

## บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการขนส่งอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เป็นโครงการวิจัยที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากกิจการขนส่งที่มีการว่าจ้างพนักงานระดับปฏิบัติการมาทำหน้าที่ให้บริการตามกระบวนการขนส่ง โดยกิจการนั้นมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายวันแก่พนักงาน ซึ่งเป็นข้อตกลงกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หากพนักงานมาทำงานในวันใด พนักงานกลุ่มนี้จะได้ค่าตอบแทนขั้นต่ำตามกฎหมายแรงงาน และนายจ้างอาจเพิ่มค่าตอบแทนให้ตามความเหมาะสมได้อย่างไรก็ดี การทำงานของพนักงานกลุ่มนี้มีผลต่อกระบวนการบริหารกิจการขนส่งเป็นอย่างมาก ยิ่งหากพนักงานไม่มาทำงาน หรือขาดแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน รวมถึงสภาพการทำงานที่ต้องปรับเปลี่ยนตามลักษณะการบริการขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานบางส่วนอาจขาดหายไป ส่งผลต่อกระบวนการดำเนินงานของกิจการนี้ได้คณะผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาหาแนวทางการบริหารแรงงานที่จะสามารถพัฒนากระบวนการต่างๆ ให้เหมาะสมกับองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงาน และทราบข้อมูลพื้นฐานว่าองค์ประกอบใดตอบสนองตรงตามความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม

คณะผู้วิจัยได้สำรวจเบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามภาษาถิ่นอย่างมีโครงสร้างสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ทำงานอยู่ในกิจการขนส่งภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จำนวนกิจการที่อนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมได้ทั้งสิ้น 29 กิจการ เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตประชากร ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยอาศัยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้เท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับการยินยอมและได้คำตอบที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 392 ราย

### สรุปผล

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าและสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างดังได้แสดงผลการศึกษาไว้ในบทที่ 4 จึงได้สรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สภาพคุณภาพชีวิตของพนักงาน ลักษณะนโยบายของกิจการขนส่ง ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตของพนักงานขนส่ง และปัจจัยที่พนักงานขนส่งมีความต้องการเรียงลำดับ ดังสรุปได้ต่อไปนี้

## 1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขนส่งรายวัน

ผลการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ รองลงมาคือพนักงานติดรถ และพนักงานหน้าลาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งน้อยกว่า 2 ปี มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ทั้งนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรายวันที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 17.09 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คณะผู้วิจัยได้ค้นพบจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แต่งงานและอยู่ร่วมกัน ในบรรดากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนั้น คณะผู้วิจัยได้สำรวจพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีบุตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ทำสัญญาจ้างงานกับกิจการที่ได้ทำงานอยู่ สำหรับการพักอาศัย คณะผู้วิจัยสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับสามี/ภรรยา/บุตร

## 2. สภาพคุณภาพชีวิตของพนักงานขนส่งรายวัน

คณะผู้วิจัยได้สำรวจ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรายวันในกิจการขนส่ง ในประเด็นคุณภาพชีวิต 8 ประเด็น ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอและสวัสดิการที่ได้รับ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิต ลักษณะงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ดังแสดงในรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในประเด็นต่างๆ ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้จากการทำงานโดยเฉลี่ยในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาเท่ากับ 7,538.06 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากที่สุดเท่ากับ 25,000.00 บาท และมีรายได้น้อยที่สุดเท่ากับ 1,000.00 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีรายได้อื่นๆ นอกเหนือจากการทำงานในกิจการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ได้รับโบนัส/อั่งเปาเป็นรายปี โดยเฉลี่ยปีละ 2,228.38 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับโบนัส/อั่งเปาเป็นจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 30,000.00 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับรายได้อื่นๆ จากกิจการในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา (มิถุนายน

2554) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัดส่วนระหว่างรายได้กับรายจ่ายต่อเดือนที่ไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่มีรายการผ่อนชำระรถมอเตอร์ไซด์มากที่สุด รองลงมาคือ อื่นๆ ได้แก่ บัตรเครดิต และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้กู้เงินยืมเงิน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีการกู้เงิน/ยืมเงิน ได้เลือกแหล่งเงินกู้ในระบบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีภาระที่ต้องชำระหนี้ที่ไม่ได้เป็นผู้ก่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระทางการเงินในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวันหยุดส่วนใหญ่ได้รับอนุญาตให้มีวันหยุดตามประเพณีมากที่สุด รองลงมาคือ วันหยุดประจำสัปดาห์ และวันหยุดพักผ่อนประจำปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเวลาพักในแต่ละวันโดยเฉลี่ย 60 นาที มีเวลาพักน้อยที่สุด คือ 10 นาที และมีเวลาพักมากที่สุด คือ 200 นาที

กลุ่มตัวอย่างที่กิจการจัดสวัสดิการให้มืออย่างเพียงพอและกลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม ห้องน้ำแยกชาย/หญิง ส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่กิจการไม่มีสวัสดิการแต่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใน 3 อันดับแรก ได้แก่ การช่วยค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว เงินบำเหน็จ เงินรางวัล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ากิจการมีความเหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในกิจการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบว่ามีสหภาพแรงงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าตนสามารถรวมตัวในการเจรจาต่อรองเพื่อสวัสดิการของพนักงานในกิจการได้

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย

คณะผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ และปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่างๆ ได้แก่ เรื่องปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรายวันในกิจการขนส่งส่วนใหญ่พบกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกได้เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ สถานที่ทำงานมีอากาศที่ร้อนมาก ปัญหาเรื่องฝุ่นละออง และการยกของที่มีน้ำหนักมาก เรื่องการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับการจัดให้มีอุปกรณ์ในการป้องกันอันตรายในการทำงาน ส่วนการใช้งานได้ของอุปกรณ์ป้องกันอันตราย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่ทางกิจการได้จัดเตรียมไว้สามารถใช้งานได้ดี คณะผู้วิจัยได้สำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการจัดให้มีระบบป้องกันอัคคีภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจากทางกิจการ และการรณรงค์เรื่องความปลอดภัยในการทำงานนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการส่งเสริมและรณรงค์เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในประเด็น เรื่องโอกาสของการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถแต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ การมอบหมายงานที่ใช้ทักษะความรู้ความสามารถนั้น กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถเป็นบางครั้ง และการพัฒนา บุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับการพัฒนาบุคลากร

### 4. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นที่กิจการได้มีการส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการสอนงาน ได้โอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่ และได้โอกาส ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

### 5. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของ ผู้ปฏิบัติงานในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การไปใช้สิทธิในการเลือกตั้งครั้งหลังสุดนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ไปใช้ สิทธิเลือกตั้งในครั้งหลังสุดที่ผ่านมา ด้านสถานะทางสังคมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนมีสถานะ ทางสังคม/ระดับของสังคมไม่แตกต่างจากคนส่วนใหญ่ในชุมชนของตน การติดต่อประสานงานกันภายใน หน่วยงานนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานเป็นเพียงบางครั้งแล้วแต่โอกาส ด้านการร่วมมือในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็น อย่างดีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้างานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี โอกาสแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้างานเป็นปกติ และด้านการสังสรรค์กับเพื่อนฝูงกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี โอกาสสังสรรค์กับเพื่อนน้อย

## 6. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ เรื่องโอกาสที่พนักงานจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน นั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นเป็นบางครั้ง เรื่องการร้องทุกข์กิจการส่วนใหญ่มีช่องทางให้พนักงานร้องทุกข์ได้เรื่องความเสมอภาคของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความเสมอภาคในการปฏิบัติงานจากการที่กิจการได้กำหนด กฎ กติกาโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพอย่างเสมอภาคของผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ทำงานอยู่ในกิจการที่มีการปกครองด้วยกฎ ระเบียบและข้อบังคับอย่างเหมาะสม

## 7. ข้อมูลเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิต

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิตในประเด็นต่างๆ ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนวันโดยเฉลี่ยที่ทำงานจริงเท่ากับ 5.97 วันต่อสัปดาห์ โดยจำนวนวันที่กลุ่มตัวอย่างทำงานเฉลี่ยต่อวันน้อยที่สุด คือ 4 วันต่อสัปดาห์ และ จำนวนวันที่กลุ่มตัวอย่างทำงานเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด คือ 7 วันต่อสัปดาห์ จำนวนวันที่ต้องทำงานตามที่กิจการกำหนดโดยเฉลี่ย 5.86 วันต่อสัปดาห์ โดยที่จำนวนวันที่น้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างต้องทำงานตามที่กิจการกำหนดคือ 1 วันต่อสัปดาห์ และจำนวนวันที่มากที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างต้องทำงานตามที่กิจการกำหนดคือ 7 วันต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงทำงานโดยเฉลี่ยไม่รวมเวลาพัก คิดเป็น 7.71 ชั่วโมงต่อวัน และมีจำนวนชั่วโมงทำงานโดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คิดเป็น 1 ชั่วโมงต่อวัน ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา (มิถุนายน 2554) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ทำงานล่วงเวลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ทำงานเป็นกะ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถมีเวลาอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ เวลาในการทำกิจกรรมนอกบ้านไม่เพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการทำงานแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม และสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการพักผ่อนรับประทานอาหาร พักผ่อนนอนหลับ ออกกำลังกายและทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพใช้ในการพักผ่อนบันเทิง หรือทำงานอดิเรกในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม

## 8. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับลักษณะงานของกิจการที่ได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างมากที่กิจการของตนได้มีกิจกรรมที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และกิจการมีกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

## 3. ลักษณะนโยบายของกิจการขนส่ง

คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการ/ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกิจการขนส่งที่ดำเนินกิจการมีสำนักงานอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 29 กิจการ รวม 29 รายพบว่า กลุ่มกิจการขนส่งส่วนใหญ่มีนโยบายด้านสวัสดิการให้กับพนักงานรายวัน กิจการได้ให้สวัสดิการในลักษณะที่เป็นตัวเงินในหลายรูปแบบ ส่วนใหญ่ได้มีนโยบายจ่ายเงินหากต้องมาทำงานในวันหยุดประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี/พักร้อน กิจการที่มีเงินรางวัลประจำปี/โบนัส ให้เบี้ยขยัน ให้เงินค่าอาหาร และเงินชดเชยงานสมรส กิจการช่วยเหลือค่าครองชีพ และเงินช่วยเหลืออุปสมบท มีเงินส่วนสนับสนุนบำเหน็จบำนาญ และเงินเพิ่มเติมหากทำงานในวันหยุดประจำสัปดาห์ และเงินรางวัลเมื่อทำงานนาน กิจการที่ให้เบี้ยเลี้ยงประจำกะ มอบเงินทุนให้การศึกษาบุตร เงินสะสม/กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และเงินช่วยเหลือครอบครัวที่เสียชีวิต

ลักษณะของสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินที่กิจการส่วนใหญ่จัดให้กับพนักงานรายวันที่จัดให้มืออย่างเพียงพอ ได้แก่ น้ำดื่ม ปัจจัยในการปฐมพยาบาล กิจการมีห้องน้ำแยกชาย/หญิง มีการจัดให้เข้ารับการรักษาพยาบาล และเครื่องแบบชุดทำงาน กิจการมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ มีการประกันชีวิตให้กับพนักงานรายวัน จัดให้มีการแข่งขันกีฬา กิจการที่มีรถส่งสถานพยาบาล จัดหอพักให้แก่พนักงานรายวัน จัดให้มีการสหนาการ และทัศนศึกษาแก่พนักงานรายวัน

## 4. ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิต

เมื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของวอลตัน (Richard E. Walton) กลุ่มตัวอย่างได้ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับมากที่สุดนั้น คือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะระดับความพึงพอใจที่มีผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ลักษณะงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

ระดับความพึงพอใจที่มีผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และ ความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิต ระดับความพึงพอใจที่มีผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับน้อยได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

#### 5. ปัจจัยที่พนักงานขนส่งมีความต้องการ

เมื่อคณะผู้วิจัยได้สอบถามถึงความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ต้องการสูงสุดทั้ง 8 ด้านแล้วนำมาเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย และแปรผลลำดับความต้องการจากลำดับที่ต้องการมากที่สุดจนถึงลำดับที่ต้องการน้อยที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอสูงที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่วนการได้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิต และลักษณะงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อบริษัทคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งน้อยกว่า 2 ปี ทำงานอยู่กับกิจการระหว่าง 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไปที่ไม่พึงพอใจในปัจจัยเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ประเด็นเรื่องวุฒิการศึกษาจากการสำรวจโดยคณะผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีการทำสัญญาจ้างงานจะไม่พึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีการทำสัญญาจ้างงานจะไม่พึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตคุณภาพชีวิตด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งน้อยกว่า 2 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด ไม่มีบุตร ไม่มีการทำสัญญาจ้างงาน อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งน้อยกว่า 2 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพโสด ไม่มีบุตร ไม่มีการทำสัญญาจ้างงาน อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานติดรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งน้อยกว่า 2 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด ไม่มีบุตร มีการทำสัญญาจ้างงานอาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งระหว่าง 6-10 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร ไม่มีการทำสัญญาจ้างงาน อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง



ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งน้อยกว่า 2 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด ไม่มีบุตร ไม่มีการทำสัญญาจ้างงาน อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานติดรถ มีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการขนส่งน้อยกว่า 2 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับปวช.-ปวส. นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด ไม่มีบุตร มีการทำสัญญาจ้างงาน อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่/ญาติ/พี่น้อง

#### อภิปรายผล

จากผลสรุปข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้คณะผู้วิจัยทราบถึงลักษณะคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการขนส่ง ทั้งนี้งานวิจัยฉบับนี้จำกัดขอบเขตการศึกษาอยู่เฉพาะกิจการขนส่งนั้นได้มีสำนักงานให้บริการอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการบริหารงาน นโยบายลักษณะของงานเกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทำให้รูปแบบการบริหารงานไม่แตกต่างจากกิจการขนส่งในพื้นที่อื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม จึงกล่าวได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำเสนอถึงระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจการประเภทดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอนำผลสรุปที่ได้รับมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

##### 1. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

จากลักษณะงานของธุรกิจการขนส่งที่กิจการมีหน้าที่ให้บริการนำสินค้าจากต้นทาง ไปส่งให้ถึงยังปลายทางได้ทันเวลา สินค้าต้องถูกเคลื่อนย้ายให้ไปยังจุดมุ่งหมายด้วยสภาพที่สมบูรณ์ที่สุด ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับการขนส่งสินค้าเป็นความรับผิดชอบของกิจการขนส่ง เพื่อให้กิจการขนส่งสามารถดำเนินการได้ตามขอบข่ายงานที่รับผิดชอบ กิจการจึงได้ว่าจ้างพนักงานตำแหน่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจดังกล่าว ซึ่งได้แก่ พนักงานขับรถ พนักงานติดรถ พนักงานหน้าลาน เป็นต้น กลุ่มบุคคลดังกล่าวถือได้ว่าเป็นบุคลากรสำคัญที่

เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงานโดยตรง (Line Authority) หากจะมีบุคลากรอื่นๆ ที่มีส่วนช่วยให้งานสำเร็จได้อีก เช่น เจ้าหน้าที่รับสินค้า เจ้าหน้าที่ออกบิล เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คสินค้า เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด เป็นต้น ถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่สนับสนุนให้การดำเนินงานสำเร็จสมบูรณ์ (Staff Authority) ทำให้ลักษณะงานของพนักงานขนส่งเป็นงานที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง จะขาดบุคลากรกลุ่มนี้ไม่ได้ และจำนวนของบุคลากรจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงหากกิจการขนส่งได้ว่าจ้างจำนวนพนักงานกลุ่มนี้น้อยกว่าปริมาณงาน พนักงานกลุ่มดังกล่าวต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไปเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณของงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มนี้ไปโดยปริยาย เมื่อนำแนวทางข้อสรุปจากงานวิจัยของพิมล ชุตินวงศ์นาวิน (2548) มาอภิปรายจึงได้แนวทางที่เกี่ยวกับการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพื่อส่งผลให้การทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานทราบและเข้าใจถึงระดับความสำคัญของหน้าที่งานของตน จะทำให้บุคลากรทุกส่วนงานทุ่มเทในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

## 2. ลักษณะของการจ้างงาน

เนื่องด้วยการทำงานตามสัญญาว่าจ้างของพนักงานขนส่งกลุ่มนี้เป็นสัญญาว่าจ้างรายวัน ที่มีผลต่อค่าตอบแทน หากพนักงานยินดีมาทำงานในวันใด ทางกิจการจะจ่ายค่าตอบแทนให้ตามอัตราที่ได้กำหนดไว้ เมื่อพนักงานหยุดงาน ขาดงาน พนักงานจะไม่ได้รับค่าตอบแทนในวันหยุดนั้น และการได้รับค่าตอบแทนแบบรายวัน ส่งผลกระทบต่อรายได้ของพนักงานและคุณภาพชีวิตเป็นอย่างยิ่ง เมื่อพนักงานยังมีค่าใช้จ่ายในการครองชีพสูงขึ้นตามสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ในขณะที่ผู้ประกอบการจะประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงาน และประหยัดในเรื่องสวัสดิการ หากต้องเปลี่ยนสัญญาว่าจ้างเป็นพนักงานประจำ อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการมีภาระเรื่องสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น และยังเห็นว่าปัจจัยเรื่องความเป็นธรรมในด้านค่าตอบแทนเป็นข้อด้อยในการทำงานกับกิจการขนส่ง ในขณะที่งานวิจัยของบริษัทแมนเจเมนท์ โซลูชันส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (2550) เห็นว่าระดับรายได้ที่พนักงานกลุ่มนี้ได้รับถือได้ว่าเป็นระดับรายได้ที่ดีเมื่อเทียบกับพนักงานกลุ่มอื่นที่มีระดับการศึกษาเดียวกัน แต่เนื่องจากภาระหนี้สินที่พนักงานกลุ่มดังกล่าวได้ใช้สอยในเรื่องที่ไม่จำเป็น เช่น การเที่ยวเตร่ การพนัน หรือการผ่อนซื้อสินค้า เป็นต้น จึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีภาระเรื่องค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกับผลการสำรวจจากงานวิจัยเรื่องนี้ที่ได้คำตอบจากภาระหนี้สินของพนักงานรายวันว่ามีภาระหนี้สินทั้งที่ตนเองเป็นผู้ก่อ และมีบางรายต้องรับภาระหนี้สินที่ตนเองไม่ได้เป็นผู้ก่อด้วย

### 3. ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานขนส่ง

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้ทำงานในตำแหน่งของพนักงานรายวันส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยเฉลี่ยแล้วจะมีอายุงานประมาณ 2 ปี จากนั้นจะลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่นๆ อาจเป็นเพราะการจ้างงานแบบรายวันทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ยังไม่มั่นคง ในขณะที่งานวิจัยของวิจิตร ระวังวงศ์ และคณะ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบ ของกลุ่มผู้ขับซีเอ็มเอเตอร์ไซด์รับจ้าง และผู้ค้าขายตลาดนัดในเขตกรุงเทพมหานครเห็นว่าถึงแม้อาชีพของการขับซีเอ็มเอเตอร์ไซด์จะทำให้เกิดเหตุการณ์ประสพอุบัติเหตุได้ แต่ยังคงมองว่าเป็นอาชีพที่มั่นคง อาจเป็นเพราะพื้นที่ดังกล่าวยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้บริการรถมอเตอร์ไซด์เป็นอย่างมาก แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ การจ้างงานของพนักงานรายวัน ไม่มีสัญญาว่าจ้าง รวมถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงของสถานะทางครอบครัว จากเดิมเมื่อเริ่มต้นทำงานพนักงานส่วนใหญ่ยังมีสถานภาพโสด เมื่อทำงานในระยะหนึ่ง พนักงานเริ่มมีครอบครัว การทำงานในรูปแบบที่เป็นรายวันอาจไม่สะดวกต่อการสร้างครอบครัว และภาระทางการเงินจึงทำให้อายุการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงานกลุ่มดังกล่าวไม่ยาวนานนัก อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยได้พบว่าพนักงานส่วนหนึ่งยังคงทำงานกับกิจการขนส่งในลักษณะของพนักงานรายวันเป็นเวลานานอาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มนี้มีวุฒิการศึกษาน้อย จึงหางานในลักษณะอื่นได้ไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นกับพนักงานที่สามารถจัดสรรเวลาให้ลงตัวระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตครอบครัวได้เป็นอย่างดี

### 4. นโยบายของกิจการขนส่ง

เมื่อคณะผู้วิจัยได้ศึกษาถึงนโยบายของกิจการขนส่งในด้านสวัสดิการที่ทางกิจการจัดสรรให้กับพนักงานรายวันนั้น คณะผู้วิจัยพบว่ากิจการส่วนใหญ่ดำเนินนโยบายด้านสวัสดิการทั้งในส่วนที่เป็นตัวเงิน และสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินให้กับพนักงานรายวันไม่แตกต่างจากพนักงานประจำ อาจมีนโยบายที่เกี่ยวกับสวัสดิการที่เป็นตัวเงินบางส่วนที่ทางกิจการจัดให้กับพนักงานรายวันน้อยกว่าพนักงานประจำ หรือไม่มีนโยบายการจ่าย เช่น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว เงินบำเหน็จ เงินรางวัล เป็นต้น ทั้งนี้ทางกิจการได้พิจารณาเห็นว่ากลุ่มพนักงานรายวันเป็นบุคลากรที่อาจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่อยู่กับกิจการได้ในระยะที่ยาว จนครบกำหนดอายุเกษียณการทำงาน หรือเนื่องจากพนักงานรายวันได้ถูกประเมินผลงานจากความสำเร็จในแต่ละวันจึงทำให้กิจการไม่อาจพิจารณาเงินรางวัลให้เป็นพิเศษได้ ในขณะที่สวัสดิการต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่พนักงานรายวันต้องการให้กิจการเพิ่มเติมให้ด้วย สำหรับงานวิจัยของนพพร เนื่องแก้ว (2546) พิจารณาในด้านคุณภาพชีวิตของแรงงานชั้นกรรมกร ปรากฏว่าระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานกลุ่ม

ดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ เช่นเดียวกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างของกรมทางหลวง กรณีศึกษานุเคราะห์ในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 12 (จังหวัดชลบุรี) โดยวัลลภ ปรัชญาสันติ (2544) พนักงานกลุ่มนั้นส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับกลาง ส่วนเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับความต้องการขั้นพื้นฐาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ที่พนักงานรายวันยังเห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมของตนยังอยู่ในระดับที่ดี

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทั่วไป/ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกิจการบริการขนส่งควรพิจารณาสภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในฐานะเป็นบุคลากรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อผลประกอบการของกิจการ เมื่อคณะผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะและคุณภาพชีวิตของพนักงานกลุ่มดังกล่าวแล้ว มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ/ผู้บริหารทั่วไป/ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกิจการบริการขนส่ง ดังนี้

#### 1. สภาพการจ้างงาน

ความจำเป็นที่กิจการขนส่งได้มีแนวทางการปฏิบัติที่สรรหาพนักงานรายวันเพื่อทำหน้าที่เป็นพนักงานขนส่งนั้นเป็นเหตุจำเป็นที่ส่งผลต่องบประมาณรายจ่ายของกิจการ ทำให้กิจการควบคุมต้นทุนด้านแรงงานได้อย่างชัดเจน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของผลประกอบการแล้ว กิจการอาจได้ผลกำไรเป็นสัดส่วนต่อต้นทุนด้านแรงงานที่อยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะของการจ้างงานแบบรายวันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรกลุ่มดังกล่าว เมื่อพนักงานต้องการค่าตอบแทนที่สูงขึ้น กลุ่มพนักงานจึงจำเป็นต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน อาจจะต้องเพิ่มวันทำงาน อาจจะต้องหนีไปประกอบอาชีพเสริม อาจจะต้องรับจ้างกิจการอื่นๆ มากขึ้น อาจจะต้องลดชั่วโมงของการพักผ่อนลง ซึ่งพนักงานส่วนหนึ่งสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี แต่พนักงานอีกส่วนหนึ่งที่ต้องทำงานหนักเกินกำลัง จะทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับกิจการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายน้อยลง เมื่อเกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ หรือสภาพร่างกายไม่พร้อมที่จะทำงาน อาจให้พนักงานและกิจการได้รับผลเสียหายต่อการปฏิบัติงาน

ทางกิจการควรพิจารณาเรื่องสัญญาการว่าจ้างพนักงานรายวันบางรายที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีแนวโน้มที่จะเป็นพนักงานประจำได้ หากกิจการยื่นข้อเสนอให้พนักงานกลุ่มดังกล่าวทำสัญญาว่าจ้างการทำงานเป็นแบบประจำเฉพาะในรายที่กิจการลงความเห็นว่าเหมาะสม คงจะเป็นทางออก

สำหรับพนักงานได้สร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเพิ่มสวัสดิการได้ตามสัญญาว่าจ้างแบบประจำ ส่วนกิจการไม่จำเป็นต้องปรับพนักงานรายวันทุกรายให้ทำสัญญาประจำรายเดือน แต่เลือกสรรได้ตามความเหมาะสม เพื่อควบคุมต้นทุนด้านแรงงาน และกำหนดปริมาณพนักงานให้ได้สัดส่วนกับจำนวนและปริมาณของงานอย่างเหมาะสม

## 2. การบริหารรายจ่ายสำหรับพนักงานรายวัน

ตามข้อมูลจากผลการวิจัยคณะผู้วิจัยพบว่าพนักงานรายวันส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็น มีภาระผ่อนชำระสินค้า สภาพผลการประเมินภาระทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีเงินเก็บออม อาจเนื่องมาจากค่าตอบแทนที่อยู่ระดับต่ำถึงปานกลาง ประกอบกับการใช้ชีวิตในการครองชีพ ทำให้พนักงานมีรายได้ที่น้อยกว่ารายจ่าย อันส่งผลให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานไม่ได้แตกต่างจากพนักงานประจำทั่วไป ยังมีภาระหนี้สินที่จำเป็นอยู่บางส่วน ในระยะยาวแล้วอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตหลังจากหยุดงานด้วยสาเหตุใดๆ ก็ตาม เมื่อพนักงานมีภาระทางการเงินอยู่ในระดับหนึ่ง ความต้องการเงินจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างขาดความสุข และไม่สามารถใช้ชีวิตอย่างปกติได้ หากพนักงานมีแนวทางในการบริหารรายจ่ายของตนเองอย่างเหมาะสม คงจะเป็นประโยชน์ในการครองชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวให้มีความสุขได้

แนวทางที่กิจการสามารถดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้พนักงานรายวันได้มีระบบการบริหารรายจ่ายอย่างเหมาะสมได้ คือการนำเสนอวิธีการบริหารเงินออมส่วนบุคคล การบริหารเงินรายรับและรายจ่าย กิจการอาจมีโครงการพิเศษกระตุ้นเงินออมของพนักงานกลุ่มดังกล่าวเพื่อเป็นเครื่องมือให้พนักงานได้ใช้จ่ายเงินตามอัตราส่วนที่เหมาะสมกับรายได้ เป็นต้น

## 3. โอกาสในการก้าวหน้าในงาน

พนักงานรายวันที่ทำงานอยู่ในกิจการขนส่งเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่เน้นทักษะในการทำงาน ใช้แรงงานเพื่อทำงานให้กิจการบรรลุถึงเป้าหมายตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย การขนส่งสินค้าจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้พนักงานกลุ่มดังกล่าว จึงเป็นเหตุให้ผู้ประกอบ ผู้บริหารกิจการ และผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องการให้พนักงานกลุ่มปฏิบัติการนี้ทำงานเฉพาะด้านแรงงาน ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าขึ้นไปตามสายงาน ซึ่งขัดแย้งกับผลการสำรวจความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องการให้กิจการเปิด

โอกาสในการก้าวหน้าในงานตามความเหมาะสม ดังนั้นแนวทางที่กิจการสามารถดำเนินการได้ คือ การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน การใช้แรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานรายวันได้มีส่วนร่วมแสดงบทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจของกิจการ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันขององค์กร และรู้สึกเสมือนว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เน้นสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการรายวันของกิจการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้เกิดการสังเคราะห์งานวิจัยในหัวเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การวิจัยในครั้งต่อไปควรเน้นศึกษาในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตระหว่างพนักงานรายวันและพนักงานประจำเพื่อประเมินและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในอาชีพการงาน
2. ประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในอุตสาหกรรมต่างๆ เมื่อสังเคราะห์ร่วมกับผลการวิจัยในเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานในกิจการขนส่งจะเป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการทำงานในอุตสาหกรรมต่างๆ ต่อไป