

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาชีวิตการทำงานและสวัสดิการสำหรับมารดาที่เลี้ยงบุตรตามลำพังประกอบ เพื่อกำหนดเป็นแนวคิดในการศึกษาประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีการเป็นมารดาเลี้ยงบุตรตามลำพังและสภาพปัญหาด้านการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความปลอดภัยในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีและทฤษฎีสวัสดิการสังคมและสวัสดิการแรงงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเครือข่ายสังคมและการสนับสนุนทางสังคม

1. แนวคิดและทฤษฎีการเป็นมารดาเลี้ยงบุตรตามลำพังและสภาพปัญหาการทำงานของมารดาเลี้ยงบุตรตามลำพัง

ความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส หมายถึง การสลายตัวของชีวิตสมรส (Marital Dissolution), การหย่าร้าง (Divorce) ความแตกแยกในชีวิตสมรส (Marital Disruption) หรือการทอดทิ้ง (Desertion) (Alan Booth and David Johnson, 1983 อ้างถึงใน บุญประคอง ภาณุรัตน์, 2531, น. 20) ซึ่งความหมายต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะมีความสัมพันธ์กัน แต่สามารถแยกออกจากกันได้ตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยคงที่และการกระทำทางสังคมที่เป็นตัวชี้ว่ามีการคาบเกี่ยวกันในการตัดขาดจากชีวิตสมรส เช่น การแสดงออกในทางกฎหมายในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาชีวิตสมรสได้โดยการหย่าร้าง หรือการแยกกันอยู่อย่างถาวร หรือการแตกแยกในชีวิตสมรสเป็นการตัดขาดจากกันของคู่สมรสโดยสมัครใจ โดยการหย่าร้างหรือการแยกกันอยู่ หรืออาจสมัครใจที่จะตัดขาดจากกันไปจนตาย หรือละทิ้งกันไป คุณภาพชีวิต สมรสต่ำ พิจารณาได้จากการมีระดับของการปรับปรุงต่ำ ความพึงพอใจต่ำ ไม่มีความสุขในความสัมพันธ์ต่อกัน และการ

ทำหน้าที่อย่างไม่เพียงพอของคุณสมรส แต่การมีคุณภาพชีวิตสมรสที่ต่ำไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การหย่าร้าง แยกกันอยู่หรือการละทิ้งกันก็ได้ Landis

ความไม่มั่นคงในชีวิตสมรสแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ในขั้นของความรู้สึก (Affective State) เป็นขั้นที่คู่สมรสรู้สึกว่าชีวิตสมรสของตนมีปัญหาเกิดขึ้น
2. ขั้นของการรับรู้ในความสัมพันธ์ (Cognition Concerning the Relationship) เป็นขั้นของการรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเองคู่สมรสนั้นมีความสัมพันธ์ที่เป็นไปอย่างไม่ราบรื่น
3. ขั้นของพฤติกรรมที่แสดงออก (Certain Action) ซึ่งเป็นขั้นของการแสดงออกถึงพฤติกรรมของความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส (Landis, 1963 อ้างถึงใน บุญประคอง ภาณุรัตน์, 2531, น. 20)

ปัญหาความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ทำให้ครอบครัวแตกแยกได้ เป็นการทำลายสถาบันครอบครัว นอกจากนี้ผู้หญิงจำนวนไม่น้อยถูกทารุณจากครอบครัว (Women Battering) การมีภาวะความเป็นหม้าย (Widowness) เมื่อต้องหย่าร้างจากสามี หรือสามีตาย และผู้หญิงจะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าครอบครัวเพียงคนเดียว (Single Parent)

การหย่ามิได้เกิดขึ้นจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เกิดจากหลาย ๆ ปัจจัยรวมกัน ดังนี้ (วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2543, น. 75)

1. ปัญหาเศรษฐกิจ ซึ่งเกิดจากรายได้ไม่พอกับรายจ่าย ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ไม่คิดทำมาหากิน เมื่อฐานะทางการเงินไม่มั่นคง คู่สมรสอาจหงุดหงิด ทะเลาะเบาะแว้งกัน หรือแก้ปัญหาวิธีผิด ๆ
2. ปัญหาด้านความประพฤติและสังคม เช่น การชอบดูหมิ่น เยาะเย้ย ประชดประชัน ก้าวร้าว หยาบคาย ไม่ซื่อตรง นอกใจ ขาดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน ขาดความรับผิดชอบ
3. ปัญหาด้านอารมณ์ และจิตใจ หากผู้สมรสไม่บรรลุวุฒิภาวะทางอารมณ์ เช่น เอาแต่ใจตัวเอง ขาดเหตุผล ชอบหึงหวง โมโหหุดเดียว โกรธง่าย
4. ปัญหาสุขภาพอนามัย เช่น คู่สมรสมีกลิ่นตัวแรง ร่างกายสกปรก เป็นโรคเจ็บป่วยเรื้อรัง ติดสุรา และเสพยาเสพติด เป็นต้น
5. ปัญหาเรื่องเพศสัมพันธ์ เช่น การไม่ยอมร่วมหลับนอนด้วย ความจำเจในบทบาท และพฤติกรรมทางเพศ ความเบี่ยงเบนทางเพศ นอกใจคู่สมรส เป็นต้น

สภาพปัญหาการทำงาน

การพัฒนาอุตสาหกรรมได้ดึงเอาแรงงานสตรีเข้ามาสู่แรงงานในภาคอุตสาหกรรม มีผลให้แรงงานสตรีมีบทบาทในการผลิต ลักษณะการทำงานของแรงงานสตรีมีผลให้ได้รับผลตอบแทนค่อนข้างต่ำซึ่งไม่พอเลี้ยงชีพ และสวัสดิการที่ไม่ได้มาตรฐาน ทั้งยังไม่มีโอกาสพัฒนาความก้าวหน้า และต้องเผชิญสภาวะจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้แรงงานป่วยเป็นโรคจากการทำงานได้ นอกจากนี้แรงงานสตรีต้องรับภาระครอบครัวด้วย เช่น การทำงานบ้าน การเลี้ยงดูบุตร เป็นสาเหตุให้แรงงานสตรีต้องประสบปัญหาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยแบ่งสภาพปัญหาของแรงงานสตรีดังนี้ (จะเด็จ เชาวน์วิไล, 2534, น. 1-3)

1. สภาพปัญหาการจ้าง แรงงานสตรีได้รับการว่าจ้างให้ทำงานในระบบและรูปแบบอุตสาหกรรมที่ทำให้วิถีชีวิตของคนงานต้องปรับเปลี่ยนไปตามระบบอุตสาหกรรม เช่น การมีกฎหมายคุ้มครองแรงงานรองรับในเรื่องค่าจ้างขั้นต่ำ เวลาการทำงาน การทำงานล่วงเวลา วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลาคลอด ฯลฯ ปัจจัยเหล่านี้ ทำให้แรงงานสตรีต้องปรับตัวเข้ากับระบบอุตสาหกรรม ซึ่งคนงานหญิงไม่คุ้นเคยและมีความรู้เรื่องกฎหมายคุ้มครองแรงงานและการได้รับการศึกษาน้อยและมาจากครอบครัวเกษตรกรรม ทำให้นายจ้างเอาเปรียบแรงงานสตรีและให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการในลักษณะที่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด

2. ปัญหาสุขภาพอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงานของแรงงานสตรีต้องอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ได้มาตรฐาน เช่น อากาศร้อนเกินไป เสียงดังเกินมาตรฐาน สารเคมีที่เป็นอันตราย แรงงานสตรีเมื่อต้องทำงานนอกบ้านและรับผิดชอบด้านงานบ้านด้วย ทำให้แรงงานสตรีมีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ หรือเวลาในการพัฒนาศักยภาพตนเอง

3. ปัญหาเฉพาะความเป็นเพศหญิง หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อแรงงานหญิงเข้ามาทำงาน ส่งผลให้แรงงานสตรีถูกเอาเปรียบค่าจ้างและสวัสดิการ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีน้อยหรือแทบจะไม่มี เช่น การเป็นหัวหน้างาน

ปัญหาการได้รับบริการสวัสดิการสังคมที่ไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียมกัน เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของสวัสดิการสังคม ซึ่งเริ่มตั้งแต่การศึกษา การสาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การทำหน้าที มีรายได้ มีอาชีพ การได้รับบริการสังคมต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับชาย ผู้หญิงจะเข้าถึงบริการได้น้อยกว่า (วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2543, น. 73)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน หรือ คุณภาพของชีวิตการทำงาน เริ่มปรากฏชัดเจนเมื่อ พ.ศ. 2515 ในการสัมมนาระหว่างประเทศที่กรุงนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา หลังจากที่มีการคิดประเด็นนี้อย่างต่อเนื่องมานับทศวรรษ ต่อจากนั้น แนวคิดนี้ก็แพร่หลายไปทั่วโลกจนตราบเท่าทุกวันนี้ ประเทศต่าง ๆ พยายามคิดค้นทดลอง และสร้างสรรค์รูปแบบใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานและสภาพแวดล้อม เพื่อลดความเครียดของผู้ทำงาน ในขณะที่เดียวกันก็มุ่งให้เกิดผลิตภาพและความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพัฒนามาจากพื้นฐานทางทฤษฎีของ 3 สำนักคิด คือ (วิจิตร ระวังวงศ์ และ ภาวนา พัฒนศรี, 2540, น. 13-21)

1. สำนักการจัดการเชิงมนุษยสัมพันธ์ เห็นว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในระบบการทำงาน สัมพันธภาพภายในกลุ่มของลูกจ้างมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม และการจัดการแบบประชาธิปไตยก่อให้เกิดผลเชิงบวกในการทำงาน

2. สำนักคิดที่เน้นเรื่องระบบสังคมและเทคนิค เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลทางลบต่อระบบการทำงาน ดังนั้น จึงต้องปรับระบบการทำงานให้ลูกจ้างสามารถเพิ่มผลิตภาพได้ ในขณะที่เดียวกันก็มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น

3. สำนักประชาธิปไตยในอุตสาหกรรม เป็นแนวคิดของประเทศแถบสแกนดิเนเวียซึ่งตระหนักถึงความจำเป็นของการที่สหภาพแรงงานต้องมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงาน ตั้งแต่ระดับสถานประกอบการไปจนถึงระดับชาติ

จากพื้นฐานทางทฤษฎีของทั้งสามสำนักคิดนี้ จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องการการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในเรื่องการจัดการและรับผิดชอบระบบงาน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพของชีวิตการทำงานในฐานะที่เป็นมนุษย์

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายหลายระดับ ระดับกว้างที่สุดและเป็นนามธรรมมากที่สุด หมายถึง ค่านิยมแบบองค์รวม (ทั้งด้านวัตถุและไม่ใช่วัตถุ) ตลอดชีวิตของลูกจ้างในฐานะผู้ดำรงชีพด้วยค่าจ้าง หรือเงินเดือน ตามความหมายนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเกี่ยวข้องกับจริยธรรมในงาน สภาพการจ้างงาน ความพอใจ หรือไม่พอใจกับงาน ความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการในเรื่องประสิทธิภาพของผลผลิต ความสัมพันธ์และความมั่นคงทาง

สังคม ฯลฯ ซึ่งความหมายกว้างและเป็นนามธรรมเช่นนี้ไม่เหมาะกับการนำไปใช้วิเคราะห์และจัดการกับปัญหาแรงงานในสังคมต่าง ๆ

ในความหมายที่แคบที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับค่านิยมเชิงบวกของงานที่มีผลกระทบต่อลูกจ้าง แสดงนัยว่า การปรับปรุงองค์การและเนื้องานจะก่อให้เกิดค่านิยมเชิงบวกในชีวิตการทำงานของลูกจ้างแต่ละคน ดังนั้น จึงมุ่งเน้นเฉพาะความต้องการของลูกจ้างต่องานที่มีความสำคัญและน่าพึงพอใจ และความต้องการมีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับเงื่อนไขที่มีผลกระทบต่อสภาพการทำงานของตน

จากความหมายทั้งสองลักษณะข้างต้น ทำให้เกิดความจำเป็นต้องพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อให้สามารถประเมินระดับค่านิยมเชิงบวกในชีวิตการทำงานของลูกจ้างได้ในสังคมต่าง ๆ ของโลก ในการนี้องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization หรือ ILO) จึงนำเสนอมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 มิติ (Yves Delamotte and Shin-ichi Takezawa, 1984, pp. 2-3, 11-32) ได้แก่

- มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง
- มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรมในการทำงาน
- มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมตัดสินใจในสถานประกอบการ
- มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ทำทลายความสามารถ
- มิติที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิต

แต่ละมิติมีสาระสำคัญดังนี้

1. การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

ชีวิตการทำงานที่ถือได้ว่า “มีคุณภาพ” นั้น อย่างน้อยที่สุดลูกจ้างจะต้องได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้างหรือเงื่อนไขการทำงาน ซึ่งเป็นความคุ้มครองขั้นพื้นฐานที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานในฐานะลูกจ้าง ประเด็นที่จะต้องพิจารณาน่าสำหรับมิตินี้ ได้แก่ สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (ซึ่งครอบคลุมสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย) ลูกจ้างมีสิทธิได้รับความคุ้มครองให้ปลอดภัยจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ไม่ยาวนานเกินไปจนกระทั่งทำให้ลูกจ้างแทบไม่มีเวลาพักผ่อนหรืออยู่กับครอบครัว สำหรับประเด็นนี้ การจัดเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) หรือการทำงานบางเวลา (Part Time Work) อาจจะเป็นทางเลือกที่เป็นไปได้ของลูกจ้างบางคน อย่างไรก็ตาม การทำงานเป็นกะ (Shift Work) อาจจะมีผลกระทบทางลบต่อสุขภาพของลูกจ้างในระยะยาว ดังนั้น ช่วงของเวลา

ทำงานที่ไม่ขัดต่อการดำเนินชีวิตตามปกติของมนุษย์ ก็น่าจะเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ช่วยให้ชีวิตการทำงานของลูกจ้างมีคุณภาพ นอกจากนั้น ลูกจ้างยังมีสิทธิได้รับความคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการทำงาน โดยไม่ถูกเลิกจ้างอันเนื่องมาจากเหตุผลทางเศรษฐกิจ หากสถานประกอบการจำเป็นต้องเลิกจ้างลูกจ้างเป็นจำนวนมาก ก็จะต้องมีการวางแผนร่วมกับผู้แทนลูกจ้างในการกำหนดหลักเกณฑ์ การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกจ้างทุกคนของสถานประกอบการนั้น ๆ

