

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิถีชีวิตของคนไทยที่ปรับเปลี่ยนมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมแบบตะวันตก ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงและกำหนดเวลาทำงานที่แน่นอน ทำให้คนมีเวลาเพื่อการท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการเติบโตตามไปด้วย ร้านอาหารเป็นธุรกิจหนึ่งที่เติบโตขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทั้งยังมีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตคนไทยยุคปัจจุบันที่ซึ่งนิยมใช้ร้านอาหารเป็นที่นัดหมายทำธุรกิจพบปะสังสรรค์ จากการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รายงานว่าเกือบร้อยละ 40 ของเงินค่าอาหารถูกใช้จ่ายนอกร้าน และสนองตอบต่อค่านิยมการรับประทานอาหารนอกร้าน อันเป็นสิ่งแสดงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม การขยายตัวของร้านอาหารที่มีมากขึ้น ทำให้ร้านอาหารต้องการพนักงานจำนวนมากเพื่อให้บริการที่รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค พนักงานเหล่านี้ต้องใช้เวลาถึง 1 ใน 3 ของวันหรือมากกว่านั้นในที่ทำงาน ดังนั้น สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งทางกายภาพและสังคม ตลอดจนกระบวนการของการทำงานที่หนักและเร่งรีบย่อมมีผลโดยตรงต่อสุขภาพของพนักงาน หากพนักงานได้รับการดูแลส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงานให้มีสุขภาพดีทั้งทางกายและใจก็จะทำให้พนักงานเกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความรัก ความภูมิใจในงาน มีการสร้างสรรค์และพัฒนางานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ธุรกิจร้านอาหารก็จะมีขีดความสามารถในการแข่งขันและดำเนินต่อไปได้ในสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจปัจจุบัน พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน มีสุขภาพดีและสามารถดูแลครอบครัวได้ต่อไป

องค์การอนามัยโลกได้นำเสนอแนวทาง "งานสุขภาพ" (Healthy Work Approach HWA) ให้แก่องค์กรและสถานประกอบการต่าง ๆ ทั่วโลก นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินกิจการของตนภายใต้หลักการของการส่งเสริมสุขภาพในบริบทของสถานที่ทำงานซึ่งเรียกว่า การส่งเสริมสุขภาพในการทำงาน (Workplace Health Promotion) เป็นกระบวนการที่มุ่งไปสู่สุขภาพเชิงรุก

เป็นการลงทุนที่ได้ผลคุ้มค่า เป็นกระบวนการเพื่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจ สร้างภาวะความเป็นเจ้าขององค์กร (Ownership) ร่วมกันทั้งผู้ประกอบการ และพนักงาน ดังนั้นการส่งเสริมคุณภาพในที่ทำงานจึงเป็นแนวทางสำคัญทางหนึ่ง ที่จะช่วยให้ธุรกิจบริการสามารถดำเนินต่อไปได้ในยุคที่มีการแข่งขันสูง

การส่งเสริมคุณภาพในที่ทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ . ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่กำลังเริ่มนี้ และการดำเนินงานส่งเสริมคุณภาพประสบผลสำเร็จได้จะต้องสร้างภาคี เพื่อให้มีแนวร่วมที่เข้มแข็ง จากการประชุมนานาชาติเรื่องการส่งเสริมคุณภาพครั้งที่ 4 ณ กรุงจาการ์ตาประเทศอินโดนีเซีย ได้เน้นย้ำความสำคัญของภาคธุรกิจเอกชนในฐานะที่เป็นส่วนร่วมที่สำคัญของภาคีส่งเสริมคุณภาพ เพราะเอกชนมีศักยภาพสูงที่จะเอื้อให้กระบวนการส่งเสริมคุณภาพบรรลุเป้าหมายได้ คือมีทั้งด้านการเงิน การจัดการและสิ่งสำคัญคือการมีทรัพยากรบุคคลที่จะต้องให้การดูแลส่งเสริมให้มีคุณภาพสูงสุด เพื่อเพิ่มผลผลิตขององค์กร แต่ปัจจุบันภาคีต่าง ๆ อาทิ องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ประชาชน และภาควิชาการยังขาดความรู้ความเข้าใจ เรื่องการส่งเสริมคุณภาพในสถานประกอบการภายใต้บริบทของสังคมไทย ทำให้เป็นเรื่องยากในการดำเนินการได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาขบวนการส่งเสริมคุณภาพบางลักษณะซึ่งมีอยู่บ้างแล้ว เพื่อนำมาเป็นแนวทางการทุกภาคีได้เกิดความตระหนักเห็นความสำคัญของการส่งเสริมคุณภาพให้เกิดกับคนทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่สำคัญของแผนพัฒนาฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544)

ธุรกิจร้านอาหารในฐานะที่เป็นสถานประกอบการภาคเอกชนที่รองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งทำรายได้สูงสุดในการนำเงินตราเข้าประเทศ ปัจจุบันเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วมากในประเทศไทยและทั่วโลก นับเป็นแหล่งงานแหล่งใหญ่ที่สุดแหล่งหนึ่ง (นิคมจารุณี, 2536, หน้า 37) จึงสมควรมีส่วนร่วมในภาคีเพื่อการส่งเสริมคุณภาพการทำงานในร้านอาหาร เป็นอาชีพที่เปิดโอกาสให้กับแรงงานทุกระดับการศึกษาที่มีความสามารถทำงานได้ เป็นที่นิยมของผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ งานหนัก เงินเดือนค่อนข้างน้อย การพักผ่อนไม่เป็นเวลา ทำงานด้วยความเร่งรีบ และต้องให้บริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริโภคพนักงานในสวนบริการต้องพบปะและใกล้ชิดกับลูกค้าเป็นประจำ สิ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพในกลุ่มพนักงาน เช่น ปัญหาความเครียด

