

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์และภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และในอนาคตประเทศไทยต้องมีการเตรียมตัวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ซึ่งอาเซียนจะรวมกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน สินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ รวมถึงปัจจัยการผลิตต่างๆ สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ภายใต้กรอบกฎเกณฑ์และกติกาที่มีการตกลงกัน ดังนั้นทุกองค์การจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวทั้งด้านเทคโนโลยี โครงสร้างองค์การ กระบวนการการทำงาน ตลอดจนนโยบายการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือได้ว่าจะมีบทบาทสำคัญเพราะจะมีการรวมตัวตลาดแรงงานเป็นฐานเดียวกัน อาจทำให้มีการหมุนเวียนของตลาดแรงงานและมีการแข่งขันกันสูงขึ้น รวมทั้งอาจทำให้แรงงานฝีมือของประเทศไทยไหลไปยังต่างประเทศเนื่องจากมีค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่า ทั้งนี้ผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญกับตลาดแรงงานภายในประเทศมากขึ้น ส่งเสริมให้มีการบังคับใช้ของกฎหมายให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ใช้แรงงานทุกระดับและทุกประเภท เช่น พนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างที่มีการกำหนดระยะเวลา และพนักงานสัญญาจ้างพิเศษ เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรต้องมีการกำหนดนโยบายและสร้างมาตรฐานการทำงานให้เป็นสากล ส่งเสริมให้มีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ให้เกิดความสมดุลของชีวิตและการทำงานอย่างเหมาะสม และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (http://www.dailyworldtoday.com/newsblank.php?news_id=11060)

จากรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติใน NESDB OUTLOOK ประจำเดือนมีนาคม 2550 ได้รายงานถึงภาวะสังคมปัจจุบันในด้านต่างๆ ทำให้ทราบว่า การประกอบการภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมนับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งพิจารณาได้จากโครงสร้างของภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนไป คือ ส่วนแบ่งของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่เกิดจากภาคอุตสาหกรรมได้เพิ่มขึ้นทุกปี และ จำนวนแรงงานในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน อีกทั้งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 และ 9 ซึ่งได้กำหนดแผนพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ในภาวะเช่นนี้ลักษณะของอุตสาหกรรมในประเทศไทยที่ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กหรือขนาดย่อม คือมีถึงร้อยละ 90 -95 จะต้องมีการเติบโตขึ้นเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ตามลำดับ (รัตติเกลา เทียงธรรม, 2550) ซึ่งประเทศไทยได้เริ่มต้นพัฒนาประเทศอย่างจริงจังตามแนวทางนี้โดยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ที่ประกาศใช้ตั้งแต่ปี 2504 เป็นแนวทางในการพัฒนา และนับเป็นการเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากประเทศเกษตรกรรมไปสู่ประเทศธุรกิจและอุตสาหกรรม 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 โดยแบ่งเป็นภาคอุตสาหกรรมที่ 7.9 ล้านคน 8.0 ล้านคน 8.1 ล้านคน 8.2 ล้านคน และ 8.3 ล้านคน เพิ่มขึ้นตามลำดับ (กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, ธันวาคม, 2552)

จากสัดส่วนการจ้างงานที่จะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในภาคอุตสาหกรรม องค์การของภาคธุรกิจอุตสาหกรรม จึงต้องให้ความสำคัญกับ “ คน “ เพราะถือว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดว่าธุรกิจหรืออุตสาหกรรมได้รับการพัฒนามากหรือน้อย ไม่ใช่เพียงแค่การนำเอาความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการพัฒนาตัวบุคลากรเพื่อให้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ดังที่กล่าวมาแล้วว่าทรัพยากรบุคคลคือทรัพยากรหลักที่สำคัญขององค์กร และการบริหารจัดการก็มีไม่เรื่องง่าย จึงทำให้มีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้เสนอแนวคิด รวมถึงกลยุทธ์ต่างๆ ที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรง่ายขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้งบประมาณในการจ้างงานได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะหลังสถานการณ์เศรษฐกิจฟองสบู่แตก (Bubble economy) พ.ศ. 2540 จึงทำให้ผู้นำองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการเพิ่มอัตรากำลังคนหรือการจ้างงาน ดังนั้นระบบการจ้างเหมาแรงงานภายนอกหรือ (Outsourcing) ที่หลายประเทศได้มีการใช้อยู่ จึงได้ถูกนำเสนอให้ผู้นำองค์กรภายในประเทศไทยนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางในระยะเวลานี้ (รัตติเกลา เทียงธรรม, 2550) เมื่อแนวทางการ

จัดการสมัยใหม่ในยุคนี้ กล่าวว่ “แหล่งวัตถุดิบและแหล่งแรงงานที่ใดถูกต้องรู้จักระดมนำมาใช้ และอะไรที่องค์กรไม่มีความถนัดหรืองานที่ไม่ต้องการใช้ทักษะการทำงานมาก ก็ให้ใช้วิธีการจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing) แทน (วันชัย ตันติวิทยพิทักษ์, 2548) สืบเนื่องจากภาวะการแข่งขันของธุรกิจที่มีความรุนแรงขึ้น ทำให้ไม่สามารถที่จะเพิ่มราคาสินค้าหรือบริการตามต้นทุนที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลาได้ ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องสรรหากลยุทธ์ในการลดต้นทุนการผลิต ซึ่งทางเลือกหนึ่งของการลดหรือควบคุมต้นทุนการผลิตที่องค์กรสมัยใหม่นิยมใช้ ก็คือ การจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) แทนการรับพนักงานประจำนั่นเอง เมื่อความนิยมการจ้างเหมาแรงงานภายนอกเริ่มขยายตัวเป็นวงกว้างมากขึ้น จึงทำให้น่าศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) ว่าพวกเขาจะได้รับการดูแลและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอย่างไร

เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวองค์กรต้องการที่จะควบคุมต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงาน ในส่วนของการสรรหาและว่าจ้าง เช่น การจ้างงาน การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน รวมถึงการเลิกจ้าง อีกทั้งเพื่อต้องการให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นช่องว่างทำให้องค์กรบางแห่งมีการจ้างงาน การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนการเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรม โดยมีการเลือกปฏิบัติ จากนโยบายดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) ซึ่งพวกเขาไม่สามารถคาดหวังต่อความมั่นคงและโอกาสในการเติบโตในอาชีพการงานได้เลย และจากสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองรวมทั้งเมื่อเกิดภาวะวิกฤติต่างๆขึ้นภายในประเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้แรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ในเรื่องของการทำงาน การลดการจ้างงาน การปิดกิจการและความเสียหายที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยตรงและสะท้อนให้เห็นว่าสถานการณ์ของผู้ใช้แรงงานที่ผ่านมาวางอยู่บนความเสี่ยงและไม่มีหลักประกันใดที่จะรับรองคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ไม่ว่าจะเป็นระบบสวัสดิการที่ไม่เอื้อต่อการคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน ที่มีลักษณะการจ้างงานที่เป็นรายวัน แบบรับเหมาจ้างช่วง และรับเหมาค่าแรงซึ่งจะเป็นแรงงานกลุ่มแรกที่ได้รับผลกระทบโดยตรง(<http://www.thainews.prd.go.th>)

พนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcings) เป็นแรงงานประเภทหนึ่งที่จะช่วยให่เกิดรายได้เพื่อนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ ในขณะที่ความต้องการในการจ้างเหมาแรงงานภายนอกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่กลับได้รับความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยลงทุกทีด้วยเกรงว่าจะกระทบกับต้นทุนการผลิต แต่หากผู้เ้าองค์กรพิจารณาถึงผลได้ผลเสียของการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือเหมาะสม ส่งเสริมให้มีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ให้เกิดความสมดุลของชีวิตและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

