in Thai)