

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees)

กรณีศึกษา บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ จำกัด

THE QUALITY OF WORK LIFE TOWARDS OUTSOURCING EMPLOYEES:

A CASE OF R2O PROJECTS CO.,LTD.

เสาวลักษณ์ ตระกูลทองโต

หลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : saowaluk09@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก กรณีศึกษา บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่า T-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า พนักงานจ้างเหมาแรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-25 ปี สถานภาพ โสด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-13,000 บาท อาศัยอยู่หอพัก ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับโรงงานแห่งนี้ น้อยกว่า 4 เดือน ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานกับโรงงานอื่นไม่ถึง 1 ปี ลักษณะงานที่เคยปฏิบัติงานกับโรงงานต่างจากโรงงานแห่งนี้ สภาพการจ้างส่วนมากเป็นลูกจ้างรายเดือน ตำแหน่งงานส่วนมากเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ (ไม่รวม OT) ส่วนมากทำงาน 6 วันต่อสัปดาห์ จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ (ไม่รวม OT) ส่วนมากทำงาน 48 ชม.ต่อสัปดาห์ และส่วนมากทำงานล่วงเวลา โดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมงต่อวัน การทำงานในวันหยุดโดยเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน การทำงานล่วงเวลาในวันหยุด 3 ชั่วโมงต่อวัน สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยรวมค่าความสำคัญอยู่ในระดับสูงที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.23

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมต่างกัน ส่วนด้านเพศและสภาพการจ้างงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเป็นมาของเรื่องหรือปัญหาที่ทำการวิจัย

จากสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และในอนาคตประเทศไทยต้องมีการเตรียมตัวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ซึ่งอาเซียนจะรวมกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน สินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือรวมถึงปัจจัยการผลิตต่างๆ สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ภายใต้กรอบกฎเกณฑ์และกติกาที่มีการตกลงกัน ดังนั้นทุกองค์การจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวทั้งด้านเทคโนโลยี โครงสร้างองค์การ กระบวนการการทำงาน ตลอดจนนโยบายการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือได้ว่าจะมีบทบาทสำคัญเพราะจะมีการรวมตัวตลาดแรงงานเป็นฐานเดียวกัน อาจทำให้มีการหมุนเวียนของตลาดแรงงาน และมีการแข่งขันกันสูงขึ้น รวมทั้งอาจทำให้แรงงานฝีมือของไทยไหลไปยังต่างประเทศเนื่องจากมีค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่า ทั้งนี้ผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญกับตลาดแรงงานภายในประเทศมากขึ้น ส่งเสริมให้มีการบังคับใช้ของกฎหมายให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ใช้แรงงานทุกระดับและทุกประเภท เช่น พนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างที่มีการกำหนดระยะเวลาและพนักงานสัญญาจ้างพิเศษ เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรต้องมีการกำหนดนโยบายและสร้างมาตรฐานการทำงานให้เป็นสากล ส่งเสริมให้มีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ให้เกิดความสมดุลของชีวิตและการทำงานอย่างเหมาะสม และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (วิชญ์ บุญมาร์ตัน, 2554 , หน้า 12)

จากรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติใน NESDB OUT LOOK ประจำเดือนมีนาคม 2550 ได้รายงานถึงภาวะสังคมปัจจุบันในด้านต่างๆ ทำให้ทราบว่าการประกอบการภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมนับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งพิจารณาได้จากโครงสร้างของภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนไป คือ ส่วนแบ่งของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรมได้เพิ่มขึ้นทุกปี และ จำนวนแรงงานในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน อีกทั้งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ 9 ซึ่งได้กำหนดแผนพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้เริ่มต้นพัฒนาประเทศอย่างจริงจังตามแนวทางนี้ โดยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ที่ประกาศใช้ตั้งแต่ปี 2504 เป็นแนวทางในการพัฒนา และนับ ว่าเป็นการเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากประเทศเกษตรกรรมไปสู่ประเทศธุรกิจและอุตสาหกรรม อีกทั้งภาคอุตสาหกรรมก็ได้ทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นตลอดมาเมื่อเทียบกับภาคเกษตรกรรม โดยพิจารณาได้จากสัดส่วนของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) จะเห็นว่าโครงสร้างการผลิตของไทยมีการปรับตัว โดยภาคอุตสาหกรรมมีสัดส่วน GDP สูงขึ้น ตั้งแต่แผนฯ ฉบับที่ 7 ถึง 4 ปี แรกของแผนฯ ฉบับที่ 10 ที่ภาคอุตสาหกรรมมีสัดส่วนสูงขึ้นจากร้อยละ 30.0 ในปี 2535 และเป็นร้อยละ 34.0

ในปี 2553 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ธันวาคม, 2554) และสัดส่วนการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553 – 2557 เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 21.2 และหากเป็นไปตามการคาดการณ์ถ้า GDP ขยายตัวเท่ากับค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ที่ร้อยละ 4.7 จะมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นทุกปี จำนวน 39.0 ล้านคน 39.7 ล้านคน 40.3 ล้านคน และ 41.0 ล้านคน

จากสัดส่วนการจ้างงานที่จะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในภาคอุตสาหกรรม องค์การของภาคธุรกิจอุตสาหกรรม จึงต้องให้ความสำคัญกับ “คน” เพราะถือว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดว่าธุรกิจหรืออุตสาหกรรมได้รับการพัฒนามากหรือน้อย ไม่ใช่เพียงแค่การนำเอาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการพัฒนาตัวบุคลากรเพื่อให้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ดังที่กล่าวมาแล้วว่าทรัพยากรบุคคลคือทรัพยากรหลักที่สำคัญขององค์กร และการบริหารจัดการก็มีไม่เรื่องง่าย จึงทำให้มีนักวิชาการหลายๆท่านได้เสนอแนวความคิดถึงกลยุทธ์ต่างๆที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรง่ายขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้งบประมาณในการจ้างงานได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะหลังสถานการณ์เศรษฐกิจฟองสบู่แตก (Bubble economy) พ.ศ. 2540 จึงทำให้ผู้นำองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการเพิ่มอัตรากำลังคนหรือการจ้างงาน ดังนั้นระบบการจ้างเหมาแรงงานภายนอกหรือ (Outsourcing) จึงได้ถูกนำเสนอให้ผู้นำองค์กรภายในประเทศไทยนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางในระยะเวลาอันสั้น (รัตติเกลา เทียงทางธรรม, 2550) เมื่อแนวทางการจัดการสมัยใหม่ในยุคนี้ กล่าวว่ “แหล่งวัตถุดิบและแหล่งแรงงานที่ใดก็ต้องรู้จักระดมนำมาใช้ และอะไรที่องค์กรไม่มีความถนัดหรืองานที่ไม่ต้องการใช้ทักษะการทำงานมาก ก็ให้ใช้วิธีการจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing) แทน (วันชัย ตันติวิทยาพิทักษ์, 2548)

เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวองค์กรต้องการที่จะควบคุมต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงาน ในส่วนของการสรรหาและว่าจ้าง เช่น การจ้างงาน การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน รวมถึงการเลิกจ้าง อีกทั้งเพื่อต้องการให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นช่องว่างทำให้องค์กรบางแห่งมีการจ้างงาน การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนการเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรม โดยมีการเลือกปฏิบัติ จากนโยบายดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) ซึ่งพวกเขาไม่สามารถคาดหวังต่อความมั่นคงและโอกาสในการเติบโตในอาชีพการงานได้เลย และจากสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองรวมทั้งเมื่อเกิดภาวะวิกฤติต่างๆขึ้นภายในประเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้แรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ในเรื่องของการทำงาน การปิดกิจการและความเสียหายที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยตรงและสะท้อนให้เห็นว่าสถานการณ์ของผู้ใช้แรงงานที่ผ่านมาวางอยู่บนความเสี่ยงและไม่มีความมั่นคงใดที่จะรับรองคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน และจากลักษณะ

การจ้างงานที่เป็นรายวัน แบบรับเหมาจ้างช่วง และรับเหมาค่าแรง จึงเป็นแรงงานกลุ่มแรกที่ได้รับผลกระทบโดยตรง(<http://www.thainews.prd.go.th>)

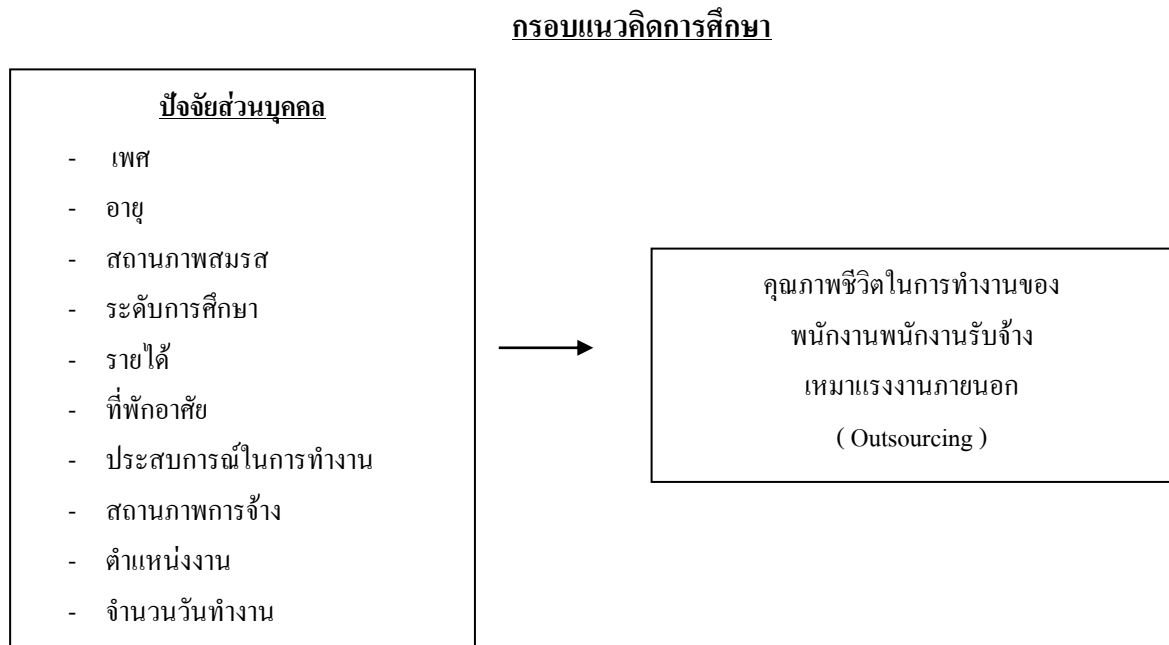
พนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcings) เป็นแรงงานประเภทหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดรายได้เพื่อนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ ในขณะที่ความต้องการในการจ้างเหมาแรงงานภายนอกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่กลับได้รับความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยลงทุกที ด้วยเกรงว่าจะกระทบกับต้นทุนการผลิต แต่หากผู้นำน้องการพิจารณาถึงผลได้ผลเสียของการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือเหมาะสม ส่งเสริมให้มีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ให้เกิดความสมดุลของชีวิตและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างพิเศษ หรือพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) ก็จะทำให้พนักงานมีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี พร้อมทั้งจะทุ่มเทร่างกายแรงใจ และจะส่งผลต่อการทำงานที่ดีตามไปด้วย ซึ่งวอลต์ตัน (Walton, 1973, อ้างถึงใน ภูษณิศ เมธาธรรมสาร, 2548) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วน และ ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะการสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานนั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั่นเอง

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้ทราบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะสำหรับพนักงานประจำหรือพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก ซึ่งหลังจากนี้ผู้ศึกษาจะขอเรียกว่า พนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้มักจะถูกละเลยและไม่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งๆที่เป็นกำลังสำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของบุคลากรในองค์กร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจ เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี สังกัดบริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ (จำกัด) เพื่อให้ผลการศึกษารุ่นนี้มีส่วนช่วยในการสะท้อนสภาพการณ์ปัจจุบันของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) และเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) ต่อไป

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาแรงงานภายใน สังกัดบริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ (จำกัด) ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร จังหวัดปทุมธานี

2.เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาแรงงานภายนอก บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ (จำกัด) ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษานี้มีกรอบแนวคิดการศึกษาดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือ สถิติ และหรือวิธีการ

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) กรณีศึกษา บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ (จำกัด) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี โดยเก็บข้อมูลจากการสำรวจผู้ใช้แรงงานกลุ่มดังกล่าวจำนวน 300 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling Random) และใช้วิธีการคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane,1973) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 171 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยอาศัยการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้ ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพการจ้าง ตำแหน่งงาน และจำนวนวันทำงาน

สถิติที่ใช้ โดย นำข้อมูลปฐมภูมิที่ศึกษาจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาสัดส่วน ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 คือ เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) สอบถามความคิดเห็นปัจจัยสนับสนุนที่มีต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ คำนึงถึงความปลอดภัยสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรที่ทำงาน การได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะ งานที่มีคุณค่าต่อสังคม

สถิติที่ใช้ โดยนำข้อมูลปฐมภูมิที่ศึกษาจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (Average) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่า (t-test)

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพการจ้าง ตำแหน่งงาน จำนวนวัน ทำงาน และลักษณะการทำงาน โดยใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพการจ้าง ตำแหน่งงาน และจำนวนวันทำงาน จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน โดยนำเสนอข้อมูลของ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบ แบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| เพศ ชาย | 108 | 60.0 |
| อายุ 20-25 ปี | 92 | 51.1 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| สถานภาพหม้าย | 95 | 23.8 |
| ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 | 53 | 29.4 |
| รายได้ต่อเดือน 10,001-13,000 บาท | 88 | 48.9 |
| ที่พักอาศัย เป็นหอพัก | 91 | 50.6 |
| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน น้อยกว่า 4 เดือน | 68 | 37.8 |
| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับโรงงานอื่น ไม่ถึง 1 ปี | 85 | 47.2 |
| ลักษณะงานต่างจากโรงงานนี้ | 136 | 75.6 |
| สภาพการจ้าง เป็นลูกจ้างรายเดือน | 92 | 51.1 |
| ตำแหน่งงาน พนักงานฝ่ายผลิต | 130 | 72.2 |
| จำนวนวันทำงาน 6 วัน/สัปดาห์ | 136 | 75.6 |
| จำนวนชั่วโมงทำงาน 48 ชม./ สัปดาห์ | 137 | 76.1 |
| ทำงานล่วงเวลา 3 ชม./วัน | 170 | 94.4 |
| ทำงานในวันหยุด 8 ชั่วโมง/วัน | 130 | 72.2 |
| ทำงานล่วงเวลาในวันหยุด 3 ชม./วัน | 83 | 46.1 |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.0 อายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.1 สถานภาพ เป็นหม้าย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 การศึกษาระดับ มัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001- 13,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.9 ที่พักอาศัย อยู่หอพัก คิดเป็นร้อยละ 50.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับโรงงานแห่งนี้ น้อยกว่า 4 เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานกับโรงงานอื่นไม่ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.2 ลักษณะงานที่เคยปฏิบัติงานกับโรงงานอื่นต่างจากโรงงานแห่งนี้ คิดเป็นร้อยละ 75.6 สภาพการจ้าง เป็นลูกจ้างรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 51.1 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 72.2 จำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ (ไม่รวม OT) 6 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 75.6 จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ (ไม่รวม OT) 48 ชม.ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 76.1 การทำงานล่วงเวลา คิดเป็นร้อยละ 94.4 จำนวนชั่วโมงล่วงเวลาในวันทำงาน โดยเฉลี่ยต่อวัน 3 ชั่วโมง/ วัน คิดเป็นร้อยละ 43.3 การทำงานในวันหยุดโดยเฉลี่ยต่อวัน 8 ชั่วโมง/ วัน คิดเป็นร้อยละ 72.2 การทำงานล่วงเวลาในวันหยุดโดยเฉลี่ยต่อวัน พบว่า ผู้ตอบ 3 ชั่วโมง/ วัน คิดเป็นร้อยละ 46.1 ตามลำดับ

และพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้คือ

ตารางที่ 2 การวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน

| ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน | ระดับความคิดเห็น | |
|--|------------------|------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
| ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม | 3.29 | สูง |
| ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน | 3.25 | สูง |
| ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ | 3.26 | สูง |
| ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน | 3.27 | สูง |
| ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรที่ทำงาน | 3.19 | สูง |
| ด้านการได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย | 3.24 | สูง |
| ด้านการมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว | 3.23 | สูง |
| ด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม | 3.15 | สูง |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.23 | สูง |

และพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมค่าความสำคัญอยู่ในระดับปานสูงที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.23 หากพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม จะมีระดับค่าความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก เนื่องจากพนักงานมีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและสามารถแบ่งปันให้ครอบครัวได้โดยไม่เดือดร้อนเนื่องจากองค์กรที่พนักงานได้เข้าไปทำงานมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยให้สวัสดิการบางตัวมากกว่าบริษัทอื่น เช่น เบี้ยขยันจะให้แบบอัตราก้าวหน้าในขณะที่บริษัทอื่นให้แบบคงที่ และมีเบี้ยขยันพิเศษเพิ่มให้อีกหากไม่ขาดงานติดต่อกัน 6 เดือนขึ้นไป สำหรับด้านอื่นๆที่ให้ความสำคัญในระดับสูงรองลงมา ได้แก่ ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถพบว่า องค์กรส่งเสริมให้มีการ เรียนรู้งานนอกเหนือจากงานที่ พนักงานได้รับมอบหมาย โดยให้มีการหมุนเวียนหน้าที่การทำงานเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานและพัฒนาทักษะได้หลากหลายด้านรวมทั้งยังช่วยส่งเสริมด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยจัดให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย On the jobs training และมีการประเมินผลงานทุกๆ 6 เดือนเพื่อพิจารณาปรับให้เป็นพนักงานประจำของบริษัท สำหรับด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย

ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน พบว่า องค์กรมีความกังวลในเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุอย่างเข้มงวด เนื่องจากบริษัทที่พนักงานเข้าไปปฏิบัติงานเป็นบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนอลูมิเนียมต้องอยู่กับเตาหลอมซึ่งมีความร้อนสูงองค์กรจึงต้องมีความเข้มงวดในเรื่องของระบบป้องกันอันตรายให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ส่วนด้านการได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย พบว่าพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเมื่อ เกิดปัญหาข้อพิพาทระหว่างพนักงานด้วยกัน โดยจะเข้ากระบวนการสอบสวนและรับฟังข้อเท็จจริงจากทั้งสองฝ่ายและตัดสินด้วยความเป็นธรรม สำหรับด้านการมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าพนักงานรู้สึก มีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้และพึงพอใจในความพอดีของเวลาทำงานและเวลาพัก แต่ในบางช่วงเวลาต้องทำงานล่วงเวลามากเกินไป ซึ่งอาจทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวน้อยเกินไป และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรที่ทำงาน พบว่า พนักงาน ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในหน่วยงาน แต่หัวหน้างานบางคนยังมองว่าพนักงานรับเหมาจ้างแรงงานไม่มีบทบาทสำคัญและไม่ได้เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม จะมีระดับค่าความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งองค์กรให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้กับชุมชนรอบข้าง เช่น ให้พนักงานช่วยทำความสะอาดบริเวณรางระบายน้ำฝนและช่วยทำความสะอาดบริเวณรอบๆ โรงงานเพื่อให้สภาพแวดล้อมสะอาดมีบรรยากาศน่าทำงานและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) กรณีศึกษา บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ (จำกัด) สามารถอภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมต่างกัน

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นพบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากคนที่อายุมาก มีระดับการศึกษาสูง ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จะได้รับการยอมรับ และ โอกาสก้าวหน้าในสายงานมากกว่า เพราะจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือปรับตำแหน่ง และจะได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และหากองค์กรต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มอื่นให้ดีขึ้น ต้องพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นกลุ่มและพิจารณาเป็นรายบุคคลตามลำดับ ตามลักษณะงานและความจำเป็น ด้วยการจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงานและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ

Tausky&Curt, 1982 ที่ได้ศึกษาเรื่องผลผลิต แรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตนั้นต้องได้รับสิ่งจูงใจด้านความมั่นคง ในการทำงานและค่าตอบแทนซึ่งรวมทั้งค่าตอบแทนที่ได้จากผลกำไรของบริษัท ที่ผู้ใช้แรงงานมีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนี้สิ่งจูงใจด้านความท้าทายในงาน รายได้และค่าตอบแทนที่เพียงพอ รวมทั้งค่าตอบแทนที่ได้จากการมีส่วนร่วมในผลกำไร และความมั่นคงในการทำงาน จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ และ สภาพการจ้างที่ต่างกันมีผลต่อมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจุบัน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพเปิดกว้างมากขึ้นทำให้ เพศชายและเพศหญิงมีโอกาสก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่าเทียมกัน วงจันทร์ จันทรวงศ์ (2544) กล่าวว่า ปัจจุบันเพศหญิงได้รับการยอมรับจากหน่วยงานว่ามีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกับเพศชาย และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ นพวรรณ วีระโอฬารสิทธิ์ (2547) สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีหลักเกณฑ์ในการประเมินการปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในแบบเดียวกันสำหรับบริกรชายและบริกรหญิงเพื่อให้มีความเท่าเทียมกันตามความสามารถและสิทธิที่พึงได้รับ โดยไม่แบ่งแยกความแตกต่างทางเพศ และสำหรับสภาพการจ้างงานสำหรับพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) จะเป็นพนักงานรายวัน หรือพนักงานรายเดือน ขึ้นอยู่กับข้อเสนอและความพึงพอใจของพนักงานตั้งแต่เริ่มว่าจ้าง และอัตราการจ้างงานหากเฉลี่ยต่อเดือนจะไม่มี ความแตกต่างกัน สำหรับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆ จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน แต่อาจมีความแตกต่างบ้างในเรื่องของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เพราะพนักงานรายเดือนจะมีเวลาให้กับครอบครัวมากกว่าพนักงานรายวัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสังกัด บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการงานและการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพิ่มขึ้น และจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า

1. พนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก ในสังกัด บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ จำกัด โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-25 ปี สถานภาพ โสด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-13,000 บาท ที่พักอาศัยอยู่หอพัก ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับโรงงานแห่งนี้ น้อยกว่า 4 เดือน ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานกับโรงงานอื่นไม่ถึง 1 ปี ลักษณะงานที่เคยปฏิบัติงานกับโรงงานต่างจากโรงงาน

แห่งนี้ สภาพการจ้างส่วนมากเป็นลูกจ้างรายเดือน ตำแหน่งงาน ส่วนมากเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ (ไม่รวม OT) ส่วนมากทำงาน 6 วันต่อสัปดาห์ จำนวนชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ (ไม่รวม OT) ส่วนมาก ทำงาน 48 ชม.ต่อสัปดาห์ ส่วนมากทำงานล่วงเวลา โดยเฉลี่ยต่อวัน 3 ชั่วโมง/วัน การทำงานในวันหยุดโดยเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน การทำงานล่วงเวลาในวันหยุด 3 ชั่วโมง/วัน

2. สำหรับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานถึงแม้ว่าโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับสูงแต่ก็ยังมีบางประเด็นที่องค์กรยังให้ความสำคัญน้อยและพนักงานยังต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและเป็นการสร้างความพึงพอใจรวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

1. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกิจกรรมกับชุมชนรอบข้างเพิ่มขึ้น เช่นการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีจิตสาธารณะ โดยเริ่มตั้งแต่ที่บ้าน เช่นรณรงค์ให้พนักงานออกไปทำกิจกรรมเพื่อสังคมและให้กลับมาเขียนรายงานพร้อมแนบหลักฐานและนำเรื่องที่ได้ออกไปทำกิจกรรมมาเล่าให้เพื่อนพนักงานฟังทุกวันจันทร์ โดยบริษัทจะมีรางวัลและประกาศเกียรติคุณ ส่วนที่โรงงาน องค์กรควรส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะเช่น กิจกรรมรักบ้านเกิด โดยให้พนักงานส่งโครงการที่จะกลับไปพัฒนาบ้านเกิดของตนเอง เช่น โครงการปลูกผักปลอดสารพิษ สร้างห้องน้ำให้โรงเรียน หรือนำอุปกรณ์กีฬาไปให้ โดยบริษัทจะสนับสนุนเงินทุน. และควรจัดทำอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นรูปธรรมเป็นต้น

2. การจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนควรนำหลักการประเมิน Pay for performance มาใช้กับพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติด้วย เพราะปกติพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอกจะได้ค่าจ้างและผลตอบแทนในมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผลงานจะดีหรือไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน เพราะมองว่าจะไม่ได้รับโอกาสก้าวหน้าตามสายงานและไม่ได้รับผลตอบแทนตรงตามความสามารถ โดยเฉพาะให้เน้นกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี ควรให้ความสำคัญและทำให้พนักงานเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรในทุกๆด้านไม่ว่าจะเป็น การได้รับค่าจ้างและผลตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายอาชีพและจะได้รับการพิจารณาให้เป็นพนักงานประจำเมื่อไหร่และอย่างไร รวมทั้งสภาพแวดล้อมโดยรวมต้องให้อยู่ในบรรยากาศที่พร้อมทำงาน ซึ่งองค์กรควรนำระบบพี่เลี้ยง หรือ Buddy เข้ามาช่วยเป็นผู้ประสานงานและให้คำแนะนำ เพื่อเป็นการสร้างความอบอุ่นและให้เกิดการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมได้ดีขึ้นซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ดีกว่าที่จะปล่อยให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตัวเองเพียงลำพัง

3. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน ควรจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลไว้ให้เพียงพอและต้องมีการเข้มงวดในการนำไปใช้อย่างถูกต้องและให้เกิดความปลอดภัยกับพนักงานจริง รวมทั้งต้องปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตระหนัก

ความสำคัญและความปลอดภัยจากการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล โดยเริ่มต้นตั้งแต่หัวหน้าแผนกต้องปฏิบัติเป็นตัวอย่าง และนำระบบ KYT มาช่วยในการปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานในทุกๆวันก่อนเริ่มงาน และติดตามผลโดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย หรือแผนกบุคคลลงตรวจสอบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อให้โอกาสก้าวหน้าและเติบโตในงาน ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเสริมทักษะให้กับพนักงานรับจ้างแรงงานภายนอกเพิ่มขึ้น เพราะโดยปกติพนักงานรับจ้างแรงงานภายนอกจะได้อบรมและพัฒนาเฉพาะงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้นหรือที่เรียกว่า On the jobs training ส่วนทักษะทางด้านอื่นๆจะให้โอกาสเฉพาะพนักงานประจำ เช่นหลักสูตรการพัฒนา EQ , การจัดลำดับความสำคัญของงาน , Kaizen Activity , QCC , TPM เป็นต้น และควรสนับสนุนให้พนักงานในระดับ ม.3 , ม.6 มีโอกาสได้เรียนต่อจนถึงในระดับปริญญาตรี โดยฝ่ายบุคคลเป็นผู้ประสานงานให้ทางมหาวิทยาลัยเข้ามาจัดการเรียนการสอนที่โรงงานและให้เรียนหลังเวลาเลิกงานพร้อมทั้งบริการจัดรถรับส่งให้ หรือให้ทุนในการกู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยให้พนักงานไปเรียนในวันหยุด เสาร์หรืออาทิตย์เป็นต้น

5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ควรกำหนดขอบเขตงานให้ชัดเจนและมอบหมายหน้าที่ให้เหมาะสม รวมทั้งการจัดสรรในเรื่องการทำงานล่วงเวลาให้กับพนักงานทั้งในวันทำงานและในวันหยุดให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้มีเวลาพักผ่อนหรือได้อยู่กับครอบครัว และสามารถจัดสรรเวลาสำหรับการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว

6. ด้านการได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ควรให้ความสำคัญในเรื่องการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของพนักงานรับจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing) ให้ได้รับการตรวจสอบสุขภาพครอบคลุมทุกรายการที่เป็นรายการพื้นฐานตามความเหมาะสมตามช่วงอายุของพนักงาน และ พิจารณาตามปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน เพราะปกติพนักงานจะถูกเลือกปฏิบัติโดยบริษัทฯ จะรายการตรวจบางรายการออกไปเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย และจะเน้นเฉพาะกลุ่มที่พนักงานต้องปฏิบัติงานบริเวณพื้นที่ที่มีปัจจัยเสี่ยงเท่านั้น

7. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรที่ทำงาน ผู้บริหารระดับสูงควรทำความเข้าใจและอธิบายให้หัวหน้าทุกระดับ ได้เข้าใจถึงความจำเป็นในวัตถุประสงค์ สำหรับการจ้างพนักงานรับจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing) เข้ามาทดแทนพนักงานประจำ เพื่อให้หัวหน้างานเข้าใจ และปรับบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ในการที่จะเป็นผู้นำและกระตุ้นให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเหมาะสม ได้รับโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ให้พนักงาน รู้สึกถึงความเป็นสมาชิกและรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่ง

ที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานหากพิจารณาโดยภาพรวม องค์กรควรจัดหาวิธีการบริหาร แบบองค์รวม โดยให้ความสำคัญในระดับคุณภาพชีวิตให้ครอบคลุมทุกระดับและควรทำการติดตามและประเมินผลพร้อมทั้งปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น การได้รับการยอมรับ การได้รับโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน รวมทั้งการบริหาร ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ให้เป็นที่พึงพอใจกับพนักงานกลุ่มดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับองค์กรในระดับเดียวกันหรือสูงกว่า ทั้งนี้ควรนำระบบการบริหารจัดการแบบองค์รวมนี้ไปดำเนินการกับพนักงาน ทุกฝ่ายและทุกระดับภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทั้งหมดเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมในทุกๆด้าน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับอัตราการขาดงานและการลาออกลดลง ในขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการปรับปรุงตามแนวทางดังนี้

1. องค์กรควรจัดหาวิธีการบริหารจัดการ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน รวมไปถึงผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เป็นที่พอใจกับพนักงาน ดังนี้

1. การสรรหาพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและองค์กร
2. การมีภาวะผู้นำของหัวหน้างาน สามารถนำกลุ่มปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. ความก้าวหน้าในอาชีพ ทุกตำแหน่งงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างยุติธรรมตามความสามารถ
4. งานที่ทำท้าทายและมีความหมาย การกำหนดลักษณะงานแต่ละตำแหน่งควรเป็นงานที่ท้าทายและมีความสำคัญต่อองค์กร
5. รางวัลและค่าตอบแทน องค์กรควรมีรางวัลหรือค่าตอบแทนพิเศษ เมื่อพนักงานปฏิบัติได้ตามเป้าหมาย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
6. สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสะดวกสบายในการทำงานตามสมควรและการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

2. หัวหน้างานควร ให้ความสนใจในการ ดูแลเอาใจใส่ในปัจจัยต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความคาดหวังอย่างสมเหตุสมผล หมั่นสังเกตความเป็นไปและติดตามข้อมูลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น สาเหตุที่พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน พนักงานลาออก ค้นหาสาเหตุที่พนักงานลาออก หมั่นคอยสังเกต

พฤติกรรมของพนักงานและแก้ปัญหาที่พบแต่เนิ่น ๆ เพื่อไม่ให้ปัญหาเล็กสะสมก่อตัวเป็นปัญหาที่แก้ไขยาก ฯลฯ

3. องค์กร ควรมีนโยบายการจัดโปรแกรมยกย่องชมเชยพนักงานที่ มีผลการปฏิบัติงาน ได้เกินเป้าหมายสูงสุดของพนักงานระดับฝ่ายหรือสาขางาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ และเป็นการขอบคุณพนักงานที่ทุ่มเทการทำงานจนบรรลุผลสำเร็จอย่างดี โดยอาจกำหนดรางวัลเป็นตัวเงินหรือโล่เกียรติยศและกำหนดเงินรางวัลสูงสุดประเภทบุคคลหรือ ประเภททีม

4. ควรจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำและเป็นการถ่ายโอนความรู้เพื่อให้บุคลากรในองค์กร ได้มีการพัฒนาศักยภาพ และเพื่อเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างพี่เลี้ยงกับพนักงานที่ถูกสอนงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้พนักงานที่เข้ามาใหม่ไม่รู้สึกถึงความโดดเดี่ยว หรือยังสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ และให้พนักงานใหม่ได้เข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร ลักษณะการทำงานที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อนำไปสู่การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและกับเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานใหม่คงอยู่กับองค์กรต่อไป ทั้งนี้ระบบพี่เลี้ยงยัง ทำให้เกิดการเรียนรู้และรักษา องค์ความรู้ให้คงอยู่กับองค์กร เป็นมีการถ่ายโอนความรู้โดยผ่านพนักงานเก่าหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าเป็นผู้ให้คำแนะนำหรือสอนงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำไปสู่ความอยู่รอดขององค์กรและความสำเร็จของธุรกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ให้ให้ครอบคลุมกลุ่มพนักงานรับเหมาจ้างช่วงแรงงานทั้งนิคมอุตสาหกรรมนวนคร เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานกลุ่มดังกล่าวมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น โดยนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาในครั้งนี้

2. การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานประจำและพนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอก เพื่อนำมาไปสู่การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้งสองกลุ่มให้อยู่ในระดับและมาตรฐานเดียวกัน

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านอื่นๆของพนักงานรับเหมาจ้างแรงงานภายนอก เพื่อให้้องค์กร นำผลการศึกษาไปใช้ในการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

บรรณานุกรม

- ถนอมศรี แดงศรี (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพัน
ต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลชั้นนำของ
รัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ , คณะ
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- รัตติเกล้า เทียงทางธรรม. (2550). ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงาน
ภายนอก (Outsourcing Staff) ในธุรกิจเอกชน : กรณีศึกษา บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด.
สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์
- อัจฉรา ปุราคม. (2540) . คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ , คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554, ธันวาคม) . เอกสารประกอบการ
สัมมนาทางวิชาการ เพื่อนำเสนอผลการจัดทำรายได้ประชาชาติของประเทศไทย
(พ.ศ. 2533-2553).
- จิตภา สุชีกุล. (2554). ความจงรักภักดีของพนักงานรับจ้างช่วงที่มีต่อโรงพยาบาล
พญาไท 1, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วิษณุ บุญมาร์ตัน. (2553). นิตยสารโลกวันนี้วันสุข (หอคอยความคิด) (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก
: http://www.dailyworldtoday.com/newsblank.php?news_id=11060
- วิไลวรรณ แซ่เตีย.(2553).แถลงการณ์คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย (ออนไลน์).เข้าถึงได้จาก
: <http://www.thainews.prd.go.th>
- โศรยา จินะพันธ์.(2552). การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อปัจจัยจูงใจและ
คุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างบริกรที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาและบริกรที่ปฏิบัติงานบางเวลาใน
สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าอิสระ
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Walton,R.E (1974) **Quality of working life** : what is it ?. Stone Management Review , 15 pp.12-16
- Tausky ,Curt. (1982). Productivity, Incentives, and the Quality of Work Life Nation-Form.
Massachsetts