2. การได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรมในการทำงาน

โดยหลักการแล้ว ลูกจ้างทุกคนควรได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรม (Fair Treatment) ทั้งในฐานะปัจเจกบุคคลและในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม ไม่ว่าจะการแบ่งกลุ่มนั้นจะใช้เกณฑ์ใดในการแบ่งกลุ่ม

การได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรมในการทำงานในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลนั้น เป็นเรื่องของการคุ้มครองไม่ให้ลูกจ้างคนใดคนหนึ่งถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม คุ้มครองให้รอดพ้นจากมาตรการโดยพลการของฝ่ายจัดการ ในกรณีนี้ สถานประกอบการจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของลูกจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกจ้างได้รับความเป็นธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวินัยและการลงโทษ นอกจากนั้นความคุ้มครองอื่น ๆ ที่ลูกจ้างพึงได้รับ ได้แก่ การใช้สิทธิตามกฎหมาย การที่นายจ้างโยกย้ายลูกจ้างไปทำงานในสถานที่อื่น การเปลี่ยนงานในความรับผิดชอบ หรือการเปลี่ยนแปลงอย่างอื่นที่ผิดไปจากสัญญาจ้างหรือจากที่ทำความตกลงกันไว้แต่แรก หากนายจ้างหรือครอบครัวของลูกจ้างไม่ยินยอม นายจ้างไม่อาจกระทำได้ นอกจากต้องขอคำสั่งศาล

สถานการณ์ที่ด้อยกว่าชายของลูกจ้างหญิงในสถานประกอบการ ส่วนหนึ่งสะท้อนออกมาในรูปของความไม่เท่าเทียมกันกับลูกจ้างชายในการเข้าถึงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องมาจากเจตคติของนายจ้างเองที่เห็นว่าการลงทุนด้านนี้สำหรับลูกจ้างหญิงต้องสูญเปล่าไปเมื่อลูกจ้างหญิงมีครอบครัวแล้วลาออกจากสถานประกอบการ

3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในสถานประกอบการ

ในมิติที่ 2 การมีกระบวนการการพิจารณาข้อร้องทุกข์ของลูกจ้างอย่างมีประสิทธิภาพมีส่วนช่วยให้ลูกจ้างแต่ละคนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม แต่ที่เหนือกว่านั้น ความสามารถของลูกจ้างในการแสดงอิทธิพลต่อการตัดสินใจในอนาคตของสถานประกอบการจะช่วยให้ลดความรู้สึก “ไร้อำนาจ” ของลูกจ้างซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิด “ความแปลกแยก” (Alienation) ในตัวของลูกจ้างด้วย

การมีส่วนร่วมตัดสินใจในสถานประกอบการมีหลายวิธี เช่น นายจ้างแต่งตั้งหรือ ลูกจ้างเลือกผู้แทนของฝ่ายตนเข้าไปเป็นกรรมการของบริษัท ลูกจ้างร่วมกันจัดตั้งสภาการทำงาน (Work Council) การร่วมปรึกษาหารือ (Joint Consultation) การต่อรองร่วม (Collective Bargaining) ระหว่างผู้แทนฝ่ายนายจ้างกับผู้แทนฝ่ายลูกจ้างหรือสหภาพแรงงาน ซึ่งจะช่วยกันตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ของสถานประกอบการ วิธีการนี้ถือว่าเป็นแบบ “รวมศูนย์” (Centralized Approach) ส่วนวิธี “กระจายอำนาจการตัดสินใจ” (Decentralized Approach) มักจะเกิดในระดับจัดการที่รอง ๆ ลงมา เช่น ระหว่างหัวหน้างานกับลูกทีม เป็นต้น ซึ่งมักจะเป็น การตัดสินใจร่วมกันในเรื่องการจัดองค์กรการทำงาน การวางแผน สภาพการทำงาน ฯลฯ ที่ถือว่าเป็นประเด็นที่ใกล้ตัวลูกจ้าง กลุ่มลูกจ้างหรือลูกทีมของหัวหน้างานคนหนึ่ง ๆ สามารถใช้อำนาจการตัดสินใจของกลุ่มได้โดยตรงต่อผู้บังคับบัญชา โดยไม่ต้องผ่านผู้แทนหรือคนกลาง เหมือนวิธีแรก

การเปิดโอกาสให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึก ตระหนักถึงความสำคัญของตนต่อสถานประกอบการ มีความภาคภูมิใจ ได้แสดงออก มีอิสระและ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ผูกพัน และรับผิดชอบต่องานและสถานประกอบการ ความรู้สึกเหล่านี้ เชื้อต่อบรรยากาศของการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการและความสงบสุขใน อุตสาหกรรม นอกเหนือไปจากการช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ

มิตินี้มองคุณภาพของชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ กล่าวคือ เน้นที่การจัดระบบงานและเนื้องาน

ตามความรู้สึกของคนรุ่นใหม่ซึ่งมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยสูงกว่าคนรุ่นเก่า งานที่เคยอยู่ในความสนใจเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ไม่งานแยกย่อย ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย และไม่กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จุดเปลี่ยนทัศนคติของคนต่องานและวิธีการทำงาน เริ่มมาตั้งแต่ช่วงปลายทศวรรษที่ 1960 ต่อกับต้นทศวรรษที่ 1970 เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างในสังคมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของคนรุ่นใหม่ ความท้าทายของงาน เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ทำงานทั้งด้านจิตวิทยา สังคมและด้านเศรษฐกิจ ปรัชญาการณที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในช่วงนี้ได้แก่ การศึกษาวิจัยและการทดลองรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์แรงจูงใจในการทำงาน การวัดความพึงพอใจของลูกจ้างต่อ งานที่ทำ การปรับปรุงระบบงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่การพัฒนา องค์กรในที่สุด

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบงานเพื่อให้เกิดความท้าทายของงานมีหลายลักษณะ เช่น การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การมอบหมายให้รับผิดชอบงานเป็นกลุ่ม (Team Work) การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) ซึ่งประกอบด้วย การขยายขอบเขตความรับผิดชอบให้มากขึ้น (Job Enlargement) คือเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น เป็นการขยายขอบเขตความรับผิดชอบในแนวนอน และเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) คือเพิ่มงานที่ต้องใช้ความสามารถทักษะด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ใช้อยู่เดิม เพื่อให้สามารถทำงานที่ระดับความรับผิดชอบสูงขึ้น มีอำนาจการตัดสินใจสูงขึ้น จนในที่สุด แต่ละบุคคลและทีมงานสามารถทำงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบของกระบวนการผลิตภัณฑ์ประเภทนั้น ซึ่งเป็นการขยายระดับความรับผิดชอบในแนวดิ่ง อาจจะเป็นการโยกย้ายปรับเปลี่ยนภายในบริษัท หรือระหว่างบริษัทในเครือภายในประเทศหรือระหว่างประเทศก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการตกลงกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิต

ชีวิตการทำงานเกิดขึ้นภายในกรอบขององค์การที่ผู้ทำงานสังกัดก็จริง แต่มุมมองเชิงสังคมต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในระยะหลัง ๆ ได้คาดหวังให้สถานประกอบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ดังนั้น สถานประกอบการจึงมีบทบาทสำคัญในการรับผิดชอบต่อชีวิตของลูกจ้างและต่อชุมชนที่สถานประกอบการตั้งอยู่ มิติ “ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับวงจรชีวิต” ในที่นี้จะกล่าวถึง (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ (2) งาน ครอบครัว และการพักผ่อน (3) งาน สถานภาพทางสังคมและชนชั้น และ (4) ความก้าวหน้าในอาชีพ : งานกับวงจรชีวิต

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถานประกอบการ เป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงอย่างมากในระยะหลังโดยกลุ่มผู้บริโภค กลุ่มพิทักษ์สิ่งแวดล้อม ฯลฯ เพื่อกระตุ้นให้สถานประกอบการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมด้วยการไม่ปล่อยของเสียไปในอากาศหรือลงสู่พื้นดิน แม่น้ำลำคลอง หรือทะเล ไม่ก่อให้เกิดมลพิษซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของลูกจ้างในโรงงาน และสมาชิกในชุมชนรายรอบโรงงาน บริษัทชั้นนำในประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศได้จัดทำ “รายงานทางสังคม” ผนวกไว้ในรายงานประจำปีที่เสนอต่อผู้ถือหุ้น รายงานดังกล่าวประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนลูกจ้างจำแนกตามเพศ อายุ ประเภท ข้อมูลเกี่ยวกับการจ้าง อุบัติเหตุจากการทำงาน จำนวนวันหยุดพักผ่อนประจำปีที่ลูกจ้างได้รับค่าจ้าง ต้นทุนด้านค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง ฯลฯ เพื่อแสดงความรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวกับลูกจ้างในแวดวงของนักวิชาการได้มีการเสนอให้สถานประกอบการจัดทำรายงานเกี่ยวกับงบประมาณที่จะใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อลดมลพิษจากกระบวนการผลิต รวมทั้งให้มีการ

ประเมินผล ผลกระทบของนโยบายบริษัทโดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งพิจารณาจากอัตราการขาดงานและการเข้า-ออกงาน และโดยการสำรวจเจตคติของลูกค้าในเรื่องดังกล่าวข้างต้น

2. ประเด็นเกี่ยวกับงาน ครอบครัว และการพักผ่อน ลูกจ้างบางคนจะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจนไม่ได้คำนึงถึงสุขภาพและการพักผ่อนของตนเอง ตลอดจนความสัมพันธ์ในครอบครัว ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา

3. ความสัมพันธ์ระหว่าง งาน สถานภาพทางสังคมและชนชั้น เช่น การกีดกันงานบางประเภทสำหรับเพศชาย การแบ่งแยกคนงานโดยใช้สถานภาพ เช่น พนักงานคอปกขาวกับพนักงานคอปกสีน้ำเงิน ชั่วโมงการทำงานหรือกิจกรรมบางประเภท ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ปัจจุบัน สถานประกอบการได้เริ่มหันมาสนใจเรื่องนี้กันมากและพยายามแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งแยกหรือชนชั้นกันมากนัก

4. ประเด็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การได้รับค่าจ้างที่เพิ่มขึ้นตามอายุงาน การเลื่อนตำแหน่งงานจนถึงระดับสูง ควบคู่ไปกับกระบวนการฝึกอบรมในงานอย่างเป็นระบบเพื่อความพร้อมในการก้าวขึ้นสู่ระดับบริหาร

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

หลักเกณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นกรอบแนวคิด สำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ประเภท คือ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529, น. 120-121)

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งจะสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานอื่นและรายได้ที่เพียงพอ เหมาะสมตามมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้

2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เวลาทำงานที่เหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานของการทำงานตามปกติและการจำกัดอายุชั้น สูง-ต่ำ เพื่อสวัสดิภาพของบุคคล

3. มีโอกาสในการแสดงออกและพัฒนาสมรรถภาพของมนุษย์ ได้แก่ การเรียนรู้ฝึกฝนทักษะ และความสามารถในการทำงาน

4. มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในชีวิต โดยได้รับการส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนสมรรถภาพ การนำความรู้ความชำนาญใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน และมีความมั่นคงในเรื่องอาชีพและรายได้

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์การเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ การปราศจากความมือคดในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ชาติ แบบการดำเนินชีวิต รูปร่างหน้าตา มีความศรัทธาในความเสมอภาคของมวลมนุษยชน ไม่มีการแบ่งชั้นในองค์การและเปิดโอกาสให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ทั่วไป

6. มีการปฏิบัติตามลัทธิรัฐธรรมนูญนิยม (Constitutionalism) ได้แก่ มีความเคารพในสิทธิมีส่วนบุคคลมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. มีความสอดคล้องระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตการทำงาน คือ มีความสมดุลย์ของบทบาทเกี่ยวกับการทำงานกับการใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว

8. มีความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน คือ ผู้ใช้แรงงานมีส่วนรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์การในเรื่องผลิตภัณฑ์ เทคนิคการตลาด การกำจัดของเสีย เป็นต้น

จากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ประเภท ตรงกับมิติคุณภาพชีวิตการทำงาน (Dimension of Quality of Working Life) 5 มิติ ดังนี้

1. สถานการณ์การทำงานโดยทั่วไป (Traditional Goals) หมายถึง เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหาซ้ำมานานแล้ว เช่น ชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของคนงาน โดยการใช้วิธีการใหม่ ๆ (New Approach) เพื่อพัฒนาในส่วนดังกล่าว

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Fair Treatment at Work) หมายถึง ความต้องการของคนงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากจุดมองทั้งในองค์การและกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence of Decisions) คือ การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจ อันเป็นการนำการพัฒนาบางอย่างมาใช้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความแปลกแยก (Alienation) อันเนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของคนงาน

4. การมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพที่ทำ (Challenge of Work Content) เป็นความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคนงาน

5. ชีวิตการทำงาน (Work Life) เป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่ชีวิตการทำงานของคนงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องพัฒนาไปตลอดชั่วชีวิตของคนซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัวและสังคมของคนงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การทำงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานหรือสถานประกอบการจะต้องทำงานนั้น ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานอย่างรวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงสุด การที่จะทำงานให้แล้วเสร็จนั้นได้ด้วยดีจะต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย 3 ประการ คือ (จินตนา บุญบงการ, 2538, น. 21)

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมทางชีวะ-เคมี
3. สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ของที่ทำงานประกอบด้วย อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ห้องทำงานเป็นสัดส่วน พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงการให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น องค์ประกอบของกำลังขวัญในการปฏิบัติงานที่ดี ประกอบด้วย สภาพของสถานที่ทำงานที่ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพร้อมมูลและทันสมัย ถ้าหากอาคารสถานที่ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม หรือขาดวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จะเป็นสาเหตุทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานไม่ดี

1. การจัดให้มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ จะทำให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

- ช่วยให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็ว ในปริมาณที่สูงขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นการลดต้นทุนในการทำงานต่อหน่วยลง

- ความเมื่อยล้า เบื่อหน่ายของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ งานบางอย่างที่ซ้ำซากแทนที่จะให้คนทำ ถ้าใช้เครื่องจักรทำแทน ก็จะช่วยทำให้คนมีเวลาเหลือไปทำงานที่สร้างสรรค์ยิ่งขึ้น

- ช่วยทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ค้นหาง่าย สวยงาม สบายตา และสบายใจ