และเป็นธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างพิเศษ หรือพนักงานรับจ้างเหมาแรงงาน ภายนอก (Outsourcing) ก็จะทำให้พนักงานมีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี พร้อมทั้งจะทุ่มเทแรงกายแรงใจ และจะส่งผลต่อการทำงานที่ดีตามไปด้วย แต่หากองค์กรไม่ตระหนักและไม่ให้ความสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อองค์กรในเรื่องการเปลี่ยนพนักงานจ้างเหมาแรงงานบ่อยขึ้น ต้องสูญเสียเวลาในการสอนงาน ทำให้มีของเสียเพิ่มขึ้น ไม่สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพของสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง อาจทำให้กระบวนการผลิตต้องหยุดชะงัก ส่งสินค้าไม่ทัน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย ทั้งนี้นอกจากองค์กรจะสูญเสียรายได้จำนวนมหาศาลแล้ว พนักงานเองก็ต้องประสบกับความลำบาก และขาดรายได้ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วยเช่นกัน (รัตติกาล่า เทียงทางธรรม, 2550)

วอลล์ตัน (Walton, 1973, อ้างถึงใน ภูษนิศา เมธาธรรมสาร, 2548) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตย ในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วน และ ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะการสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานนั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั่นเอง

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้ทราบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็น และมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นสำหรับพนักงานประจำหรือพนักงานจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) ซึ่งหลังจากนี้ผู้ศึกษาจะขอเรียกว่า พนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มนี้มักจะถูกละเลยการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งๆที่เป็นกำลังสำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของบุคลากรในองค์กร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจ เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี สักกัตบริษัท อาร์ทูโอ โปรเจกต์ (จำกัด) เพื่อให้ผลการศึกษานี้มีส่วนช่วยในการสะท้อนสภาพการณ์ปัจจุบันของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) และเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ต่อไป รวมทั้งอาจเป็นอีกฐานข้อมูลหรือเป็นอีกกรณีตัวอย่างที่จะช่วยให้ผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอกใน

องค์กรอื่นๆ เพื่อให้ทุกองค์กรได้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญกับประเด็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในบริษัทผู้ให้บริการรับจ้างเหมาแรงงานภาย สังกัดบริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ (จำกัด) ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในบริษัทผู้ให้บริการรับจ้างเหมาแรงงานภาย บริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ (จำกัด) ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร จังหวัดปทุมธานี

ความสำคัญของการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน ซึ่งผู้ศึกษาต้องการที่จะศึกษาทางด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) เพื่อต้องการให้องค์กรได้เห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานนอก และทำให้รู้สึกถึงความเป็นสมาชิก รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ รวมทั้งการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเหมาะสม ได้รับโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้แรงงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ในบริษัท อาร์ทูโอ โปรเจคท์ (จำกัด) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นบริษัทให้บริการจัดส่งพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอกให้กับผู้ประกอบการที่อยู่ภายในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร โดยเก็บข้อมูลจากการสำรวจผู้ใช้แรงงานกลุ่มดังกล่าว และมีขอบเขตการศึกษาในแต่ละประเด็น ดังนี้