ปัญหาโรคติดเชื้อต่าง ๆ ปัญหาการใช้สารเสพติดและปัญหาทางเพศ เป็นต้น จากข้อมูลสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่พบว่าตั้งแต่เดือนมกราคม 2541 ถึงสิงหาคม 2541 มีแรงงานที่ทำงานในร้านอาหารเจ็บป่วยด้วยโรคที่เกิดจากการทำงานมาใช้บริการกองทุนทดแทน จำนวน 45 ราย ส่วนใหญ่เป็นอุบัติเหตุการทำงานทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งปัจจุบันมีราคาแพงเกิดการสูญเสียจากการทำงานรวมถึงคุณภาพการบริการที่ลดลงเนื่องจากการเจ็บป่วยทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นในขณะที่ความสามารถในการแข่งขันลดลง นอกจากนี้ ปัญหาสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพของพนักงานยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้บริโภค โดยเฉพาะโรคติดเชื้อต่าง ๆ เช่น ไข้หวัด วัณโรค โรคไวรัสตับอักเสบบีและโรคอุจจาระร่วงอย่างแรง ซึ่งสามารถแพร่กระจายไปสู่ประชาชนจนกลายเป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญ และเป็นผลเสียต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ และความยุ่งยากทางสังคมที่ตามมา ย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของธุรกิจร้านอาหาร ตลอดจนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จึงควรมีการดำเนินส่งเสริมสุขภาพในร้านอาหารเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สร้างความผูกพัน ความเข้าใจ ความเอื้ออาทรต่อกัน เพื่อประดับประดาให้ร้านอาหารผ่านพ้นวิกฤติเศรษฐกิจไปให้จงได้

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางของภาคเหนือ จากการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2539 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า จังหวัดเชียงใหม่มีผู้มาเยือนและนักท่องเที่ยวสูงสุดในภาคเหนือ จำนวน 3,042,117 คน มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุด 21,006.29 ล้านบาท มีการใช้จ่ายเงินเป็นค่าอาหาร และเครื่องดื่ม ร้อยละ 13.50 ของค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว มีจำนวนภัตตาคารและร้านอาหาร 170 แห่ง (สำนักงานท่องเที่ยวภาคเหนือเขต 1, 2539) มีกำลังแรงงานทำงานอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 121,747 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ของกำลังแรงงานทั้งหมด (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ อ้างใน สิทธิณัฐ ประพุทธินิติสาร และคณะ, 2540 หน้า 13, 21) จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นโดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าสวนอาหารทะเลนางนวลเป็นร้านอาหารขนาดใหญ่มีพนักงานจำนวน 117 คน เปิดให้บริการมานานถึง 17 ปี มีชื่อเสียงในเรื่องการบริการมีคุณภาพ และมาตรฐาน เป็นที่รู้จักคนทั่วไป มีนโยบายสร้างความเจริญและสร้างงานให้กับคนในท้องถิ่น การรักษาสสิ่งแวดล้อม มีการจัดการเพื่อสุขภาพผู้บริโภค และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน บำรุงรักษา และส่งเสริมความสามารถในการทำงานของ

พนักงาน สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ จัดสรรองค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มสุรา ป้องกันยาเสพติด ส่งเสริมการจัดแข่งขันกีฬาประจำปี การนันทนาการ การนำเอาหลักการทางพุทธศาสนามาปฏิบัติ เพื่อการอยู่ร่วมกันของพนักงาน และผู้บริหารมองเห็นว่าพนักงานมีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจดำเนินอยู่ต่อไป

จากปรากฏการณ์ที่สวนอาหารทะเลนางนวลสาขาเชียงใหม่ได้ทำการส่งเสริมสุขภาพให้พนักงานดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิธีการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล จังหวัดเชียงใหม่ ผลของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพขององค์กร ข้อค้นพบจากการศึกษาคั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปพัฒนาการดำเนินงาน ส่งเสริมสุขภาพในร้านอาหารทั้งในระดับนโยบาย และปฏิบัติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ ปัญหาอุปสรรค สิ่งสนับสนุน และผลของการดำเนินงานทั้งที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว
2. ศึกษาแนวคิดและมุมมองของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลสาขาเชียงใหม่ ได้แก่ เจ้าของ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารและพนักงาน
3. ศึกษาผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมของการส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวลสาขาเชียงใหม่
4. ศึกษาจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล เชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสถานการณ์การส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานตลอดจนผลของการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนสนับสนุนและพัฒนาการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในร้านอาหารอย่างต่อเนื่องต่อไป

2. นำเอาข้อค้นพบที่ได้รับจากการศึกษา เผยแพร่ให้กับสังคมเพื่อสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก และความสนใจในแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในร้านอาหารเพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ และใช้เป็นข้อมูลเพื่อพิจารณากำหนดนโยบายการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมุ่งเน้นศึกษาสถานการณ์การส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ ที่มีพนักงานจำนวน 117 คน ผู้บริหารจำนวน 7 คน เพื่อให้ทราบข้อมูล สถานการณ์การส่งเสริมสุขภาพมีการทำกิจกรรมอะไรบ้าง ทำอย่างไร ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Stake Holder) มีแนวคิดและมุมมองในเรื่องนี้อย่างไร มีผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมของการส่งเสริมสุขภาพอะไรบ้าง มีจุดเริ่มต้นในการดำเนินงานอย่างไรที่ทำให้เกิดผลดี และเป็นความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีปัจจัยอะไรที่เกื้อหนุน หรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน นอกจากนี้จะทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อเป็นข้อมูลประกอบจากพนักงานสัมภาษณ์ชาวบ้านในชุมชนที่เป็นที่ตั้งของสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ เพื่อดูความสัมพันธ์ของร้านกับชุมชน

ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

- กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้จัดการ และหัวหน้าแผนก
- กลุ่มพนักงานลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานภายในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่
- ชาวบ้านที่อยู่ในชุมชนที่เป็นที่ตั้งของสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่

นิยามศัพท์เฉพาะ

สุขภาพ (Health) หมายถึง สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย สังคม และจิตใจ ไม่เพียงแต่การปราศจากโรคภัยไข้เจ็บหรือพิการเท่านั้น และทำให้คนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าทั้งด้านส่วนตัว สังคม และเศรษฐกิจ

การส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) หมายถึง ขบวนการต่าง ๆ ที่เพิ่มสมรรถนะให้คนเราควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพทั้งในด้านดีและไม่ดีต่อสุขภาพ

พฤติกรรมสุขภาพ (Health Behavior) หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่บุคคลกระทำที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการส่งเสริมสุขภาพทั้งในด้านดีและไม่ดีต่อสุขภาพ

ภาวะสุขภาพ (Health Status) หมายถึง คำอธิบายหรือระดับสุขภาพของพนักงานสวนอาหารทะเลนางนวล เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดโดยวัดจาก สมรรถภาพทางกาย อารมณ์ สังคม ความรู้ความสามารถในการทำงาน เศรษฐกิจ และการรับรู้สภาวะสุขภาพของตนเอง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล และมีความสัมพันธ์ที่กลมกลืนกันกับการดำเนินชีวิตส่วนตัวทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุข รวมทั้งผลผลิตของงานมีคุณค่าต่อสังคมโดยวัดจากตัวชี้วัด 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นในองค์กร การคุ้มครองแรงงาน การดำเนินชีวิต และลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

นโยบายเพื่อสุขภาพ หมายถึง นโยบายด้านสุขภาพและนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้แก่ นโยบายที่สถานประกอบการกำหนดขึ้นตามนโยบายของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยกฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กฎหมายประกันสังคม กฎหมายกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน และนโยบายที่กำหนดขึ้นเองนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด

สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ หมายถึง ร้านมีการดูแลจัดการกับสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ สังคม องค์กร และเศรษฐกิจ ทั้งในร้านและในชุมชนที่มีอิทธิพลต่อร้าน และที่ได้รับอิทธิพลจากร้าน ให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การจัดแสงสว่างที่เหมาะสมต่อการทำงาน การระบาย อากาศที่ดี มีห้องน้ำที่สะอาด มีห้องอาหารพนักงานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีสถานที่ออกกำลังกาย มีสวนหย่อมและต้นไม้ที่สะอาดร่มรื่น มีสถานที่ให้พนักงานได้พักและผ่อนคลายความเครียดขณะทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ช่วยเหลือและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ฯลฯ

การสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การที่ร้านให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานและการดำเนินการส่งเสริมสุขภาพ ตั้งแต่การคิด วางแผน ดำเนินการและติดตามผล ส่งเสริมให้เกิดเครือข่าย ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาซึ่งกันและกัน

การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล หมายถึง การให้อำนาจแก่พนักงานในการควบคุมดูแลสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของเขา โดยการให้ข้อมูลข่าวสาร และเพิ่มทักษะในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคให้พนักงาน

การปรับเปลี่ยนบริการสุขภาพ หมายถึง การปรับเปลี่ยนบริการด้านสุขภาพให้เป็น การส่งเสริมสุขภาพแทนการบริการแบบเดิมที่ให้การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่

ผู้บริหาร หมายถึง ประธานบริษัท รองประธาน ผู้จัดการ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่

ปัจจัยนำ หมายถึง ความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติของพนักงานในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมสุขภาพของพนักงาน

ปัจจัยเอื้อ หมายถึง สิ่งสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานแสดงพฤติกรรมสุขภาพ ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อห้าม คำแนะนำ การจัดอบรม สวัสดิการต่าง ๆ

ปัจจัยเสริม หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับเมื่อแสดงพฤติกรรมสุขภาพ ได้แก่ การสนับสนุนจากเพื่อน คำชมเชยรางวัลจากหัวหน้า ความมั่นใจในการทำงาน

วัฒนธรรม หมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการ ความรู้ ความเชื่อ ความคิด ค่านิยม อุดมการณ์ บรรทัดฐาน และสิ่งประดิษฐ์ทางกายภาพของคนบางกลุ่มหรือส่วนใหญ่ที่ทำงานในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่

โครงสร้างองค์กร หมายถึง กลุ่มต่าง ๆ ภายในสวนอาหารทะเลนางนวล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งต่างมีความสัมพันธ์กัน เกี่ยวข้องและปฏิบัติต่อกันในแง่ของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้เกิดผลในด้านสุขภาพและคุณภาพของการบริการ

ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ ซึ่งแสดงออกมาให้เห็น และสามารถวัดได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน สภาวะสุขภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร/พนักงาน/ชุมชน

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการที่ใช้ในการศึกษา การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลเชิงสถิติ เป็นข้อมูลประกอบ เพื่อการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมที่พบจากการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแผนการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

- ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและบุคคล
- การเลือกพื้นที่ศึกษา และสำรวจข้อมูลเบื้องต้น
- วิธีการศึกษา การเลือกและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การตรวจสอบข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การเขียนรายงาน

การศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและบุคคล

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจและสร้างความรู้ในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน ลักษณะและการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารวิธีการศึกษาปรากฏการณ์ของสังคม เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และแนวทางการศึกษารวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสารจากการบรรยายทางวิชาการ การประชุมสัมมนา การขอคำปรึกษา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ผู้บริหารของสถานประกอบการที่มีการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในที่ทำงานผู้ประกอบการผู้บริหาร และพนักงานที่ทำงานในร้านอาหารต่าง ๆ ประธานชมรมผู้ประกอบการภัตตาคารและร้านอาหารจังหวัดเชียงใหม่ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนร่วมดำเนินการส่งเสริมสุขภาพในสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ แรงงานจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด ประกันสังคมจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ฝ่ายสุขภาพibalสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครเชียงใหม่ และการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนผู้ที่มีประสบการณ์ของการศึกษาวิจัยในเรื่องสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการ

การเลือกพื้นที่ และการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

กำหนดหลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่การศึกษาดังนี้

1. สถานประกอบการได้มีการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพให้แก่พนักงานอยู่แล้วบางลักษณะ

2. ได้รับความเห็นชอบและความร่วมมือจากผู้ประกอบการให้ทำการศึกษาวิจัย

3. สถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย

4. ร้านขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักด้านการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ตั้งมานานพอที่จะเห็นผลของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

หาข้อมูลร้านอาหารที่เปิดดำเนินการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ในเรื่อง ชื่อ สถานที่ตั้ง ที่อยู่เพื่อติดต่อ ขนาด จำนวนพนักงานโดยประมาณ มาตรฐานการบริการ จากแหล่งข้อมูลดังนี้ ผู้บริหารที่ทำงานมานาน ประธานชมรมภัตตาคารและร้านอาหารเชียงใหม่ ผู้ที่ทำงานการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ทำข้อมูลที่ได้มาคัดเลือกร้านอาหารตามเกณฑ์ข้อ 3 และข้อ 4 และวางแผนการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยดำเนินการ

ติดต่อฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการ ขอนัดหมายเข้าพบผู้บริหาร/ผู้ประกอบการ ร้านอาหารที่คัดเลือก สัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้ประกอบการ เริ่มด้วยการแนะนำตัวของผู้วิจัยเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเข้าพบ สัมภาษณ์อย่างเป็นทางการเพื่อดูว่ามีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ โดยพิจารณาตามแนวทางของกฎบัตรรอดตาย 5 ข้อ และดูความร่วมมือของผู้บริหารเพื่อจะขอทำการศึกษาวิจัยหลังจากการคัดเลือกพื้นที่ศึกษาแล้ว จบด้วยการแสดงความขอบคุณผู้ให้ข้อมูล

นำข้อมูลการสำรวจเบื้องต้น มาพิจารณาคัดเลือกร้านอาหารที่จะทำการศึกษาวิจัยโดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดเมื่อได้ร้านอาหารที่จะศึกษาแล้ว ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ทำหนังสือขออนุญาตเข้าทำการศึกษาวิจัย จากสาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ ภาควิชาพลานามัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- เข้าพบผู้บริหารของร้านที่จะทำการศึกษา เพื่อขออนุญาตเข้าทำการศึกษาในพื้นที่พร้อมกับอธิบายถึงชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา และการเก็บข้อมูลคร่าว ๆ ขอทราบช่วงเวลาที่เหมาะสมที่จะให้ผู้วิจัยเข้าพื้นที่ เพื่อศึกษาบริบทและข้อมูลพื้นฐานที่จะต้องใช้เพื่อวางแผนการศึกษา จัดเตรียมเครื่องมือ และเตรียมตัวผู้วิจัยในการเข้าพื้นที่ต่อไป และนัดหมายเวลาการเข้าพื้นที่ในครั้งต่อไป

การเข้าพื้นที่เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและบริบทของสวนอาหารทะเลนางนวล สาขา เชียงใหม่ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ ผู้บริหารหรือฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริการ ฝ่ายห้องครัว ชาวบ้านในชุมชนที่เป็นที่ตั้งของสถานประกอบการ ตลอดจนใช้วิธีการสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เป็นข้อมูลสภาพทั่วไปของร้านอาหาร บรรยากาศของการทำงาน การรวมกลุ่ม พบปะสังสรรค์ของพนักงาน เวลาที่จะสะดวกสำหรับการเก็บข้อมูล และหาบุคคลที่จะเป็นแหล่งข้อมูล ให้เร็วที่สุด เพื่อกำหนดประเด็นคำถามในการสร้างเครื่องมือ วางแผน การศึกษาและเก็บรวบรวม ข้อมูลในพื้นที่ ได้แก่ลักษณะทางกายภาพ ภูมิศาสตร์ของร้าน

- ลักษณะองค์การประวัติความเป็นมาลักษณะประชากรกลุ่มต่าง ๆ การจัดรูปร่าง สายบังคับบัญชา ภาวะผู้นำ การจัดการทรัพยากรบุคคล การติดต่อสื่อสาร และแหล่งข้อมูลข่าวสาร

- สิ่งแวดล้อมทางสังคม อิทธิพลต่าง ๆ และการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การ วัฒนธรรมความสัมพันธ์กับชุมชนที่เป็นที่ตั้งของร้าน ค่านิยมภายในร้าน

กำหนดเวลาในการเข้าพื้นที่ ในช่วงแรกของการเก็บข้อมูลพื้นฐานผู้วิจัยกำหนดไว้ดังนี้ ผู้วิจัยจะเข้าไปในช่วง สัปดาห์ที่ 2 และ 3 ของเดือนสัปดาห์ละ 4 วัน ได้แก่ วันอังคาร, พุธ, พฤหัสบดี และวันศุกร์ โดย วันอังคารถึงพฤหัสบดี เวลา 10.00-21.00 น. เป็นการเข้าศึกษา ในร้านอาหาร ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างเป็นทางการ ผ่านฝ่ายบุคคล และแบบไม่เป็นทางการโดยเข้าไปในบทบาทของ ลูกค้าที่ไปรับบริการเพื่อเก็บข้อมูลโดยการสังเกต วันเสาร์ เวลา 10.00 -16.00 น. เข้าศึกษาในชุมชน อันเป็นที่ตั้งของสวนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ เพื่อดูความสัมพันธ์ของร้านกับชุมชน เริ่มต้นจากขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักกับผู้วิจัยให้การรับรองผู้วิจัยกับผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาททำงาน เพื่อสังคมและได้รับความเชื่อถือจากชุมชน ทั้งยังเป็นครูที่เปิดศูนย์เลี้ยงเด็กในชุมชนมานานและผู้วิจัยเคยเข้าไปให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันแก่ เด็กในศูนย์เลี้ยงเด็กแห่งนี้จึงทำให้สร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจได้ง่ายขึ้น

สิ่งสำคัญของการลงพื้นที่ภาคสนาม คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหาร ฝ่ายบุคคล พนักงานและชุมชน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และความไว้วางใจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง โดยการขออนุญาตเข้าพื้นที่จากผู้บริหาร และผู้นำชุมชนอย่างเป็นทางการและทุกครั้งก่อนเข้าพื้นที่ ตามที่นัดหมาย ผู้วิจัยจะติดต่อยืนยันกำหนดนัดหมายกับฝ่ายบุคคลและผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะแต่งกาย สุกภาพให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และให้เกียรติกับผู้ให้ข้อมูลเสมอ

ผู้วิจัยจะแนะนำตัวอย่างเปิดเผยกับผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และกำลังทำการศึกษาวิจัย เรื่องการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานภาคเอกชน และไม่รับแรงที่จะถามคำถามที่ต้องการจนกว่าผู้ให้ข้อมูลจะรู้สึกคุ้นเคยและไว้วางใจพอที่จะตอบคำถาม

เนื่องจากร้านอาหารเป็นสถานที่ทำงาน และเป็นธุรกิจเอกชน ผู้วิจัยจะไม่พยายามรบกวน เวลาทำงานของพนักงานและเตรียมคำถามให้พร้อม

หลังจากเก็บข้อมูลตามกำหนดเวลาในช่วงแรกผู้วิจัยพบปัญหาของการเก็บข้อมูลจาก พนักงานในเวลาทำงานคือเป็นช่วงฤดูกาลของการท่องเที่ยวลูกค้ามีจำนวนมากขึ้น พนักงานไม่สะดวกที่จะพูดคุยให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย บรรยากาศในที่ทำงานไม่เอื้อให้เกิดการพูดคุยในประเด็นเนื้อหา ที่ลึกซึ้งและต้องใช้เวลา ผู้วิจัยจึงได้ปรับแนวทางการสร้างความสัมพันธ์และสัมภาษณ์พูดคุย กับผู้ให้ ข้อมูลที่บ้านและหอพักหลังจากได้รับการอนุญาตจากพนักงานแล้ว การเข้าหอพักผู้วิจัยขอให้ครูใน ชุมชนพาไปรู้จักและขออนุญาตกับเจ้าของหอพักหลายแห่งที่มีพนักงานนางนวลพักอยู่ และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เมื่อเข้าไปพบพนักงานในหอพักผู้วิจัยได้ค้นหาบุคคลที่จะเป็นตัวกลางคอย ประสานความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับพนักงานซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและได้รับการ ยอมรับจากพนักงานรวมทั้งมีเวลาและยินดีให้ความช่วยเหลือผู้วิจัย ซึ่งเป็นจุดที่มีความสำคัญที่จะ ช่วยให้ผู้วิจัยได้สร้างความสัมพันธ์และได้รับความไว้วางใจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

วิธีการศึกษา การเลือกและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการศึกษาหลาย ๆ อย่าง เพื่อให้ ได้ข้อเท็จจริงจากปรากฏการณ์ทางสังคม และได้ข้อมูลครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มเป้าหมาย วิธีการที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม
2. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
3. การสนทนากลุ่ม
4. การใช้แบบสอบถาม

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม

การสังเกต หมายถึง การเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้นอย่างเอาใจใส่ และกำหนดไว้ อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่น และเป็นวิธีการเบื้องต้น ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยประสาทสัมผัสของผู้สังเกตโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง ได้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมาก ประโยชน์ของการสังเกต ช่วยให้การวิจัยบรรลุจุดมุ่งหมาย เป็นวิธีการที่สามารถวางแผนเตรียมการสังเกตการณ์ได้ มีการจดบันทึกเรื่องราวอย่างมีระเบียบ ซึ่งอาจนำไปพิสูจน์ข้อสมมุติฐานต่าง ๆ ได้ และการสังเกตตรวจสอบควบคุมความถูกต้องและความเชื่อถือได้

การสังเกตที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 แบบ คือ

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม บางครั้ง เรียกว่า การสังเกตภาคสนาม หรือ การสังเกตเชิงคุณภาพ เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มคนที่ถูกศึกษา ร่วมกระทำกิจกรรมต่าง ๆ และกิจกรรมในการทำงาน เพื่อให้ชุมชนนั้นยอมรับผู้วิจัย ผู้วิจัยจะใช้เวลาในการลงพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อทำความเข้าใจภาษาเฉพาะพฤติกรรมโลกทัศน์ ความรู้สึกนึกคิดและความหมาย สภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงาน ชีวิตในที่ทำงานประจำวันและกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านที่จะจัดขึ้น การสังเกตแบบนี้ มีขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ การสังเกต การซักถาม หรือการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และการจดบันทึก ผู้วิจัยวางแผนเข้าไปพื้นที่โดยการขอเข้าไปช่วยทำงานในร้าน ซึ่งเป็นช่วงที่มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านฝ่ายบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยได้แล้ว และนำเสนอผู้จัดการต่อไป

การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมหรือการสังเกตโดยตรง ที่ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่วงนอกไม่เข้าร่วม ในกิจกรรมที่ทำ ผู้ถูกสังเกตรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ว่ามีคนคอยสังเกตอยู่ ถ้าผู้ถูกสังเกตรู้ตัวอาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมให้ผิดไปจากเดิม การไม่แสดงตนของผู้วิจัยในการสังเกตโดยตรง โดยเฉพาะในสังคมเมืองที่มีคนมากหน้าหลายตาไม่รู้จกกัน ช่วยให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในสนามได้โดยไม่มีใครสังเกต ข้อดี คือ สามารถเก็บข้อมูลในระยะเวลาที่สั้นกว่าและเปลืองทุนทรัพย์น้อยกว่าการสังเกตแบบมีส่วนร่วมแต่ไม่อาจจะเก็บข้อมูลได้ละเอียดสมบูรณ์เท่าการมีส่วนร่วม

การเตรียมตัวของผู้สังเกต

ผู้วิจัยเตรียมตัวในเรื่องของแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่จะศึกษารวมทั้งทบทวนข้อมูลที่มีอยู่ ข้อมูลที่ขาดไปและข้อมูลที่ต้องการเพิ่ม เพื่อจะได้รู้ประเด็นที่ควรสังเกตในแต่ละครั้ง เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน อ่านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษา เตรียมอุปกรณ์สำหรับจดบันทึก ได้แก่ ดินสอ และแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลภาคสนาม เพื่อการบันทึกในพื้นที่

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบในการสังเกต โดยการแบ่งปรากฏการณ์ทางสังคมออกเป็น 6 ประเภท เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้วิจัยได้สังเกตปรากฏการณ์นั้นอย่างครบถ้วนแล้ว

1. การกระทำ การใช้ชีวิตประจำวัน การกระทำหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน สอนอาหารทะเลนางนวล สาขาเชียงใหม่ รวมถึงการแต่งกายเสื้อผ้าที่ใส่ อาหารที่รับประทาน สถานที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติภารกิจประจำวัน

2. แบบแผนการกระทำ คือ การกระทำ หรือพฤติกรรมที่เป็นกระบวนการมีขั้นตอน และมีลักษณะต่อเนื่องจนเป็นแบบแผน เช่น กระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ในร้าน การประกอบพิธีกรรมของร้านในวันสำคัญ กิจกรรมประจำปี ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยเห็นสถานภาพบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกของชุมชนได้

3. ความหมาย การให้ความหมายแก่การกระทำในข้อ 1 และ 2 ที่กล่าวมา คือ การที่พนักงานมองตัวเองและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมนั้น

4. ความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในชุมชนเป็นเรื่องที่สำคัญมากทำให้นักวิจัยเข้าใจโครงสร้างของสังคมได้จากการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม

5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชุมชน คือ การที่บุคคลยอมให้ความร่วมมือและเป็นส่วนประกอบของโครงสร้างสังคมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น ทำให้นักวิจัยเข้าใจโครงสร้างของความสัมพันธ์ที่ดี และความขัดแย้งได้ชัดเจนขึ้น

6. สภาพสังคม คือ สภาพของทุกสิ่งทุกอย่างที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดในข้อ 1 ถึง 5 ซึ่งเป็นภาพรวมทุกมุมที่นักวิจัยประเมินได้ ที่เรียกว่า องค์รวม (holistic) ได้แก่ ความหมายทางภูมิศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วัฒนธรรม ความเชื่อ วิถีชีวิต การทำงาน การควบคุมพฤติกรรมของสมาชิก ฯลฯ

เทคนิคในการจัดบันทึกการสังเกต

เทคนิคในการจัดบันทึกการสังเกตที่ผู้วิจัยใช้ ซึ่งแล้วแต่สถานการณ์มีดังนี้

บันทึกย่อ เฉพาะข้อความที่สำคัญ ๆ ทันที ถ้าสามารถทำได้ แต่หากไม่สามารถจดอะไรได้เลย ก็จะใช้การจำแล้วจัดบันทึกทันทีที่ออกจากพื้นที่สนาม

บันทึกภาคสนาม ซึ่งผู้วิจัยจะทำการบันทึกหลังจากออกมาจากพื้นที่ทำในเวลาว่างคืนที่ว่างจากงาน รูปแบบการบันทึกแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 บันทึกสิ่งที่สังเกตได้ตามความเป็นจริง บรรยายสิ่งแวดล้อมโดยละเอียด สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ คำพูดของบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นการตีความเบื้องต้น โดยใช้แนวคิดทฤษฎีประกอบแสดงความคิดเห็น เน้นความหมายให้ชัดเจน และส่วนที่ 3 บันทึกวิธีการที่ตนได้ใช้ความสำเร็จ หรือ ความบกพร่องในการสังเกต ความรู้สึกส่วนตัวของผู้สังเกต ปฏิกริยาของผู้ถูกสังเกต ตลอดจนข้อมูลที่ตกหล่น เพื่อจะลงสนาม เก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้ครบตามต้องการ

จากนั้นจึงนำข้อมูลภาคสนามมาจัดหมวดหมู่ เช่น การทำบุญ การทำงาน สภาพอาคาร สถานที่ และแยกประเภทของข้อมูลเป็นเรื่องเดียว เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการนำไปใช้

การสัมภาษณ์

เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ใช้ได้ทั่วไปกับผู้ให้ข้อมูลทุกระดับการศึกษา มีความยืดหยุ่น มีโอกาสซักถามคำถามเพิ่มเติม หรือ อธิบายขยายความ และขณะสัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ความรู้สึกของผู้ตอบได้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ มีลักษณะคล้ายกับการให้แบบสอบถาม ใช้ค่อนข้างง่าย เพราะมีแบบสัมภาษณ์ที่จัดเตรียมคำถามไว้ชัดเจน ตายตัวใช้ได้กับผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคน ซึ่งต้องมีการเตรียมการล่วงหน้าไว้อย่างดี เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ใช้ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมใช้เก็บข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมของกลุ่มชน และเป็นข้อมูลที่ไม่มีผู้รวบรวมมาก่อนนำมาวิเคราะห์ให้เห็นภาพและเข้าใจปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จึงรู้ว่าต้องการข้อมูลแบบใด และจะตั้งคำถามในขณะสัมภาษณ์ได้โดยเตรียมคำถามกว้าง ๆ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการหลายอย่างในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการได้แก่

การตะล่อมกล่อมเกล่า หมายถึง การชักถามที่ล้วงเอาส่วนลึกของความคิดของผู้ให้ข้อมูล ออกมาให้มากที่สุด ผู้วิจัยใช้กับคำถาม ทรายรับรายจ่าย หรือปัญหาต่าง ๆ พฤติกรรมบางอย่าง ซึ่งผู้ตอบไม่ยอมบอกความจริง บางครั้งใช้วิธีการตั้งคำถามจากเหตุการณ์สมมุติ

การสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะ หรือการสัมภาษณ์เจาะลึก หมายถึง ผู้วิจัยมีจุดสนใจ อยู่แล้ว พยายามหันเหความสนใจผู้ถูกสัมภาษณ์ให้เข้าจุด หรือโยนคำถามพุดเข้าหาประเด็นที่ต้องการ โดยไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ หรือไม่อยากจะให้ความร่วมมือ ซึ่งต้องใช้ ประสบการณ์ และความชำนาญของผู้สัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หมายถึง การสัมภาษณ์โดยกำหนดตัวผู้ตอบบางคน เป็นการเฉพาะเจาะจง ที่เรียกว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้ที่มีข้อมูลที่ดีลึกซึ้งกว้างขวางเป็นพิเศษ เช่น พนักงานที่ทำงานมานานตั้งแต่ร้านเริ่มเปิดดำเนินกิจการ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนกแม่บ้าน พนักงานที่ชอบแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อทราบความเป็นมา เหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ วัฒนธรรม ความเชื่อ การทำงาน การติดต่อสื่อสารและการรวมกลุ่ม ความสัมพันธ์ของคนในสังคมและความหมายของเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะหาได้หลังจากการเข้าไปในพื้นที่สักระยะหนึ่ง และเป็นผู้ที่คนในสังคมนั้นระบุชื่อหรือกล่าวถึงบ่อย ๆ มาเป็นจุดเริ่มต้นของการ กำหนดตัวผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเข้าหาตัวผู้ให้ข้อมูลอาจโดยคำแนะนำจากพนักงาน

นอกจากเทคนิคการสังเกต ผู้วิจัยยังใช้เทคนิคการเงี่ยหูฟัง คือการได้ข้อมูลจากคำสนทนา ของผู้อื่นโดยที่ไม่ต้องตั้งคำถามเอง เพียงแต่ไปอยู่ที่ที่เป็นแหล่งข้อมูลแล้วนั่งฟัง เช่น ที่สนามฟุตบอล ที่พนักงานไปเล่นตอนเย็น หรือจุดที่พนักงานไปพบปะคุยกัน เช่น ร้านอาหารสโมสรพนักงาน ร้านส้มตำ จุดที่พนักงานตามหอพัทภมารวมกัน จุดที่พนักงานมารวมกันทำงานหรือพักระหว่างงาน

ขั้นตอนการเตรียมการสัมภาษณ์

ขั้นเตรียมการ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์ และทำความเข้าใจกลุ่มตัวอย่าง จากข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ติดต่อได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่พัก ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะของ กลุ่มตัวอย่าง วางแผนการสัมภาษณ์โดยการเตรียมคำถาม กำหนดเวลาการสัมภาษณ์ เตรียม อุปกรณ์ จดบันทึกที่เหมาะสม ติดต่อนัดหมายกับผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้าพร้อมทำจดหมายแนะนำ ตัวจากภาควิชาพลานามัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในกรณีสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ

ขั้นเริ่มสัมภาษณ์ แนะนำตนเองต่อผู้ให้ข้อมูลให้的重要性和ยกย่อง สร้างบรรยากาศด้วยการทักทายด้วยอภัยยศอันดี บอกวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ และเก็บรักษาความลับ ถ้าข้อมูลนั้นเป็นความลับ ในการบันทึกข้อมูลควรขออนุญาตก่อนและเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการสัมภาษณ์

ขั้นสัมภาษณ์ ถามคำถามที่เตรียมไว้ เป็นนักฟังที่ดี ตั้งใจฟังและติดตาม ป้อนคำถามให้เหมาะสมกับจังหวะการสนทนา ใช้ภาษาสุภาพ เข้าใจง่าย เมื่อจบการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะรักษาความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกับผู้ตอบเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลขอข้อมูลในครั้งต่อไป

ขั้นบันทึกข้อมูล จัดข้อมูลตามความเป็นจริงเฉพาะใจความสำคัญหากไม่สามารถทำได้ จะใช้วิธีจดจำแทนหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์รีบบันทึกข้อมูลที่สมบูรณ์ทันที แล้วจึงรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ไว้ด้วยกัน

สถานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเลือกสถานที่สงบและสบายไม่พลุกพล่านเพื่อผู้ตอบจะได้ใช้ความคิด สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพยายามที่จะนัดหมายนอกเวลางานโดยใช้สถานที่ที่หอพัก ผู้ให้ข้อมูลซึ่งอยู่รอบ ๆ สวนอาหาร ร้านอาหารสโมสรพนักงาน หรือบริเวณที่ทางร้านจัดให้ โดยจะนัดสัมภาษณ์ในช่วงบ่ายที่ผู้บริหารว่างจากการทำงาน สำหรับกำหนดเวลาขึ้นอยู่กับประเภทของการสัมภาษณ์ ถ้าเป็นแบบทางการควรใช้เวลาไม่เกิน 50 นาที การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการจะใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง

การสนทนากลุ่ม

เป็นการสนทนาในชั้นละเอียดลึกซึ้ง ซึ่งวิธีการสนทนากลุ่มเป็นการใช้พลวัตรกลุ่ม เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นและทัศนคติออกมาอย่างเปิดเผยและจริงใจในขณะที่สนทนา ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งในกลุ่มสามารถไปกระตุ้นให้ผู้อื่นในกลุ่ม อยากพูดอยากแสดงความคิดเห็นของตนออกมาบ้าง (วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์, โยธิน แสงวงดี, 2531, หน้า 1) การสนทนากลุ่มในแต่ละครั้งจะใช้พนักงานจำนวน 8-10 คน โดยการสร้างบรรยากาศในการสนทนากลุ่มแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง โดยมีผู้นำการสนทนาเป็นผู้ดำเนินการสนทนา และมีผู้ช่วยเหลือในการบันทึกข้อมูลจากการจดบันทึกหรือการบันทึกเทปตามแต่สถานการณ์อย่างน้อย 2 คน ในระหว่างสนทนากลุ่มผู้ดำเนินการสนทนาจะสังเกตเพื่อหาผู้ที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลในแนวลึกจากกลุ่มพนักงานที่ทำการสนทนากลุ่มอย่างน้อย 1-2 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกอีกครั้ง

องค์ประกอบกรรณการสนทนากลุ่ม

1. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ดำเนินการสนทนา ผู้จัดบันทึกหรือบันทึกเทป การสนทนา ผู้ช่วยและผู้เข้าร่วมสนทนา
 2. แนวทางการสนทนากลุ่ม
 3. อุปกรณ์สนามที่ควรเตรียม ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียงที่สามารถใช้งานได้ดี สมุดบันทึก ปากกา ดินสอ
 4. สิ่งเสริมบรรยากาศ เช่น เครื่องดื่ม ของขบเคี้ยว สิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองระหว่างผู้มีส่วนร่วมในการสนทนาได้เร็วขึ้น
 5. ของสมนาคุณ สำหรับผู้เข้าร่วมสนทนา
 6. สถานที่และระยะเวลา ควรอยู่ใกล้เคียงสวนอาหารทะเลนางพญาสาขาเชียงใหม่ เวลาที่ใช้ในการสนทนากลุ่มไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมง ต่อ 1 กลุ่ม
- ขั้นตอนในการจัดการสนทนากลุ่ม
1. คัดเลือกพนักงานที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่มโดยเป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอย่างชัดเจน
 2. นำผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มพร้อมกัน ณ สถานที่ที่จัดให้มีการสนทนากลุ่ม
 3. ดำเนินการสนทนากลุ่ม แนะนำผู้ดำเนินการสนทนา ผู้จัดบันทึกการสนทนา ผู้ช่วยและพนักงานที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม บอกวัตถุประสงค์ในการสนทนาพร้อมกับการสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นกันเอง โดยเชิญให้พนักงานที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มรับประทานของขบเคี้ยว เครื่องดื่ม และขอความยินยอมจากพนักงานที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยขอบันทึกเสียงการสนทนา ควรชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการบันทึกเสียงและการจัดบันทึก และเปิดโอกาสให้มีการซักถามเพื่อสร้างความไว้วางใจ
 4. เริ่มการสนทนา โดยยึดแนวทางการสนทนาที่มีอยู่เป็นหลัก แต่ดูความเหมาะสมสามารถยืดหยุ่นได้แล้วแต่สถานการณ์กลุ่มพาไป เมื่อแน่ใจว่าได้เนื้อหาตามที่ต้องการในแนวทางการสนทนาแล้ว จบการสนทนาโดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มซักถามความเข้าใจ
 5. มอบของสมนาคุณเพื่อแสดงความขอบคุณต่อพนักงานที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวเพื่อเข้าเก็บข้อมูล จากสาขาวิชาส่งเสริมสุขภาพ ภาควิชาพลานามัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ขอเข้าพบแนะนำตัวต่อผู้จัดการร้านอาหาร และผู้นำชุมชนบทที่เป็นที่ตั้งของร้านอาหาร เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. แนะนำตนเองต่องานบุคคลของร้านอาหารและอาสาสมัครสาธารณสุขในชุมชน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล พาผู้วิจัยเข้าพื้นที่ และแนะนำให้ผู้วิจัยรู้จักกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และรู้จักกับสภาพพื้นที่เก็บข้อมูล ดังนี้

แบบสอบถามผู้วิจัยขอความร่วมมือดำเนินการเก็บและรวบรวมจากงานบุคคล และนัดหมายกำหนดการรับแบบสอบถามคืน

การสังเกต สัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเข้าไปบริเวณที่ตั้งของร้าน การเข้าพื้นที่ในส่วนด้านใน เช่น คริว พนักงาน ห้องอาหาร ผู้วิจัยขออนุญาตจากงานส่วนบุคคลทุกครั้ง และพาผู้วิจัยเข้าพื้นที่สำหรับส่วนด้านนอกผู้วิจัยและเข้าพื้นที่ทำการสังเกตด้วยตนเองและประพัติตนให้เหมือนสมาชิกคนหนึ่งของชุมชนให้มากที่สุด

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีตรวจสอบข้อมูลดังนี้ (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2536, หน้า 103, 104)

1. การตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงแหล่งข้อมูลบุคคลที่ใช้หลากหลายออกไป เช่น เคยสัมภาษณ์พนักงานสำนักงาน ในเรื่องทัศนคติต่อผู้นำก็เปลี่ยนเป็นสัมภาษณ์พนักงานบริการ เพื่อตรวจสอบว่าผู้นำในทัศนะของหลาย ๆ ฝ่าย เป็นอย่างไรบ้าง สอดคล้องหรือขัดแย้งกันอย่างไร เพราะอะไร
2. การตรวจสอบข้อมูลในสถานที่ที่ต่างกัน ได้แก่ การเปลี่ยนสถานที่ที่ได้ข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ผู้วิจัยที่ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้นำ จากการพูดคุยกับพนักงานในที่ทำงาน อาจเก็บข้อมูลของผู้นำคนเดียวกันในสถานที่อื่น เช่น ที่บ้าน ที่หอพัก

3. การตรวจสอบข้อมูลในเวลาที่แตกต่างกัน ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงเวลาที่จะได้รับข้อมูล เช่น เคยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของห้องครัว ช่วงวันธรรมดาที่ลูกค้าไม่มาก อาจเปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลเดิมในช่วงวันหยุด ควรมีการเปลี่ยนตัวให้ข้อมูล เพื่อจะได้ตรวจสอบว่าได้รับข้อมูลครบถ้วน และตรงกันหรือไม่

4. การตรวจสอบข้อมูลกับเจ้าของข้อมูล ถ้าหากความสัมพันธ์ของผู้วิจัยและชุมชนดีพอ อาจตรวจสอบข้อมูลที่ตนเก็บได้แก่เจ้าของหรือตัวผู้ให้ข้อมูลเองโดยตรงเลยว่าข้อมูลที่ได้มานั้น ถูกต้องหรือไม่ ความสนิทสนมไว้นื้อเชื่อใจกันจะเป็นตัวกำหนดคุณภาพความแม่นยำเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของข้อมูล ตัวอย่างของการตรวจสอบแบบนี้คือ การเปิดโอกาสให้เจ้าของข้อมูล (โดยเฉพาะคนสำคัญ ๆ) ได้ตรวจเซ็นเซอร์ข้อมูลก่อนนำไปเผยแพร่ วิธีนี้เป็นวิธีที่ Whyte ได้ใช้ในงานวิจัยเรื่อง Street Corner Society (1995) ของเขาโดยการให้ Doc (นามแฝง) สมาชิกคนสำคัญของแก๊งเด็กวัยรุ่นข้างถนนในชิคาโกได้อ่านรายงานและได้ถกเถียงกับ Whyte ถึงวิธีวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย มาตรการนี้นอกจากจะแก้ปัญหารายบรรณแล้ว ยังช่วยยืนยันความเชื่อถือได้ (Reliability) ของข้อมูลและรายงานอีกด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาชุมชนทั้งหมด ทั้งข้อมูลคุณภาพและข้อมูลสถิติ
2. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจำแนกและจัดระบบข้อมูล
3. แยกประเภทข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ศึกษา
4. ประมวลข้อมูลทุกประเภทเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ตีความหมายและสังเคราะห์เป็นภาพรวมของชุมชนที่ศึกษา และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามลำดับ

การนำเสนอข้อมูลและเขียนรายงานการวิจัย

นำเสนอข้อมูลเชิงบรรยายเพื่อให้เห็นลักษณะของปรากฏการณ์ที่เคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลง และใช้ข้อมูลสถิติอธิบายเพิ่มเติมเสริมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา