

## บทที่ 1 บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรม ผู้ใช้แรงงานก็ยังคงเป็นจักรเฟืองตัวสำคัญที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ซึ่งแม้ว่าผู้ใช้แรงงานไทยจะมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกขั้นตอนของประวัติศาสตร์อันยาวนานของประเทศไทย แต่พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่อาภัพ ที่แม้จะทุ่มเททำงานให้กับสังคมไทยอย่างไม่รู้เหน็ดเหนื่อยแต่ก็ยังคงสถานะเป็นเพียงผู้ต่ำต้อยในสังคมเสมอมา พวกเขาเป็นกลุ่มคนที่ได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นค่าจ้าง สวัสดิการและการให้ความยอมรับนับถือที่ต่ำกว่าน้ำพักน้ำแรงที่พวกเขาได้ลงไปอย่างไม่น่าเชื่อ กล่าวคือ ผู้ใช้แรงงานไทยเคยมีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ยากแค้นลำเค็ญอย่างไรในอดีต ปัจจุบันก็หาได้แตกต่างไปจากเดิมมากนัก ผู้ใช้แรงงานไทยยังคงได้รับส่วนแบ่งจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตในฐานะที่เป็นเฟืองจักรสำคัญของกระบวนการผลิต แต่สิ่งตอบแทนที่ได้รับกลับเป็นเพียงค่าจ้างน้อยนิด ไม่มีความมั่นคงในการทำงาน ขาดสวัสดิการที่เพียงพอ และงานที่ได้รับหลายประเภทยังต้องทำงานในสภาพที่ไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน" ซึ่งปีหนึ่งๆ จะมีผู้ใช้แรงงานที่ต้องเสียชีวิต เป็นโรค และได้รับบาดเจ็บจากการทำงานจำนวนมาก

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) จึงเป็นส่วนสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กร เพราะหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นได้ด้วย (วินัย มาลีสา, 2553) ดังนั้นการพัฒนาระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นประเด็นที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพของการทำงานที่ดีขึ้นด้วย

กิจการให้บริการขนส่ง เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนย้ายสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ตามปกติการปฏิบัติงานแล้ว กิจการจะกำหนดให้พนักงานเดินทางร่วมไปกับพาหนะที่ขนส่งสินค้านั้นด้วย จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มนี้ ต้องเคลื่อนที่โยกย้ายเพื่อทำหน้าที่ให้สมบูรณ์อยู่ตลอดเวลา โอกาสที่จะใช้ชีวิตประจำวันโดยปกติจึงแตกต่างจากพนักงานอื่นๆ ทั่วไป ด้วยลักษณะการทำงาน เวลาการทำงาน และสถานที่ทำงานแตกต่างกันไป ตามกระบวนการขนส่ง จึงเป็นประเด็นที่ส่งผลต่อวิถีในการใช้ชีวิตปกติของพนักงานเหล่านี้ได้แตกต่างไปจากพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอื่นทั่วไป

พนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นบุคลากรสำคัญที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ไม่อาจปฏิเสธการทำงานตามคำสั่งได้ และการประเมินผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้ได้ถูกกำหนดไว้ตามภาระหน้าที่สำคัญคือการให้บริการขนส่งสินค้าที่ทันเวลา ซึ่งอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการได้ (อนุชา สาครสุคนธ์, 2540)

จากการสำรวจเบื้องต้นโดยคณะผู้วิจัยพบว่า กิจกรรมบริการขนส่งมีการว่าจ้างพนักงานระดับปฏิบัติการ มาทำหน้าที่ขนส่งสินค้าตามกระบวนการขนส่ง โดยมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายวัน ซึ่งเป็นข้อตกลงกันระหว่างนายจ้างและพนักงาน หากพนักงานมาทำงานในวันใด พนักงานกลุ่มนี้จะได้ค่าตอบแทนขั้นต่ำตามกฎหมายแรงงาน และนายจ้างอาจเพิ่มค่าตอบแทนให้ตามความเหมาะสมได้ อย่างไรก็ตาม การทำงานของพนักงานกลุ่มนี้มีผลต่อกระบวนการบริหารกิจการขนส่งเป็นอย่างยิ่ง หากพนักงานไม่มาทำงาน หรือขาดแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน รวมถึงสภาพการทำงานที่ต้องปรับเปลี่ยนตามลักษณะการขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานบางส่วนอาจขาดหายไป ส่งผลต่อกระบวนการดำเนินงานของกิจการนี้ได้

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาหาแนวทางการบริหารแรงงานที่จะสามารถพัฒนากระบวนการต่างๆ ให้เหมาะสมกับองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงาน และทราบข้อมูลพื้นฐานว่าองค์ประกอบใดตอบสนองตรงตามความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มดังกล่าว ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จึงสามารถกำหนดแนวทางการบริหารแรงงานได้ในทิศทางที่เหมาะสม อันจะทำให้มีผลต่อผลประกอบการของกิจการขนส่งเป็นไปโดยประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของวอลตัน (Richard E. Walton) ในมิติที่เหมาะสมกับพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการขนส่งที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายวัน และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกิจการที่มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สำรวจระดับความต้องการด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการขนส่ง และกิจการนั้นมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารแรงงานที่ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกิจการขนส่ง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทั่วไป/ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกิจการขนส่งที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ได้แนวทางการบริหารแรงงานที่ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการ

2. ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทั่วไป/ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกิจการบริการอื่น ๆ สามารถนำแนวทางการบริหารแรงงานไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายที่ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทั่วไป/ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกิจการบริการอื่น ๆ สามารถนำแนวทางการบริหารแรงงานไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับอื่นๆ ในองค์กร

## นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	หมายถึง ดัชนีสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสุขในชีวิตการทำงานอันได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาความรู้ ลักษณะงานที่มั่นคง งานที่มีส่วนส่งเสริมสังคมงานที่ตั้งอยู่บนความยุติธรรม ความสมดุลของชีวิตการทำงาน และลักษณะงานที่สัมพันธ์กับสังคม และดัชนีที่สนับสนุนในการทำงานอย่างมีความสุขและมีความผูกพันกับองค์กร
พนักงานระดับปฏิบัติการ	หมายถึง บุคลากรที่ทำงานอยู่ในกิจการ ขนส่งในตำแหน่งพนักงานขับรถ พนักงานขนของ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งทั้งการขนส่งสินค้า และพัสดุ ที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายวัน
กิจการบริการขนส่ง	หมายถึง กิจการที่ประกอบการให้บริการขนย้ายสินค้า หรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยกิจการนี้มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่