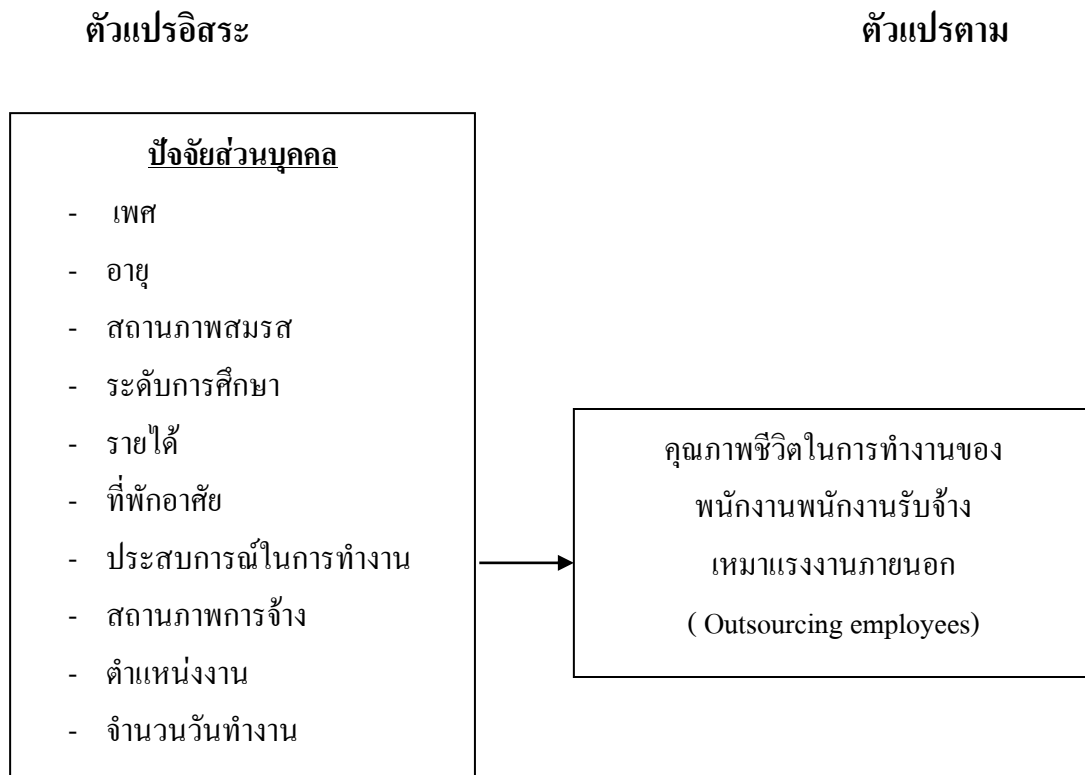
ปัจจัยสนับสนุนตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ

- 1.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
- 1.2 สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน
- 1.3 โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง
- 1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 1.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร
- 1.6 การได้รับความคุ้มครองตามแรงงาน
- 1.7 การดำเนินชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- 1.8 ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

กรอบแนวคิดการศึกษา

การที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี องค์กรต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ทำให้พวกเขาเกิดความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมในทุกๆด้าน ก็จะสามารกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พวกเขาทุ่มเทร่างกายแรงใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อทำให้องค์การประสบผลสำเร็จมีผลประกอบการที่ดี นั่นแสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กรและตัวพนักงานเอง จากการศึกษางานวิจัยจึงสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานรับจ้างเหมมาแรงงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.สามารถนำผลการศึกษา ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ให้ดียิ่งขึ้น
- 2.เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) ให้แก่ผู้ที่สนใจในอนาคต

นิยามศัพท์

พนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing employees) หมายถึง พนักงานที่ผู้ให้บริการรับจ้างเหมาแรงงาน หรือผู้รับจ้าง ทำการบริหารจัดการตั้งแต่กระบวนการสรรหาว่าจ้าง การควบคุมและบริหารแรงงาน การดำเนินการภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดูแลและให้ความช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของพนักงานที่อยู่ในความดูแลของผู้ประกอบการ หรือ ผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างเข้ามาทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดแทนผู้ว่าจ้าง หรือจะรับงานเป็น โครงการ หรือ เหมာช่วงงาน หรือชิ้นงาน หรือ อาจส่งคนเข้าไปทำงานในบริษัทของผู้ว่าจ้างจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ซึ่งรวมทั้งการส่งพนักงานเข้าไปทำงานให้กับบริษัทลูกค้าด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย

- เพศ แบ่งเป็น เพศชาย และ เพศหญิง
- อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงาน แสดงเป็นตัวเลข จำนวนหน่วยเป็นปี
- ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด หรือการศึกษาอย่างเป็นทางการในปัจจุบันของพนักงาน

ปัจจุบันของพนักงาน

- **สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานะเกี่ยวกับการสมรสของพนักงาน แบ่งเป็น โสด , สมรส , หม้าย , หย่าร้าง , แยกกันอยู่

- **รายได้** หมายถึง รายได้ที่ได้จากการทำงานที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน , ค่าล่วงเวลา , โบนัส , เงินช่วยเหลือ , เงินค่าคอมมิชชั่น , อาหาร , ค่าเดินทาง เป็นต้น หากมีรายได้ไม่เท่ากันทุกเดือน ให้เฉลี่ยย้อนหลังไป 3 เดือนสุดท้าย

- **ที่พักอาศัย** หมายถึง ภูมิลำเนาปัจจุบันที่พนักงานอาศัยอยู่ เช่น อาศัยอยู่กับบิดามารดา บ้านของตนเอง บ้านญาติ ที่พักของบริษัท หอพัก บ้านเช่า หรือ อื่นๆ

- **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานกับองค์กรตั้งแต่วันแรกจนถึงปัจจุบัน แสดงเป็นตัวเลข หน่วยเป็นปี และ รวมระยะเวลาที่พนักงานเคยปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น

- **สถานภาพการจ้าง** หมายถึง สถานะที่พนักงานถูกกำหนดไว้ตามสัญญาจ้าง ที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำข้อตกลงร่วมกัน เช่น ลูกจ้างรายวัน หรือ ลูกจ้างรายเดือน

- **ตำแหน่งงาน** หมายถึง ตำแหน่งงานที่มีการกำหนดไว้ก่อนการเริ่มงานซึ่งอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างพนักงานกับบริษัทผู้ว่าจ้าง เช่น พนักงานฝ่ายผลิต พนักงานตรวจสอบคุณภาพ พนักงานรับส่งสินค้า หรือพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะทาง

- จำนวนวันทำงาน หมายถึง จำนวนวันทำงานที่พนักงานปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ เช่น 5 วัน หรือ 6 วัน ทั้งนี้ให้หมายความรวมถึงจำนวนชั่วโมงการทำงานด้วย เช่น 40 ชั่วโมงหรือ 48 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์ (ทั้งนี้ไม่รวมชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การมีการบังคับบัญชาที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดี มีสภาพการทำงานที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี อย่างพอเพียงและเป็นธรรม ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ปรับปรุงจากแนวคิดของ วอลล์ตัน (Walton, 1975, อ้างถึงใน ภูษณิศมา เมาชธรรมสาร, 2548) และนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีองค์ประกอบอยู่ 8 ประการ โดยจะพิจารณาจากปัจจัยที่เป็นตัวสนับสนุนตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ดังต่อไปนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง การได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนที่เพียงพอและผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่รับผิดชอบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน สถานที่ทำงานไม่เสียงอันตรายและไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองจากงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และ ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ มีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น ตามความเหมาะสม

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ มีบรรยากาศของความเป็นมิตรและอบอุ่น ยอมรับซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นกลุ่มหรือหมู่เหล่า

6. ได้รับความคุ้มครองแรงงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับต้องได้รับสิทธิในการปกป้องสิทธิของตน ควรมีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดใดๆ เพื่อใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน และร่วมพิจารณากับผู้บริหารในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงาน สำหรับผู้ใช้แรงงานที่ไม่มีองค์กรนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้แรงงานควรได้รับคือ การนับถือสิทธิส่วนบุคคล ความมีอิสระในการพูด ความเสมอภาคและเท่าเทียมในเรื่องกฎระเบียบ ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ รวมทั้งความมั่นคงในงาน

7. การดำเนินชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การจัดการให้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้เกิดความสมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลาอาชีพ การเดินทาง และการใช้เวลาว่างของตนเอง รวมทั้งครอบครัวต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสม ไม่ให้เกิดความเครียดและมีดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

8. ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความตระหนักและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด