

**ชื่องานวิจัย** คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการบริการขนส่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Quality of Work Life Approach to the Operational Officers'

Focusing on the Transportation Business in Muang Chiangmai

**ชื่อผู้วิจัย** อาจารย์บุญยั้ง วิษณุภูมิมาชัย

ดร.เทียน เสรรามัญ

**แหล่งทุนวิจัย** มหาวิทยาลัยพายัพ

**ปีที่ทำการวิจัย** มิถุนายน 2554- มิถุนายน 2556

โครงการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการบริการขนส่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เป็นโครงการวิจัยที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากกิจการบริการขนส่งมีการว่าจ้างพนักงานระดับปฏิบัติการมาทำหน้าที่ให้บริการตามกระบวนการขนส่ง โดยกิจการนั้นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายวันแก่พนักงาน พนักงานกลุ่มนี้จะได้ค่าตอบแทนขั้นต่ำตามกฎหมายแรงงาน และนายจ้างอาจเพิ่มค่าตอบแทนให้ตามความเหมาะสมได้ อย่างไรก็ตาม การทำงานของพนักงานกลุ่มนี้มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารกิจการบริการขนส่งเป็นอย่างยิ่ง หากพนักงานไม่มาทำงาน หรือขาดแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน รวมถึงสภาพการทำงานที่ต้องปรับเปลี่ยนตามลักษณะการบริการขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานบางส่วนอาจขาดหายไป ส่งผลต่อกระบวนการดำเนินงานของกิจการนี้ได้

คณะผู้วิจัยได้สำรวจเบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามอย่างมีโครงสร้างสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ทำงานอยู่ในกิจการขนส่งภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จำนวนกิจการที่อนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมได้ทั้งสิ้น 29 กิจการ เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตประชากร ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยอาศัยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้เท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับการยินยอมและได้คำตอบที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 392 ราย ศึกษาเปรียบเทียบตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) พบได้ว่าระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้ทำงานในตำแหน่งของพนักงานรายวันส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยเฉลี่ยแล้วจะมีอายุงานประมาณ 2 ปี จากนั้นจะลาออกไปประกอบอาชีพอื่นๆ อาจเป็นเพราะการจ้างงานแบบรายวันทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ยังไม่มั่นคง การจ้างงานของพนักงานรายวัน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่าการจ้างงานของพนักงานรายวันกับกิจการขนส่งส่วนใหญ่ ไม่มีสัญญาณว่าจ้าง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของสถานะทางครอบครัว จากเดิมเมื่อเริ่มต้นทำงานพนักงานส่วนใหญ่ยังมีสถานภาพโสด เมื่อทำงานในระยะหนึ่ง พนักงานเริ่มมีครอบครัว การทำงานในแบบที่เป็นรายวันอาจไม่สะดวกต่อการสร้างครอบครัว และภาระทางการเงินจึงทำให้อายุการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงานกลุ่มดังกล่าวไม่ยาวนานนักไม่ยาวนานนัก อย่างไรก็ตามสำหรับพนักงานรายวันที่ทำงานมาแล้วเป็นเวลานานอาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มนี้มี

วุฒิการศึกษาน้อย จึงหางานในลักษณะอื่นได้ไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นกับพนักงานที่สามารถจัดสรรเวลาให้ลงตัวระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตครอบครัวได้เป็นอย่างดี

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทั่วไป/ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกิจการบริการขนส่งควรพิจารณาสภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในฐานะเป็นบุคลากรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อผลประกอบการของกิจการ ความจำเป็นที่กิจการขนส่งได้มีแนวทางการปฏิบัติที่สรรหาพนักงานรายวันเพื่อทำหน้าที่เป็นพนักงานขนส่งนั้นเป็นเหตุจำเป็นที่ส่งผลต่องบประมาณรายจ่ายของกิจการ ทำให้กิจการควบคุมต้นทุนด้านแรงงานได้อย่างชัดเจน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของผลประกอบการแล้ว กิจการอาจได้ผลกำไรเป็นสัดส่วนต่อต้นทุนด้านแรงงานที่อยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะของการจ้างงานแบบรายวันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรกลุ่มดังกล่าว เมื่อพนักงานต้องการค่าตอบแทนที่สูงขึ้น กลุ่มพนักงานจึงจำเป็นต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน อาจจะต้องเพิ่มวันทำงาน อาจจะต้องหันไปประกอบอาชีพเสริม อาจจะต้องรับจ้างกิจการอื่นๆ มากขึ้น อาจจะต้องลดชั่วโมงของการพักผ่อนลง ซึ่งพนักงานส่วนหนึ่งสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี แต่พนักงานอีกส่วนหนึ่งที่ต้องทำงานหนักเกินกำลัง จะทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับกิจการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายน้อยลง เมื่อเกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ หรือสภาพร่างกายไม่พร้อมที่จะทำงาน อาจให้พนักงานและกิจการได้รับผลเสียหายต่อการปฏิบัติงาน ทางกิจการควรพิจารณาเรื่องสัญญาการว่าจ้างพนักงานรายวันบางรายที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีแนวโน้มที่จะเป็นพนักงานประจำได้ หากกิจการยื่นข้อเสนอให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวทำสัญญาว่าจ้างการทำงานเป็นแบบประจำเฉพาะในรายที่กิจการลงความเห็นว่าเหมาะสม คงจะเป็นทางออกสำหรับพนักงานได้สร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเพิ่มสวัสดิการได้ตามสัญญาว่าจ้างแบบประจำ ส่วนกิจการไม่จำเป็นต้องปรับพนักงานรายวันทุกรายให้ทำสัญญาประจำรายเดือนแต่เลือกสรรได้ตามความเหมาะสม เพื่อควบคุมต้นทุนด้านแรงงาน และกำหนดปริมาณพนักงานให้ได้สัดส่วนกับจำนวนและปริมาณของงานอย่างเหมาะสม

พนักงานรายวันส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็น มีภาระผ่อนชำระสินค้า สภาพผลการประเมินภาระทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีเงินเก็บออม อาจเนื่องมาจากค่าตอบแทนที่อยู่ระดับต่ำถึงปานกลาง ประกอบกับการใช้ชีวิตในการครองชีพ ทำให้พนักงานมีรายได้ที่น้อยกว่ารายจ่าย อันส่งผลให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานไม่ได้แตกต่างจากพนักงานประจำทั่วไป ยังมีภาระหนี้สินที่จำเป็นอยู่บางส่วน ในระยะยาวแล้วอาจส่งผลต่อการใช้ชีวิตหลังจากหยุดงานด้วยสาเหตุใดๆ ก็ตาม เมื่อพนักงานมีภาระทางการเงินอยู่ในระดับหนึ่ง ความต้องการเงินจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างขาดความสุข และไม่สามารถใช้ชีวิตอย่างปกติได้ หากพนักงานมีแนวทางในการบริหารรายจ่ายของตนเองอย่างเหมาะสม คงจะเป็นประโยชน์ในการครองชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวให้มีความสุขได้ แนวทางที่กิจการสามารถดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้พนักงานรายวันได้มีระบบการบริหารรายจ่ายอย่าง

เหมาะสมได้ คือการนำเสนอวิธีการบริหารเงินออมส่วนบุคคล การบริหารเงินรายรับและรายจ่าย กิจกรรมอาชีพ โครงการพิเศษกระตุ้นเงินออมของพนักงานกลุ่มดังกล่าวเพื่อเป็นเครื่องมือให้พนักงานได้ใช้จ่ายเงินตาม อัตราส่วนที่เหมาะสมกับรายได้ เป็นต้น

พนักงานรายวันที่ทำงานอยู่ในกิจการขนส่งเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่เน้นทักษะในการทำงาน ใช้ แรงงานเพื่อทำงานให้กิจการบรรลุถึงเป้าหมายตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย การขนส่งสินค้าจำเป็นอย่าง ยิ่งที่ต้องใช้พนักงานกลุ่มดังกล่าว จึงเป็นเหตุให้ผู้ประกอบ ผู้บริหารกิจการ และผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ต้องการให้พนักงานกลุ่มปฏิบัติการนี้ทำงานเฉพาะด้านแรงงาน ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าขึ้น ไปตามสายงาน ซึ่งขัดแย้งกับผลการสำรวจความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องการให้กิจการเปิด โอกาสในการก้าวหน้าในงานตามความเหมาะสม ดังนั้นแนวทางที่กิจการสามารถดำเนินการได้ คือ การส่งเสริม พัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน การใช้แรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปิด โอกาสให้พนักงานรายวันได้มีส่วนร่วมแสดงบทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจของกิจการ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันขององค์กร และรู้สึกเสมือนว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้นั้นเน้นสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับ ปฏิบัติการรายวันของกิจการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้เกิดการสังเคราะห์งานวิจัยในหัวเรื่อง เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การวิจัยในครั้งต่อไปควรเน้นศึกษาในประเด็น ต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตระหว่างพนักงานรายวันและพนักงานประจำเพื่อประเมินและ พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในอาชีพการ งาน
2. ประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในอุตสาหกรรมต่างๆ เมื่อสังเคราะห์ ร่วมกับผลการวิจัยในเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานในกิจการขนส่งจะเป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนา คุณภาพการทำงานในอุตสาหกรรมต่างๆ ต่อไป