

## บทคัดย่อ

การมีคุณภาพการทำงานที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนทำงาน และองค์กรต่างๆ ในทุกระดับ ซึ่งถือว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบหนึ่งโดยเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศ การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และคุ้มครองทางสังคมของแรงงานนอกระบบ ก็เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบในร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผน และกำหนดนโยบายที่จะเป็นประโยชน์ต่อแรงงานนอกระบบ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 ราย โดยการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ t-test ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe Analysis การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่น่าเชื่อถือ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ระหว่าง ม.1 – ม.6 มีสถานภาพโสด เป็นแรงงานประเภทรายวัน ได้รับค่าจ้างน้อยกว่า 160 บาทต่อวัน ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี ไม่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อน เวลาการทำงานน้อยกว่า 9 ชั่วโมงต่อวัน มีเวลาพักระหว่างการทำงานเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ และการศึกษา พบว่า รายได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ และการศึกษา

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความแตกต่างกัน จำนวน 3 รายการ ได้แก่ ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 รายการ ได้แก่ ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม และการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

## **Abstract**

Having a good quality of work life is very important for workers and organizations at all levels which has contributed to human resource development. This is regarded as a key target for the national development. The study aimed to investigate a quality of work life and social protection of labors in informal sector of the restaurant employees in City Municipality, Ubonratchathani Province in order to improve their situations and quality of work life. This would lead to policy formulation which could benefit those labors. The populations in this study were the restaurant employees in City Municipality, Ubonratchathani Province. The data collection was done through interviewing the sample group of 250 restaurant employees. The sample groups were selected using purposive sampling. The research tool was questionnaires. The data were described by percentage, mean, standard deviation, chi-square, t-test, Anova and Scheffe Analysis. Statistical analysis was done through reliable software.

The results revealed that most restaurant employees were females aged 20 - 30. Their education was between secondary - high school level (Matayom 1 - 6). Most of them were single, daily labour with wage less than 160 baths per day. Their work experience is less than one year and the usual amount of their working time was less than 9 hours a day. The average of their breaking time is 1-2 hours daily with medium level of quality of work life. In addition, they were members of the Universal Health Care Coverage Program and social protection program.

The results of the analysis found that income primarily depends on their personal status in terms of age and education.

The analysis of difference between the average quality of work life of respondents categorized by genders and exhibits revealed three different aspects: fair and sufficient wage, security and career advancement and individuals ability improvement.

When categorized by age, it showed two different aspects: fair and sufficient wage and individuals' ability improvement. When categorized by amount of income, it revealed only one different aspect that is security and career advancement.

## กิตติกรรมประกาศ

คุณภาพการทำงานที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนทำงาน และองค์กรต่างๆ ในทุกระดับ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบหนึ่ง โดยเฉพาะแรงงานนอกระบบที่ทำงานในร้านขายอาหาร ซึ่งเป็นแรงงานที่มีความรู้ น้อย ทุนน้อย และไม่ค่อยได้รับโอกาสในการอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง จึงทำให้งานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างต่ำ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และการคุ้มครองทางสังคมของแรงงานนอกระบบ กรณีศึกษา พนักงานร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบาย เพื่อประโยชน์ต่อแรงงานนอกระบบ

การดำเนินงานวิจัยสามารถเป็นไปตามกำหนดการของแผนการดำเนินการวิจัย โดยได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยชี้แนะ และแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจนครบถ้วนสมบูรณ์ ตลอดจนได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่สนับสนุนงบประมาณ สำหรับการศึกษาวิจัย คุณวิเลิศ เจริญนุวัตร หัวหน้าสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดอุบลราชธานี คุณวิชัย คำมูลศรี รักษาการหัวหน้าแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี ที่ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแรงงานที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี อาจารย์ปวีณา คำพุททะ และอาจารย์สุภกัญญา จันทธูชา ที่ให้คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และคุณนวลจันทร์ มั่นวงศ์ และทีมงานที่ช่วยปฏิบัติงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบถ้วนสมบูรณ์ ตลอดจนผู้สนับสนุนทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ และเกี่ยวข้องตามสมควร

ศรัณย์ วิสเพ็ญ

2553

## สารบัญ

|                                                                | หน้า      |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>บทคัดย่อ</b>                                                | <b>ก</b>  |
| <b>Abstract</b>                                                | <b>ข</b>  |
| <b>กิตติกรรมประกาศ</b>                                         | <b>ค</b>  |
| <b>สารบัญตาราง</b>                                             | <b>ฅ</b>  |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                            | <b>1</b>  |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                             | 1         |
| 1.2 คำถามการวิจัย                                              | 4         |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                    | 4         |
| 1.4 สมมติฐานการวิจัย                                           | 4         |
| 1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย                                     | 5         |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ                                            | 5         |
| 1.7 ขอบเขตของโครงการวิจัย                                      | 5         |
| 1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับ                                        | 6         |
| <b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม</b>                                | <b>7</b>  |
| 2.1 แนวคิดและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง                          | 7         |
| 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                      | 15        |
| 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย                                         | 18        |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                              | <b>20</b> |
| 3.1 ขอบเขตเนื้อหา                                              | 20        |
| 3.2 ขอบเขตประชากร                                              | 20        |
| 3.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีคัดเลือกตัวอย่าง                        | 21        |
| 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                 | 23        |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล                                        | 25        |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                            | 26        |
| 3.7 ข้อจำกัดในการวิจัย                                         | 27        |
| <b>บทที่ 4 ผลของการวิจัย</b>                                   | <b>28</b> |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับร้านค้า                 | 28        |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม         | 29        |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน     | 39        |
| 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองทางสังคม | 41        |

| สารบัญ(ต่อ)                                                                                                    | หน้า      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>กับสถานภาพด้านเพศ อายุ การศึกษาและทำเลที่ตั้ง | 44        |
| 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตาม<br>สถานภาพด้านเพศ                                          | 47        |
| 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตาม<br>สถานภาพด้านอายุ                                         | 47        |
| 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตาม<br>สถานภาพด้านการศึกษา                                     | 51        |
| 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตาม<br>สถานภาพด้านรายได้                                       | 53        |
| 5.0 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็น<br>และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม           | 56        |
| 5.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง<br>กับแรงงานนอกระบบ                           | 57        |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>                                                                  | <b>58</b> |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย                                                                                             | 59        |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย                                                                                          | 61        |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ                                                                                                 | 63        |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                                              | <b>65</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                                 | <b>66</b> |
| <b>แบบสอบถาม</b>                                                                                               | <b>67</b> |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                 | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1-1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนบ้าน                                                         | 3    |
| 3-1 แสดงรายชื่อถนนที่ได้จากการสำรวจ                                                      | 21   |
| 3-2 แสดงจำนวนถนนที่มีร้านขายอาหาร                                                        | 22   |
| 4-1 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของร้านค้าในด้านทำเลที่ตั้ง                          | 28   |
| 4-2 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของร้านค้าในด้านจำนวนพนักงาน                         | 29   |
| 4-3 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ                          | 29   |
| 4-4 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ                         | 30   |
| 4-5 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการศึกษา                     | 30   |
| 4-6 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ                      | 31   |
| 4-7 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประเภทแรงงาน                 | 32   |
| 4-8 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้รายวัน                 | 32   |
| 4-9 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>รายได้รายสัปดาห์         | 33   |
| 4-10 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>รายได้รายเดือน          | 34   |
| 4-11 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าทิป                      | 34   |
| 4-12 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าทิปต่อวัน                | 35   |
| 4-13 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าเบียร์เย็น               | 35   |
| 4-14 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเบียร์เย็น              | 36   |
| 4-15 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>ระยะเวลาทำงาน           | 36   |
| 4-16 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>ประสบการณ์ก่อนมาทำงาน   | 37   |
| 4-17 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>เวลาทำงานปกติ           | 37   |
| 4-18 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>เวลาพักเฉลี่ย           | 38   |
| 4-19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม                           | 39   |
| 4-20 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>ระบบการคุ้มครองทางสังคม | 41   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                       | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4-21 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>การประกันสุขภาพถ้วนหน้า                                                                       | 41   |
| 4-22 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกยศ.                                                                                              | 42   |
| 4-23 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกองทุนหมู่บ้าน                                                                                    | 42   |
| 4-24 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>ธนาคารเพื่อประชาชน                                                                            | 43   |
| 4-25 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน<br>โครงการแก้ปัญหาหนี้ในระบบ                                                                     | 43   |
| 4-26 แสดงคำร้อยละและค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับสถานภาพด้านเพศ                                                                                      | 44   |
| 4-27 แสดงคำร้อยละและค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับสถานภาพด้านอายุ                                                                                     | 45   |
| 4-28 แสดงคำร้อยละและค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับสถานภาพ<br>ด้านการศึกษา                                                                             | 45   |
| 4-29 แสดงคำร้อยละและค่าไคสแควร์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับด้านทำเลที่ตั้ง                                                                                     | 46   |
| 4-30 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ<br>สมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ | 47   |
| 4-31 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ                                                                  | 48   |
| 4-32 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ                                                                          | 49   |
| 4-33 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพด้านอายุเป็นรายคู่                                             | 50   |
| 4-34 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>จำแนกตามระดับการศึกษา                                                                       | 51   |
| 4-35 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>จำแนกตามระดับการศึกษา                                                                            | 52   |
| 4-36 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>จำแนกตามรายได้                                                                                 | 53   |
| 4-37 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามรายได้                                                                                      | 55   |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

| <b>ตารางที่</b>                                                                       | <b>หน้า</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 4-38 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีScheffe คุณภาพชีวิตการทำงาน<br>จำแนกตามรายได้ | 56          |