

ชื่อเรื่องภาษาไทย คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ The Quality of Work Life for Thai Massage Therapists in Chiang Rai

Municipality, Chiang Rai Province.

เกษรา ขจรคำ¹

ปิยธิดา เพ็ชรลุประสิทธิ์²

พรพิมล ไชยสนิท³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยสถานประกอบการนั้นต้องได้รับอนุญาตให้เปิดสถานประกอบการจากเทศบาลนครเชียงใหม่ และเปิดทำการอยู่จริง ซึ่งมี 32 สถานประกอบการที่เปิดให้บริการ มีจำนวนพนักงานนวดแผนไทยทั้งหมด 149 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งทำการศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (3) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน (4) ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และ (5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป สถานภาพโสด มีอายุการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 3-4 ชั่วโมงต่อวัน และมีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 5,001-10,000 บาท

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย จำแนกตามอายุ สถานภาพ อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับ ด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ส่วนจำแนกตามชั่วโมงการทำงานต่อวัน ด้านที่พนักงานนวดแผนไทยที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 1-2 ชั่วโมง, 3-4 ชั่วโมง และ 5-6 ชั่วโมงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ส่วนพนักงานนวดแผนไทยที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 7 ชั่วโมงขึ้นไปมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน ส่วนด้านที่พนักงานนวดแผนไทยทุกกลุ่มมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

¹ นักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สำนักวิชา การจัดการ

e-mail: dokkaewschool@hotmail.com

² ดร. ปิยธิดา เพ็ชรลุประสิทธิ์ สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สำนักวิชา การจัดการ e-mail: piyatida@mfu.ac.th

³ อ. พรพิมล ไชยสนิท สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สำนักวิชา การจัดการ e-mail: pompimol.cha@mfu.ac.th

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดได้แก่ ด้านด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม อันดับต่อมา ได้แก่ ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน/พนักงานนวดแผนไทย

Abstract

The purpose of this study were to study the quality of work life for Thai Massage therapists In Chiang Rai Municipality. Data collecting were from 149 Thai massage employees who work in 32 traditional Thai massage shop that had been approved of business opening by the Chiang Rai municipality and had been currently operated. Instrument used for this study were questionnaires. The 5 of quality of work life were studied as follows: 1) Fair pay; 2) Sanitary and safe environment; 3) Opening opportunity for employees to develop their knowledge and ability for job stability 4) The type of job that based on law or judicial administration, and; 5) The balance of work-life and personal-life. The analyzing tools for this research were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The result showed that most Thai massage employees were: 46 years old up; single; with job experience from 5 years; working 3-4 hours per day, and currently having average monthly income of 5,001-10,000 Baht.

For the quality of work life of Thai Massage therapists from classifying by age, status, job experience, monthly income; it's found that the aspect that Thai massage employees had in the highest level was sanitary and safe environment. From classifying by work-hour per day, Thai massage employees who had 1-2 work-hour per day, 3-4 work-hour per day, and 5-6 work-hour per day had the highest life quality of work in aspect of sanitary and safe environment. For Thai massage employees who had 7 work-hour per day or longer, they had the highest quality of work in aspect of the opportunity for employees to develop their knowledge and ability for work stability. For the aspect that Thai massage employees of every group had in the lowest level of quality of work life was fair pay.

In overall, The quality of work life for Thai Massage therapists were at moderate level. When considering in each aspect, it's found that the aspect that had the highest level of the quality of work life was sanitary and safe environment, law or judicial administration, opportunity for employees to develop their knowledge and ability for job stability, the balance of work-life and personal-life, fair pay, respectively.

Keywords: Quality of Work Life/Thai Massage Employee

บทนำ

การนวดแผนไทยเป็นการนวดเพื่อสุขภาพ เป็นธุรกิจบริการอีกหนึ่งธุรกิจ ซึ่งโดยภาพรวมธุรกิจนี้มีมูลค่าตลาดไม่น้อย จากข้อมูลของผู้อำนวยการ โรงเรียนแพทย์แผนโบราณวัดโพธิ์ พบว่าตลาดนวดแผนไทย เมื่อปี 2538 มีมูลค่ากว่าสองหมื่นล้านบาท แต่ปัจจุบันเชื่อว่ามูลค่ารวมของตลาดได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการเติบโตพร้อม ๆ กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย (ศูนย์ธุรกิจอุตสาหกรรม, 2546) เนื่องจากการนวดแผนไทย เป็นที่นิยมของชาวต่างชาติในแถบต่าง ๆ เช่น แถบเอเชีย อเมริกาและยุโรป โด่งดังข้ามทวีป การนวดแผนไทยจึงเป็นที่ต้องการมากในต่างประเทศ และเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกจนองค์การยูเนสโกประกาศยกย่องให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมของโลกเมื่อปี 2551 การนวดแผนไทยมีประโยชน์ต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ช่วยทำให้ระบบไหลเวียนโลหิตดีขึ้น ร่างกายกล้ามเนื้อคลายความเมื่อยล้า ทั้งจากการออกกำลังกาย การเล่นกีฬาหรือแม้แต่จากการใช้ชีวิตประจำวัน (ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่, 2554)

ในด้านของธุรกิจนวดแผนไทยนั้นเป็นธุรกิจบริการซึ่งแตกต่างจากการผลิตสินค้า พนักงานผู้ให้บริการนวดแผนไทย ถือเป็นบุคลากรหรือแรงงานและเป็นตัวกลางที่สำคัญที่สุดของขบวนการให้บริการนวดแผนไทย ธุรกิจบริการนวดแผนไทยนั้น ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจ คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย เพราะพนักงานนวดแผนไทยเหล่านั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญผ่านการฝึกฝนในด้านการนวดแผนไทยมาเป็นอย่างดี ซึ่งงานบริการนวดแผนไทยนั้นเป็นงานบริการทางกายภาพต้องใช้แรงงานต้องสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง งานที่ทาก็ไม่สามารถกำหนดเวลาและจำนวนที่แน่นอนว่าต้องใช้เวลาไหน เป็นเวลาเท่าไรในแต่ละวัน ซึ่งทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับว่าในแต่ละวันจะมีลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจพึงพอใจในการบริการ พนักงานนวดแผนไทยต้องทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ เอาใจใส่ในการบริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ในอันที่จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย มีความเพลิดเพลิน เกิดความประทับใจ นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของสถานประกอบการ คือ เข้ามาใช้บริการแล้ว อยากกลับมาใช้บริการอีก และชวนให้คนรู้จักให้เข้ามาใช้บริการด้วย ซึ่งนับได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์หรือการส่งเสริมด้านการตลาดได้อย่างดีที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน

ความท้าทายของธุรกิจบริการคือ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้มีแนวคิดของ Bitner (1995, อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ, 2554) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ การทำให้องค์กรมีคุณภาพการให้บริการนั้น หนึ่งส่วนสำคัญที่องค์กรต้องมี คือ การทำให้พนักงานมีคุณภาพการทำงานที่ดี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า องค์กรต้องทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก่อน เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บริษัทหรือองค์กร บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีองค์การ หรือนายจ้างจำเป็นต้องศึกษา และกำหนดหาแผนการดำเนินงานในด้านการบริหารงานให้สอดคล้องกับตามความต้องการของทั้งสองฝ่ายซึ่งทำให้บริษัทหรือองค์กร บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ (ผจญ เถลิสมสาร, 2540) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจจะส่งผลต่อการ

ปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการในการทำงาน ในขณะที่การนวดแผนไทยกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และรัฐบาลให้ความสำคัญ ดังนั้นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจึงมีความสำคัญอีกประการหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามไปเช่นกัน เพราะถ้าต้องการผู้ให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ต้องทำให้คุณภาพชีวิตของผู้ให้บริการดีเสียก่อน หากพนักงานนวดแผนไทยซึ่งเป็นบุคลากรของการนวดแผนไทยนั้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว อาจเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งของการทำงานและบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ชื่อเสียงที่ดีและการได้รับการยอมรับจากสากลทั่วโลก หรือมีส่วนผลักดันให้การพัฒนาการนวดแผนไทยดำเนินต่อไปโดยบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจการนวดแผนไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อใช้ในการศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนวดแผนไทย ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นพื้นฐานสำคัญ อันจะนำไปสู่การพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อส่งผลให้พนักงานเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น มีความสุขกับการปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้นลดปัญหาในการทำงาน อันเป็นสาเหตุให้ลูกค้าไม่พึงพอใจเวลาเข้ารับบริการและยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในสถานประกอบการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครเชียงราย

วิธีดำเนินการศึกษา หรืออุปกรณ์และวิธีวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยสถานประกอบการนั้นต้องได้รับอนุญาตให้เปิดสถานประกอบการจากเทศบาลนครเชียงราย และเปิดทำการอยู่จริง ซึ่งมี 32 สถานประกอบการที่เปิดให้บริการ มีจำนวนพนักงานนวดแผนไทยทั้งหมด 149 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของพนักงานนวดแผนไทย เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบ (Check List) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ชั่วโมงการทำงานต่อวัน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงรายที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 26 ข้อ โดยจำแนกความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเพื่อทดสอบให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ การศึกษาในครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาลงรหัสที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นตัวเลขเพื่ออำนวยความสะดวกและการสื่อความหมายการประมวลข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในเรื่องการคำนวณผลทางสถิติ ซึ่งในแบบสอบถามแต่ละส่วนมีรายละเอียดและมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จะวิเคราะห์โดยการหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentile)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีจำนวนทั้งหมด 26 ข้อ โดยแยกเป็นแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ในการแปลข้อมูลโดยลักษณะค่าตอบซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาในส่วนข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานนวดแผนไทย จำนวน 149 คน พบว่า พนักงานนวดแผนไทยส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป สถานภาพโสด มีอายุการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 3-4 ชั่วโมงต่อวัน และมีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 5,001-10,000 บาท

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงรายมีทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็น อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ชั่วโมงการทำงานต่อวัน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันที่แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยจำแนกตามอายุ ด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยจำแนกตามสถานภาพ โดยด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยจำแนกตามอายุการทำงาน ด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยจำแนกตามชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยด้านที่พนักงานนวดแผนไทยที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 1-2 ชั่วโมง พนักงานนวดแผนไทยที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 3-4 ชั่วโมง และพนักงานนวดแผนไทยที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 5-6 ชั่วโมงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนพนักงานนวดแผนไทยที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 7 ชั่วโมงขึ้นไปมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน และด้านที่พนักงานนวดแผนไทยทุกกลุ่มมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน โดยด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม และเป็นรายชื่อ

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม อันดับต่อมา ได้แก่ ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางสถานประกอบการจัดให้แก่ท่าน เช่น อาหารกลางวัน ประกันสังคม รองลงมามี 2 ข้อ ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางสถานประกอบการจัดให้แก่ท่าน เช่น อาหารกลางวัน ประกันสังคม เป็นต้น และเงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จำเป็นของท่าน เช่น ค่าอาหาร ค่าที่อยู่อาศัย ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ความสว่างของแสงไฟ และการระบายอากาศภายในสถานที่ทำงานของท่านมีความเพียงพอต่อการทำงาน รองลงมามี 2 ข้อ ได้แก่ สถานประกอบการของท่านมีความปลอดภัยเหมาะกับการทำงาน และสถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

สะดวกต่อการทำงานอย่างเพียงพอ อันดับต่อมา ได้แก่ ห้องทำงานและห้องน้ำในสถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำหรับการนวดต่าง ๆ ที่สถานประกอบการจัดหาตรงตามความต้องการของท่าน และสถานประกอบของท่านมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการนวดแผนไทยเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป รองลงมา มี 2 ข้อ ได้แก่ โอกาสของท่านที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญในการนวดแผนไทยเพิ่มขึ้น และท่านมีโอกาสนในการค้นหาวิธีในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการนวดแผนไทย อันดับต่อมา ได้แก่ สถานประกอบการของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ เช่น ท่านมีโอกาสดำเนินการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง และงานที่ท่านทำตอบสนองเป้าหมายในชีวิตของท่าน เช่น เป้าหมายชีวิตของท่าน คือ การได้ทำงานที่รัก และได้อยู่กับครอบครัว เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับการปฏิบัติจากเจ้าของกิจการ ภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกันกับพนักงานท่านอื่น รองลงมา ได้แก่ ความมีอิสระในการคิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานของท่าน เช่น สามารถตัดสินใจได้ว่า จะใช้วิธีการนวดลักษณะใด ที่เหมาะสมกับลูกค้า อันดับต่อมา ได้แก่ ความสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างเท่าเทียมกันของผู้ประกอบการ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงานด้วยความเป็นธรรมของผู้ประกอบการ เช่น การให้รางวัลโดยไม่ลำเอียงเข้าข้างใคร สถานประกอบการของท่านมีการกำหนดกฎ กติกาที่คำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของพนักงาน และท่านมีโอกาสดำเนินการความคิดเห็นในการทำงานตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ได้แก่ ทางสถานประกอบการอนุญาตให้ท่านลาหยุดได้อย่างเหมาะสม รองลงมา ได้แก่ ท่านสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการทำงานแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม อันดับต่อมา ได้แก่ ท่านสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการพักผ่อนนอนหลับ บันทึกร่างกาย หรือออกกำลังกายและทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม และเวลาที่ท่านมีให้กับครอบครัวสามารถจัดสรรได้อย่างเหมาะสม เช่น มีเวลาอยู่กับครอบครัว หรือสามารถไปเที่ยวกับครอบครัวได้ ตามลำดับ

อภิปรายผลของการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย ทำให้พบประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชนาถ ปั้นคุ้ม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทมินิแบอิลเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่า ชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทมินิแบอิลเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในที่ทำงาน เนื่องจากสถานประกอบการทุกสถานประกอบการควรคำนึงและให้ความสำคัญถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของความปลอดภัย ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ทำงานควรเป็นส่วนที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับโครงการสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ (Healthy Workplace) ของสำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 5 (2556) ที่กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตคนเรา โดยคนจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในสถานที่ทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานอันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ จึงควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการควบคุมในเรื่องเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานอันได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ แสง เสียง อุณหภูมิ และกระบวนการในการปฏิบัติงาน ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม มีความสะอาด ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ จะมีส่วนช่วยทำให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งช่วยลดอุบัติเหตุและเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้เกิดการทำกิจกรรมร่วมกัน เกิดความรักความสามัคคี และการทำงานเป็นทีม ดังนั้น การที่คนได้ทำงานในสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ (Healthy Workplace) ซึ่งหมายถึง สถานที่ทำงานที่มีการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี และจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน “สะอาด ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี มีชีวิตชีวา” ย่อมส่งเสริมให้คนทำงานเกิดความสุขกายสบายใจ มีความปลอดภัยในการทำงาน เมื่อคนทำงานอย่างมีความสุข ก็จะทำให้สุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อันหมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในทุก ๆ ข้อ ซึ่งได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น ค่าอาหาร ค่าที่อยู่อาศัย ค่าน้ำ ค่าไฟ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางสถานประกอบการจัดให้แก่ท่าน เช่น อาหารกลางวัน ประกันสังคม เป็นต้น และเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับเมื่อเทียบกับสถานประกอบการอื่น ซึ่ง Walton, (1975 อ้างถึงใน ผจกญ เถลิมสาร, 2540) ได้กล่าวถึง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย จะเห็นได้ว่าเมื่อผลการศึกษาออกมาว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พนักงานนวดแผนไทยมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานนวดแผนไทยมีความรู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจเท่าที่ควรต่อด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

และเพียงพอ คิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่เป็นธรรม เขาน่าจะได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่านี้ หรือคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ อารี สังข์ศิลป์ชัย (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนใน โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมสูงมากเกือบทุกด้านมีเพียงด้านเดียวคือ การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นด้านที่ครูผู้สอนมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด Bitter (1995 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัศนวิษ, 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความท้าทายของธุรกิจบริการหรือการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ การทำให้องค์กรมีคุณภาพการให้บริการนั้นหนึ่งส่วนสำคัญที่ต้องมี คือ การทำให้พนักงานมีคุณภาพการทำงานที่ดี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า องค์กรต้องทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก่อน เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจากผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เป็นด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด นั่นแสดงว่าพนักงานนวดแผนไทยเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานนวดแผนไทยให้บริการออกมาได้ไม่ดีเท่าที่ควร และทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการก็เกิดความไม่พึงพอใจเช่นเดียวกัน การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด (ผจญ เถลิงสาร, 2540) ดังนั้นทางสถานประกอบทุกสถานประกอบการต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าได้อย่างเต็มความสามารถต่อไป

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นอีกหนึ่งด้านที่พนักงานนวดแผนไทยมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีอยู่ 3 ข้อ ในด้านนี้ที่พนักงานนวดแผนไทยมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ พนักงานนวดแผนไทยสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการทำงานแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม พนักงานนวดแผนไทยสามารถจัดสรรเวลา เพื่อใช้ในการพักผ่อนนอนหลับ บันทึ่ง ทำงานอดิเรก หรือออกกำลังกายและทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม และเวลาที่ทางพนักงานนวดแผนไทยมีให้กับครอบครัวสามารถจัดสรรได้อย่างเหมาะสม เช่น มีเวลาอยู่กับครอบครัว หรือสามารถไปเที่ยวกับครอบครัวได้ จากผลการศึกษาในครั้งนี้จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานนวดแผนไทยค่อนข้างจะไม่พึงพอใจในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการทำงานในสถานประกอบการนวดแผนไทย ทำให้พนักงาน ไม่มีเวลาส่วนตัวเท่าที่ควร การทำงานไม่ว่าสาขา อาชีพใดก็ตาม เวลาส่วนตัวก็ถือเป็นอีกหนึ่งอย่างที่พนักงานต้องการ การที่องค์กรใดสามารถจัดสรรเวลา หรือทำให้พนักงานรู้สึกว่าพนักงานเหล่านั้นมีเวลาส่วนตัว ไม่ได้ทำงานเหมือนเครื่องจักร ก็จะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีความสุข หรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับบุญแสง ชีระภากร (2533) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน 10 ประการ และหนึ่งในนั้น คือ เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) การทำงานในองค์กรไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการ

เวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษ เนื่องในงานเทศกาลต่าง ๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำปีถือเป็น ผลประโยชน์ เกื้อกูล (Fringe Benefits) ชนิดหนึ่งในประเภทที่เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคลากรในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยุติธรรมให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มีความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่น ๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร

4. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมพนักงานนวดแผนไทยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานนวดแผนไทยที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งไม่สอดคล้องกับบุชิตา หมื่นเดช (2549) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้นเป็นเพราะว่ามีอายุมากขึ้น ความคาดหวังเรื่องต่าง ๆ จะลดลงและการมีประสบการณ์ต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้ปรับตัวต่อสภาพการทำงานได้ดีขึ้น ตรงกันข้ามกับคนที่อายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ทั้งนี้ก็เนื่องจากยังมีความคาดหวังสูงและปรับตัวไม่เหมาะสมในการทำงาน ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่าพนักงานนวดแผนไทยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นช่วงอายุที่เริ่มต้นของการทำงาน ซึ่งในช่วงแรกของการทำงานผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่มีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจต่องานที่ทำ ทั้งนี้เพราะได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ มีความรู้สึกตื่นเต้นกับการให้บริการนวดแผนไทย และยังสามารถพัฒนาความสามารถของตน ได้อีกมากมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำขานอกจากนี้งานยังมีลักษณะดึงดูดใจ เพราะยังเป็นงานใหม่สำหรับพนักงานนวดแผนไทยที่อายุน้อย

5. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมพนักงานนวดแผนไทยที่มีสถานภาพแต่งงานแล้ว มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานนวดแผนไทยที่มีสถานภาพโสด และ หย่าร้าง มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่าสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลจากการศึกษาของ (Bass and Barrett, 1981) พบว่า ผู้สมรสแล้วจะมีผู้คอยปรนนิบัติดูแลสามารถพึ่งพาอาศัย ซึ่งกันและกันได้ ดังนั้นคนที่ทำการสมรสแล้วจึงมีภาวะทางจิตใจดีกว่าผู้ที่โสด เป็นหม้าย หรือหย่าร้าง จึงทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภคิณี กบรัตน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 จำแนกตาม

สถานภาพสมรสกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสโสด

6. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย พนักงานนวดแผนไทยที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 1-2 ชั่วโมง มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับน้อย และจะเห็นว่าน้อยที่สุดของการนำปัจจัยส่วนบุคคลมาเทียบกับคุณภาพชีวิตทุกด้าน เช่นเดียวกับพนักงานนวดแผนไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับน้อยด้วยเช่นกัน อาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานต่อวัน 1-2 ชั่วโมง เป็นชั่วโมงการทำงานที่น้อยและส่งผลถึงรายได้ของพนักงานคนนั้น ก็ต้องน้อยตามไปด้วย ซึ่งอาจกระทบกับการดำรงชีวิตประจำวัน และประจำเดือนของพนักงานคนนั้นด้วย เพราะสังคมไทยในปัจจุบันนี้อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนในประเทศไทยได้ต่ำ แต่ค่าครองชีพสูงขึ้นไปทุกวัน จึงส่งผลกระทบต่อพนักงานทุกภาคส่วนไม่เว้นแม้แต่พนักงานนวดแผนไทย ซึ่งพนักงานนวดแผนไทยนั้นส่วนมากที่ให้บริการจะเป็นการทำงานที่ขึ้นอยู่กับผู้เข้ารับบริการ ถ้าวันไหนผู้เข้ารับบริการมาก พนักงานก็ได้ทำงานมากและรายได้ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน แต่ถ้าวันไหนผู้เข้ารับบริการน้อย รายได้ที่พนักงานนวดแผนไทยจะได้รับก็น้อยตามไปด้วย นั่นอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานนวดแผนไทยที่ทำงานต่อวัน 1-2 ชั่วโมงรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับน้อย เพราะรายได้อาจไม่พอกับรายจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการสำรวจโดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) และวิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2,000 ตัวอย่างทั่วประเทศ ในช่วงเดือนตุลาคม 2556 พบว่า ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา คนในสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่ได้รับความเดือดร้อนมากที่สุดคือปัญหาเศรษฐกิจ ทั้งในเรื่องค่าครองชีพและหนี้สิน โดยผู้มีรายได้น้อยในเขตเมืองกว่า 3 ใน 4 ได้รับผลกระทบเรื่องรายได้และรายจ่าย ซึ่งเกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อรายจ่าย และ 3 ใน 5 ของประชากรตัวอย่างมีหนี้สินส่วนใหญ่ 81.4% เป็นหนี้สินที่สามารถผ่อนชำระได้ และ 18.6% เป็นหนี้ที่ไม่สามารถผ่อนชำระด้วยตัวเองได้ (ไทยพับลิก้า, 2556)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา ให้พนักงานนวดแผนไทยเกิดความรู้สึกพอใจ เมื่อพนักงานนวดแผนไทยเกิดความพึงพอใจพนักงานเหล่านั้นก็จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทำให้การบริการออกมามีเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า โดยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

1.1 ทางสถานประกอบการบริการนวดแผนไทยควรให้ค่าจ้างที่เหมาะสม เช่น อาจคิดตามค่าจ้างขั้นต่ำ หรือมีการประกันรายได้หากวันไหนพนักงานมาทำงาน แต่ไม่มีลูกค้า อาจจะมีการประกันรายได้อยู่ที่ 100-200 บาทต่อวัน เป็นต้น แก่พนักงานนวดแผนไทย

1.2 ทางสถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงานนวดแผนไทย เช่น ประกันสังคม เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและให้บริการด้วยความเต็มใจ

1.3 ทางสถานประกอบการบริการนวดแผนไทยควรสำรวจค่าตอบแทนของพนักงานนวดแผนไทยจากสถานประกอบการอื่น ๆ ด้วย เพื่อนำมาพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานนวดแผนไทยของสถานประกอบการตัวเอง ซึ่งจะทำให้พนักงานนวดแผนไทยในสถานประกอบการไม่รู้สึกถึงการได้ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม

นอกจากข้อเสนอแนะดังกล่าว ทางสถานประกอบการบริการนวดแผนไทยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

2. ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

2.1 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรมีตารางการทำงานของพนักงานนวดแผนไทย เพื่อให้พนักงานคนใดคนหนึ่ง ต้องทำงานหลายชั่วโมงเกินไป และพนักงานบางคนไม่ค่อยได้ทำงาน ซึ่งจะผลต่อเวลาส่วนตัว และค่าตอบแทนที่จะได้รับ

2.2 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรจัดให้พนักงานนวดแผนไทยมีวันหยุดอย่างเหมาะสม

3. ปัจจัยด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและมีความมั่นคง ในงาน

3.1 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรเปิดโอกาสหรือมีการสนับสนุนให้พนักงานนวดแผนไทยได้พัฒนาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม เช่น ส่งพนักงานนวดแผนไทยเข้ารับการอบรมการนวดแบบใหม่ ๆ เป็นต้น

3.2 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทยควรมีการรวมกลุ่มกัน เพื่อสร้างความมั่นคง มาตรฐานการให้บริการ เพื่อส่งผลให้พนักงานนวดแผนไทยเกิดความมั่นใจว่าอาชีพพนักงานนวดแผนไทยเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง มีเกียรติ

4. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

4.1 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานนวดแผนไทย เช่น การพัฒนาการให้บริการในแบบอื่น ทำนวด เป็นต้น

4.2 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรให้ความสนใจเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

4.3 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรปฏิบัติตัวกับพนักงานนวดแผนไทยทุกคนภายใต้ กฎ กติกา ระเบียบ และมาตรฐานเดียวกัน ไม่ลำเอียงเข้าข้างใคร

5. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

5.1 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วน สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นในส่วนห้องที่ให้บริการลูกค้า ห้องสำหรับเก็บอุปกรณ์ เครื่องใช้ ห้องพักผ่อนของพนักงานนวดแผนไทย เป็นต้น

5.2 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเพียงพอ และตรงตามความต้องการทั้งของลูกค้าและของพนักงานนวดแผนไทย

5.3 สถานประกอบการบริการนวดแผนไทย ควรให้ความสำคัญกับแสงสว่าง การระบายอากาศภายในสถานที่ทำงาน เพื่อไม่ให้ลูกค้าและพนักงานเกิดความอึดอัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาโดยอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและการให้ความช่วยเหลืออย่างสูงจาก ดร. ปิยธิดา เพ็ชรอุประสิทธิ์ ที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษา การศึกษาโดยอิสระ โดยให้คำปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเมตตา ตั้งแต่เริ่มค้นคว้าจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบ ขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ดร. ชัชชญา ยอดสุวรรณ ที่กรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบ และ ดร. ภูมิพัฒน์ มิ่งมาลัยรักษ์ ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบการศึกษาโดยอิสระ ซึ่งได้สละเวลามาดำเนินการสอบ พร้อมทั้งได้กรุณาให้คำแนะนำ จนกระทั่งการศึกษาอิสระนี้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถาม ซึ่งทำให้การศึกษาโดยอิสระในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัว ผู้มีบุญคุณ ผู้ใกล้ชิดทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจ ให้เสมอมา

รายการอ้างอิง

ไทยพับลิก้า. (2556). *ภาวะสังคมไตรมาส 3 เศรษฐกิจแย่ อัตราการว่างงานเพิ่ม ค่าครองชีพสูง*

คนจนเมืองกระทบมากที่สุด. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2557, จาก <http://thaipublica.org/2013/11/NESDB-SOCIAL-Q3-2556/>

นุชนาด บั้นคู่ม. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทมินิแบอิลีททรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.*

บุญแสง ชีระภากร. *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน [จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน]*, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2533, 5-12.

บุษิตา หมั่นเดช. (2549). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรของ พนักงานบริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด. ศีษษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.*

ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงาน ใน นิคมอุตสาหกรรมเวท โกร จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.*

ภณิดา กบรัตน์. (2548). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.*

ศูนย์ธุรกิจอุตสาหกรรม. (2546). *ธุรกิจขนาดแผนไทย. สืบค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2557, จาก*

http://boc.dip.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=429&Itemid=48

ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่ (2554). *ศักยภาพของธุรกิจขนาดแผนไทย ในเชียงใหม่.*

สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2556, จาก http://tisc.feu.ac.th/content.aspx?file_upload_id=2083

สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 5. (2556). *โครงการสถานที่ทำงานน่าอยู่ในการทำงาน (Healthy Workplace)*.

สืบค้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.dld.go.th/region5/images/stories/region5/plan/buriham/pro%20health.pdf>

อารี ตั้งศิลป์ชัย. (2548). *คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

Bass, B. M. & Barrett G. V. (1981). *People, work, and Organization: An introduction to industrial and Organizational Psychology* (2 nd ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science* 23, 246-251. อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดสีวัช. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.

Walton, R. E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In L. E. Davis & A. B. Cherns (Eds.). *The Quality of Work Life*. New York: Free Press. Schuler, R. S., Beutell, N. J. & Youngblood, S. A. (1989) *Effective personnel management* (3 rd ed). New York West: West Publishing Company. อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.