2. การจัดสถานที่ให้เหมาะสม หลักการจัดสถานที่ทำงานโดยทั่วไป คือ หลักการจัดสรรให้ใช้พื้นที่ทุกตารางนิ้วที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุด โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดที่สุด ซึ่งเป็นการหาความลงตัวระหว่างเครื่องใช้ อุปกรณ์ ความคล่องตัวของ การติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยทั่วไปหลักในการจัดสถานที่ทำงานมักคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- การจัดทางเดินของงานให้ลัดสั้นที่สุดในเชิงเส้นตรง

- จัดคนงานกลุ่มเดียวกัน หรืองานที่ต้องติดต่อสื่อสารกัน เช่น ถ้าอยู่ใกล้ ๆ กัน เพื่อไม่ต้องเสียเวลาและกำลังในการติดต่อสื่อสาร
- พื้นที่ทำงานกว้างขวางพอแก่การปฏิบัติงาน มีห้องน้ำและห้องสุขาในจุดที่สะดวกแก่การใช้ ทางเดินกว้างพอที่ผ่านไปมาได้สะดวก
- จัดพื้นที่ทำงานของกลุ่มงาน ที่มีลักษณะต่างกันออกจากกัน ปรับปรุงแต่ละบริเวณให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
- ควรจัดเป็นที่ทำงานแบบโล่งกว้าง พื้นให้อากาศถ่ายเท จัดแสงสว่าง และระบบการสื่อสารหมุนเวียน งานทำได้ง่าย
- ควรคำนึงถึงความปลอดภัยและคิดถึงแผนการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย การจะวัดว่าจัดได้เหมาะสมหรือไม่ อาจวัดได้จากความสบายตา ปลอดภัยจากอุบัติเหตุทั้งปวง และความภาคภูมิใจของคนงานในสถานที่นั้น ที่สำคัญคือ ความเต็มอกเต็มใจในการทำงานของคนงาน
- แสงและสี แสงสว่างในที่ทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เนื่องจากทุกคนต้องใช้สายตาตลอดเวลา จึงต้องจัดให้มีแสงสว่างที่เหมาะสม ก็คือ ช่วยรักษาคุณภาพของคนงาน เพิ่มขวัญกำลังใจโดยให้ผู้ทำงานรู้สึกสบายและภูมิใจในความสวยงามของสถานที่ทำงาน การเลือกใช้สี ควรคำนึงถึงแสงธรรมชาติที่ได้รับเป็นหลัก แล้วควรพิจารณาแสงประดิษฐ์ช่วยเสริม อาทิ แสงธรรมชาติเข้าทางทิศเหนือจะให้แสงสีฟ้าอ่อน ควรใช้กลุ่มสีสว่าง สีส้ม เหลือง การเลือกใช้สีที่ถูกต้องนอกจากจะทำให้ใช้แสงสว่างที่เหมาะสมแล้ว ยังมีผลต่อความรู้สึกของผู้ที่อยู่อาศัยด้วย เช่น กลุ่มสีร้อนจะให้ความรู้สึกอบอุ่น กลุ่มสีเย็นจะให้ความรู้สึกสงบเยือกเย็น กลุ่มสีอ่อนจะให้ความรู้สึกนุ่มนวลอ่อนหวาน ดังนั้น การเลือกใช้สีที่เหมาะสมจะมีผลทั้งด้านจิตวิทยา และยังช่วยพรางตา ให้ความรู้สึกที่ดีขึ้น เช่น ห้องที่แคบดูกว้างและโล่งขึ้น

สภาพแวดล้อมทางชีวะเคมี

สภาพแวดล้อมทางชีวะเคมี คือ บรรดาสิ่งเหลือใช้ สิ่งมีชีวิตเล็ก ๆ และสิ่งแวดล้อมทางเคมีคนทำงานอาจเข้าไปสัมผัส ถูกต้องโดยไม่รู้ตัว ในระหว่างชั่วโมงการทำงานนั้นอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น แสงจากเครื่องถ่ายเอกสาร อาจมีผลต่อสายตา ก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ จะทำให้เลือดนำออกซิเจนไปใช้ได้น้อยกว่าปกติ หรือสารตะกั่วทำให้เกิดโรคโลหิตจาง และก่อให้เกิดโรคมะเร็งในเม็ดเลือด ถ้าได้รับปริมาณมาก สารพิษเหล่านี้จะออกฤทธิ์ทันที หรืออาจจะสะสม จนเกิดอันตรายภายหลัง ดังนั้น จึงควรหาวิธีป้องกันที่เหมาะสม และเพื่อให้ปลอดภัยจาก

ฝุ่น คาร์บอน สารพิษ แสงที่ไม่พึงปรารถนา และอื่น ๆ ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานใกล้สิ่งเหล่านี้ ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ซึ่งจะสามารถช่วยให้สภาพการทำงานดีขึ้น

สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

สภาพเศรษฐกิจและความเกี่ยวพันระหว่างคนที่ทำงานด้วยกันนั้น มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่น้อย ปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อาจแยกเป็นเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชาค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น บรรยากาศประชาธิปไตย หรือเผด็จการ ค่านิยมวัฒนธรรมภายใน เป็นต้น จากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้คนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นและมาตรฐานทางด้านสังคม ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจสูงขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่เดียวกันโครงสร้างองค์การและรูปแบบในการบังคับบัญชาของราชการโดยทั่วไปยังเปลี่ยนแปลงไม่มากนัก ผลที่ตามมาก็คือ ผู้เข้ามาทำงานรุ่นใหม่ ๆ มักรู้สึกผิดหวังที่ต้องมาเผชิญกับสภาพแวดล้อม การทำงานที่ล้าหลังและมีปัญหามากกว่าภายนอกมากมาย ทำให้ยากที่ผู้ทำงานใหม่จะปรับตัวได้ทัน ปัญหาการขาดงานหรือความเฉื่อยชาไร้ประสิทธิภาพ หรือต่อรอง เรียกร่อง ก็อาจจะเกิดขึ้นตามมา

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการสังคม

สวัสดิการสังคมเป็นเรื่องของสวัสดิภาพ มีความหมายในลักษณะการอยู่ดีกินดี (Social Well-being) ของทุกคนที่จะต้องได้รับการตอบสนองของความต้องการขั้นพื้นฐานอันเป็นสิทธิที่จะต้องได้รับ และเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้ โดยจัดให้ประชาชนด้านการได้มีงานทำ เพื่อมีเงินสำหรับซื้อเสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค จัดให้มีสถานพยาบาลสำหรับประชาชนเมื่อเจ็บป่วย ไม่ว่าจะประชาชนคนนั้นจะอาศัยอยู่ในเมืองใหญ่หรือในชนบทที่ห่างไกล (วันทนี วาสิกะสิน และคณะ, 2547, น. 2)

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติได้กำหนดแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545-2549 ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการ

พัฒนา คุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการ และบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมในระดับ (“ค่านิยมสำคัญ สถิติข้อมูลและวิชาการ.” ออนไลน์, 2549)

สวัสดิการสังคม มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสังคมในฐานะที่เป็นเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาสังคม โดยใช้เกณฑ์สวัสดิการสังคมเป็นวัตถุประสงค์ (Aims) ดังนั้น สวัสดิการสังคมอาจหมายถึง การกำหนดนโยบายสังคมโดยรัฐที่จะมีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 บริการ ได้แก่ (วิจิตร ระวังวงศ์, 2532, น. 3-4 อ้างถึงใน วันทนีญ วาสิกะสิน และคณะ, 2547, น. 2)

1. การประกันสังคม (Social Insurance)
2. บริการสงเคราะห์ประชาชน หรือ การประชาสงเคราะห์ สาธารณูปการ (Public Assistance)

3. บริการสังคม (Social Service)

ขอบเขตสวัสดิการสังคม

ขอบเขตสวัสดิการสังคม หมายถึง งานสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี 7 ด้าน ดังนี้ (“แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545-2549),” ออนไลน์, 2549)

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ประชาชนพึงได้รับบริการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรมสอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไปและแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สถิติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในทำนองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลัง

ความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัดแวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสียงต่อภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสียหายทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การมีงานทำ การมีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายถึง ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดงานที่ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสียหายแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีคุณภาพภูมิปัญญาในงานที่ทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ

5. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนและครอบครัว ในรูปของการประกันสังคมซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิกการทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน

6. นันทนาการ หมายถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหงหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายความว่า การให้บริการแก่ประชาชนโดย เฉพาะผู้คนยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่สภาพ

สวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการแรงงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่มีส่วนทำให้ชีวิตลูกจ้างคนงานได้รับความสุขสบาย มีสุขภาพอนามัย และความมั่นคงในชีวิต ซึ่งรวมถึงครอบครัวด้วย (ผาสูก พงษ์ไพจิตร และ นิตา วิชพันธุ์, 2515, น. 45-53) โครงสร้างตามกฎหมายที่รัฐจัดให้แก่คนงานลูกจ้างโดยตรงหรือส่งเสริมให้นายจ้างจัดให้ส่วนที่รัฐจัดให้ถือเป็นค่าใช้จ่ายทางสังคมรูปแบบหนึ่ง สำหรับส่วนที่นายจ้างจัดให้ นั้น นายจ้างถือเป็นค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งของต้นทุน ซึ่งนายจ้างเรียกชื่อต่างกัน โดยเรียกรวมเป็นผลประโยชน์เพิ่มเติมนอกเหนือค่าจ้าง หรือประโยชน์สงเคราะห์แก่ลูกจ้าง (Fringe Benefits) หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่จัดให้ นี้ นายจ้างได้นำรวมเข้ากับเงินเดือนและค่าจ้างเป็น "Pay Package" ด้วย

ขอบเขตและประเภทของสวัสดิการแรงงาน

ขอบเขตของสวัสดิการแรงงาน สามารถกำหนดในแง่การครอบคลุมชีวิตความเป็นอยู่ ส่วนใหญ่ของคนงานในลักษณะ 3 ลักษณะ คือ

1. ในขณะที่ทำงาน (On the Job)
2. นอกรงาน (Off the Job)
3. นอกที่ทำงานแต่อยู่ในชนบท หรือสังคมโดยทั่วไป (Outside the Company in the Community at Large) เช่น ขณะเดินทางไป-กลับ ระหว่างที่ทำงานและบ้าน

สวัสดิการแรงงานแบ่งได้เป็น 2 ประเภทที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ การที่รัฐกำหนดให้นายจ้างจัดสวัสดิการต่าง ๆ ตามความจำเป็นไว้ในด้านการคุ้มครองแรงงาน การกำหนดสภาพการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน กฎหมายประกันสังคมอื่น ๆ เช่น การว่างงาน ชราภาพ เจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ เป็นต้น

การจัดสวัสดิการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2548, น. 53-54)

1. นายจ้างต้องจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างตามประเภทและมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม บัณฑิตยในการปฐมพยาบาล ห้องรักษาพยาบาล พยาบาล แพทย์ เป็นต้น

2. นายจ้างต้องดำเนินการบริหาร การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

3. นายจ้างต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาคารสถานที่ และต้องจัดทำหรือแก้ไขเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ลูกจ้างต้องใช้ในการปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามที่พนักงานตรวจแรงงานมีคำสั่งให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. นายจ้างต้องจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพลูกจ้างตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด และส่งผลการตรวจนั้นแก่พนักงานตรวจแรงงาน

2. สวัสดิการแรงงานที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนด แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (Economic Welfare) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน โดยนายจ้างจัดให้ในรูปของตัวเงิน เช่น บำเหน็จ บำนาญ การแบ่งผลกำไร สวัสดิการเรื่องอาหาร เป็นต้น

2.สวัสดิการด้านสังคม (Social or Humanitarian Welfare) เป็นสวัสดิการที่จัดให้ในรูปของนันทนาการ กีฬา ห้องสมุด จัดเพลงในขณะทำงาน เป็นต้น

สวัสดิการที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนด บางครั้งเรียกว่า ผลประโยชน์ (Fringe Benefit) ประกอบด้วย

1. การจ่ายพิเศษในเวลาทำงาน ได้แก่ โบนัสที่ให้ตามค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น (Gest Living Bonus) ค่าทำงานล่วงเวลา (Overtime Premium) ค่าทำงานในวันหยุด (Holiday Premium) ค่าทำงานเป็นกะ (Shift Premium)

2. การจ่ายสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่นายจ้างจ่ายให้ในชั่วโมงทำงานพิเศษ ค่าตอบแทนเมื่อมีการหยุดงานเพื่อล้างเครื่องจักร ค่าชดเชยเพื่อปลดลูกจ้างออกจากงานโดยไม่มีควมผิด (Lay off Pay) และรวมถึงเงินช่วยเหลือครอบครัว เมื่อมีผู้เสียชีวิต เงินค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

3. การจ่ายสำหรับความมั่นคงของลูกจ้าง ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุ การประกันความสูญเสียความสามารถในการทำงาน ประกันการเจ็บป่วย เป็นต้น

4. การจ่ายรางวัลและโบนัสที่ไม่เกี่ยวกับการผลิต ได้แก่ รางวัลการทำงาน ครบรอบปี รางวัลดีเด่นในการทำงาน รางวัลเกี่ยวกับบริการ และโบนัสสิ้นปี

5. การจ่ายสำหรับบริการลูกจ้าง ได้แก่ การออกหนังสือรายงานผลการปฏิบัติเมื่อสิ้นปี การจัดร้านอาหารหรือจัดบริการอาหาร ที่อยู่อาศัยห้องดื่ม น้ำชา ดนตรี สหกรณ์ สโมสร ห้องพักผ่อน การรักษาพยาบาลหรือนันทนาการรับส่ง การจัดสถานที่เลี้ยงเด็กกลางวันและประโยชน์สงเคราะห์อื่น ๆ การจัดสวัสดิการจะครอบคลุมถึงด้านสุขภาพอนามัย ชีวิตความเป็นอยู่ด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกจ้าง

4. แนวคิดและทฤษฎีเครือข่ายทางสังคมและการสนับสนุนทางสังคม

เครือข่ายทางสังคม เป็นระบบย่อยของภาวะแวดล้อมทางสังคมที่เป็นตัวแทนระบบสัมพันธ์ภาพที่เชื่อมโยงกับมนุษย์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ เครือข่ายทางสังคมอาจเป็นเครือข่ายทางธรรมชาติ ซึ่งเป็นผลจากสัมพันธ์ภาพและผลประโยชน์ในชีวิตจริง เครือข่ายธรรมชาติประกอบด้วย เครือญาติ เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งจะสัมพันธ์กับการช่วยเหลือโดยธรรมชาติในลักษณะของการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ สนับสนุน ให้กำลังใจ หรือกลุ่มช่วยตนเองที่รวมตัวกันเนื่องจากมีปัญหาและความต้องการร่วมกัน มีเป้าหมายร่วมกัน และทำให้

เกิดการสนับสนุนช่วยเหลือต่อกัน โดยปราศจากการช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ (ระพีพรรณ คำหอม, 2544, น. 59-61)

เครือข่ายทางสังคมจะทำหน้าที่เชิงเครื่องมือและเชิงเสนาหาเป็นระบบช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากร ให้ข้อมูลข่าวสาร และสอนให้เกิดความชำนาญ เครือข่ายทางสังคมเชิงเสนาหาถือว่าเป็นอาหารทางใจ สนับสนุนให้เกิดการนับถือตนเอง ความรู้สึกมีคุณค่า และให้ประสบการณ์ในการดูแลซึ่งกันและกันเพื่อทำหน้าที่ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เครือข่ายทางสังคมเป็นภาวะแวดล้อมทางโภชนาการ (Nutritive Environments) สำหรับบำรุงรักษาให้ระบบอื่น ๆ คงอยู่ได้อย่างมีเอกลักษณ์ ทิศทาง ความสามารถ และความสัมพันธ์ของมนุษย์กับระบบย่อย

เครือข่ายทางสังคมในเชิงรูปธรรม หมายถึง เครือข่ายทางสังคมของบุคคลหนึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางสังคมทั้งหมดของบุคคลนั้นในสังคมที่เขาอาศัยอยู่ ซึ่งรวมถึงบุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันและกันของบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมนั้น ๆ (ยรรยง ศรีเจริญวงศ์, 2533, น. 19)

ปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสภาวะแวดล้อมทางสังคมได้ 3 ระดับ คือ (Lin, 1986 as quoted in Streeter and Flankin, 1982, p. 81 อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ, 2547, น. 98)

1. ระดับชุมชน โดยผ่านกลไกบูรณาการทางสังคม (Social Integration)
2. ระดับเครือข่ายทางสังคม โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการแลกเปลี่ยนทางสังคม
3. ระดับสัมพันธภาพที่ใกล้ชิด โดยการที่บุคคลมีความใกล้ชิดสนิทสนม การแสวงหาคำแนะนำ และการชี้แนะเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวของเขา

หลักการสนับสนุนทางสังคม

หลักการสนับสนุนทางสังคม (วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ, 2547, น. 99-100) ประกอบด้วย

1. กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่ทำหน้าที่หลักเป็น “ผู้ให้” และผู้ที่ทำหน้าที่หลักเป็น “ผู้รับ” การสนับสนุน
 2. กระบวนการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย
 - ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ “ผู้รับ” เชื่อว่ายังมีคนที่เอาใจใส่ มีความรักและมีความหวังดีต่อตนอย่างจริงจัง

- ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ “ผู้รับ” รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับในสังคม
- ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ “ผู้รับ” เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสามารถทำประโยชน์แก่สังคมได้

3. ปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งอาจอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสาร วัสดุสิ่งของ หรือแรงสนับสนุนด้านจิตใจ

4. การช่วยให้ “ผู้รับ” ได้บรรลุถึงจุดประสงค์ที่เขาต้องการ เช่น ด้านสาธารณสุข คือ การมีสุขภาพที่ดี ด้านสวัสดิการสังคมอื่น ๆ คือ การมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ไม่ประสบปัญหาความเดือดร้อนทางสังคม หรือสามารถแก้ปัญหา หรือเผชิญปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสม

แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมกับเครือข่ายทางสังคม “เป็นด้านมุมที่แตกต่างกันของปรากฏการณ์ทางสังคมอันเดียวกัน” เสมือนด้านสองด้านบนเหรียญอันเดียวกัน โครงสร้างเครือข่ายทางสังคมมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมอย่างแยกกันไม่ออก การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมทำให้มองเห็นความสัมพันธ์ทางสังคมทั้งหมดของบุคคล ภายใต้สังคมที่เขาอยู่อาศัย หมายถึง บุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงานและเพื่อนบ้าน ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันและกันของบุคคลภายในเครือข่ายทางสังคมนี้ จะมีมิติของระบบเศรษฐกิจ ระบบเครือญาติและการแต่งงาน ระบบการเมือง ระบบสุขภาพอนามัย และอื่น ๆ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น นับว่าเป็นเสมือนการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การไปมาหาสู่เยี่ยมเยียนกัน การปรึกษาหารือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น องค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายทางสังคมซึ่งมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคม มีดังนี้

1. ขนาดของกลุ่มสังคม (Size) หมายถึง จำนวนบุคคลในกลุ่มสังคมซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันจริง ๆ จำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประเภทของความสัมพันธ์ ความห่างไกลทางภูมิศาสตร์ และวัยของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2. ระดับความหนาแน่นของความสัมพันธ์ในเครือข่ายทางสังคม ระดับความหนาแน่นหมายถึง ระดับที่สมาชิกในเครือข่ายบุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในเชิงของการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งในด้านปริมาณ และชนิดของข้อมูลที่แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ในเชิงของการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นทั้งในด้านปริมาณ และชนิดของข้อมูลที่แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน การพิจารณาความหนาแน่นของเครือข่ายทางสังคม จำแนกความหนาแน่นของเครือข่ายทางสังคมออกเป็นโซน (Zone) ที่สำคัญ 3 โซน คือ

- เครือข่ายหลัก (Intimate Network) ได้แก่ ครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง ซึ่งมีความใกล้ชิดมากที่สุด
- เครือข่ายรอง (Effective Network) ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ซึ่งบุคคลที่เป็นศูนย์กลางรู้จักคุ้นเคยน้อยกว่ากลุ่มแรก สามารถคาดหวังจากเครือข่ายนี้ได้น้อยกว่าเครือข่ายแบบแรก กลุ่มนี้ ได้แก่ ญาติพี่น้องที่ห่าง ๆ ออกไป เพื่อนฝูงละครคนทีรู้จักคุ้นเคยอื่น ๆ
- เครือข่ายขยายออกไป (Ego's extended Network) ได้แก่ กลุ่มคนที่บุคคลผู้เป็นศูนย์กลางไม่รู้จักโดยตรง แต่สามารถติดต่อสัมพันธ์ด้วยได้ถ้าต้องการ โดยผ่านเครือข่ายใกล้ชิดอีกที

การวิเคราะห์ความหนาแน่นของเครือข่ายทางสังคม สามารถพิจารณาได้จากคุณภาพของความหนาแน่น แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. เครือข่ายที่มีความหนาแน่นน้อย (Loose-knit Network) ได้แก่ เครือข่ายที่มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างน้อย สมาชิกในเครือข่ายมีความผูกพันระหว่างกันน้อย การติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันมีอยู่ในอัตราความถี่น้อย ซึ่งมีผลให้คนในเครือข่ายมีความคิดเห็นและการกระทำที่แตกต่างกันออกไปมาก และมีอิทธิพลต่อกันและกันน้อย

2. เครือข่ายที่มีความหนาแน่นสูง (Dense Network) ได้แก่ ลักษณะของเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่นและใกล้ชิด มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือมีกิจกรรมการปฏิสังสรรค์อยู่ในอัตราความถี่สูง ทำให้มีลักษณะความคล้ายคลึงกันค่อนข้างมาก และมีอิทธิพลต่อกันและกันมาก

ความหนาแน่นของเครือข่ายทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญ คือ (Wilcox as Quoted in Specht, 1988, p. 174 อ้างถึงใน วันทนี วาสิกะสิน และคณะ, 2547, น. 102) ศึกษาพบว่า สตรีที่หย่าร้างที่มีเครือข่ายทางสังคมแบบหลวม ๆ หรือมีความหนาแน่นน้อยจะปรับตัวทางด้านอารมณ์ และสังคมได้ดีกว่าสตรีหย่าร้างที่มีเครือข่ายทางสังคมที่มีความหนาแน่นสูง แสดงให้เห็นว่า เครือข่ายทางสังคมที่มีความหนาแน่นน้อยและมีอิทธิพลต่อกันน้อย ทำให้มีบรรทัดฐานที่เข้มงวดน้อย บรรทัดฐานของสังคมที่มีความยืดหยุ่นสูงช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวได้ดีกว่า ทั้งนี้บุคคลจะได้รับความคาดหวังจากสังคมอย่างยืดหยุ่นกว่า

3. ระยะเวลาที่สมาชิกติดต่อกัน ระยะเวลาที่บุคคลรู้จักหรือติดต่อกัน นับตั้งแต่เริ่มรู้จักกันและดำเนินความสัมพันธ์ติดต่อกันมาเรื่อย ๆ แสดงให้เห็นความมั่นคงต่อกันของกลุ่ม หากบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างแน่นแฟ้น และรู้จักกันในระยะเวลายาวนาน ก็จะส่งผลต่อการสนับสนุนทางสังคม ทำให้เกิดการช่วยเหลือกันมากยิ่งขึ้นไปด้วย

4. ความถี่ในการติดต่อกัน ความถี่ในการติดต่อกัน คือ จำนวนครั้งที่บุคคลได้มีการติดต่อกัน แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของกลุ่มเครือข่ายทางสังคม

5. วิธีที่ใช้ในการติดต่อกัน การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง เป็นความต้องการของมนุษย์ การติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์มีหลายวิธี การติดต่อสื่อสารโดยตรงด้วยการพบปะพูดคุย ที่เห็นท่าทางพฤติกรรม ได้ยินคำพูดน้ำเสียงโดยตรงจะมีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าการติดต่อสื่อสารโดยทางอ้อม หรือผ่านบุคคลที่สาม

ประเภทการสนับสนุนทางสังคม

ประเภทการสนับสนุนทางสังคม แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ (Cobb, 1979, p. 93 อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2547, น. 102)

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าเขาได้รับความรักและการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักจะได้จากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความผูกพันลึกซึ้งต่อกัน

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับและการเห็นคุณค่า (Esteem Support) เป็นข้อมูลที่บอกให้ทราบว่า บุคคลนั้นมีคุณค่า บุคคลอื่นยอมรับและเห็นคุณค่าด้วย

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Support or Network Support)

การสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็น 3 ชนิด คือ (Kahn, 1979, p. 85 อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ, 2547, น. 102)

1. ความผูกพันทางอารมณ์และความคิด (Affection) เป็นการแสดงออกซึ่งอารมณ์ในทางบวกของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลหนึ่ง โดยแสดงออกในรูปของการยอมรับ การเคารพนับถือ การแสดงความรักความห่วงใย

2. การยืนยันและรับรองพฤติกรรมของกันและกัน (Affirmation) เป็นการแสดงออกถึงการเห็นด้วยและการยอมรับในความคิดเห็นและการกระทำของบุคคลอื่นว่าถูกต้องหรือเหมาะสม

3. การให้ความช่วยเหลือ (Aid) เป็นการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น โดยการเสียสละให้สิ่งของหรือความช่วยเหลือโดยตรง เช่น วัตถุ เงินทอง ข้อมูล เวลา หรือแรงงาน เป็นต้น

การสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (Jacobson, 1986, p. 252 อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2547, น. 103)

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotion Support) เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ เชื่อว่าได้รับการยกย่อง เคารพนับถือ และความรัก รวมทั้งได้รับการเอาใจใส่ และให้ความมั่นใจ
2. การสนับสนุนด้านสติปัญญา (Cognitive Support) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ ที่จะช่วยบุคคลให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ จนสามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในชีวิตได้
3. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (Materials Support) หมายถึง การช่วยเหลือด้วยสิ่งของและบริการที่จะช่วยแก้ปัญหาได้

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมารดาเลี้ยงบุตรตามลำพังพบว่า มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับมารดาเลี้ยงบุตรตามลำพังเป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาได้รวบรวมและสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการเป็นมารดาเลี้ยงบุตรตามลำพังในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

บุญเสริม หุตะแพทย์ (2545, น. 122-131) ศึกษา “ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัว” ผลการศึกษาพบว่าการจัดการบริการที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนคือ การจัดบริการด้านใดด้านหนึ่งตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน งบประมาณ ประเภทและลักษณะของบริการ ได้แก่ การให้คำปรึกษา การบริการด้านกฎหมาย ด้านอาชีพ ด้านสุขภาพและด้านการเงิน บริการที่พัก เครื่องอุปโภคบริโภคและกิจกรรมนันทนาการ ด้านของทรัพยากรที่ใช้ในการจัดบริการ ประกอบด้วย งบประมาณ บุคลากร การสนับสนุนทางวิชาการ คือ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่พึงได้รับ ได้แก่ สิทธิสตรี สิทธิตามกฎหมายต่าง ๆ ด้านความคิดเห็นที่เกี่ยวกับลักษณะการบริการที่ได้รับ คือ การบริการของหน่วยงานสามารถแก้ปัญหาได้เพียงบางส่วน เนื่องจากเป็นการช่วยเหลือด้านร่างกายและจิตใจ

กมลวรรณ เปรมวิชัย (2543, น. 122-125) ศึกษา “บริการในสถาบันสำหรับสตรีที่เป็นมารดานอกสมรส” ผลการศึกษาพบว่า บริการที่มารดานอกสมรสได้รับในปัจจุบัน คือ บริการพื้นฐานและบริการเฉพาะด้าน บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการที่พักอาศัย บริการจากนักสังคมสงเคราะห์ การให้คำปรึกษาเฉพาะราย การจัดเสื้อผ้า ของใช้ และอาหาร บริการเฉพาะด้าน ได้แก่ บริการด้านสุขภาพอนามัยและจิตใจ คือ การดูแลสุขภาพอนามัยระหว่างการตั้งครรภ์ บริการที่จัด

ให้บุตร คือ การได้รับบริการเลี้ยงดูบุตรเป็นการชั่วคราว บริการด้านการประกอบอาชีพ คือ การได้รับบริการจัดหางานสำหรับมารดานอกสมรส และบริการกิจกรรมอื่น ๆ ที่สถาบันจัดให้ ในด้านทัศนคติของมารดานอกสมรส ได้แก่ ทัศนคติและความต้องการต่อการบริการพื้นฐานและบริการเฉพาะด้าน ทัศนคติบริการพื้นฐาน ได้แก่ การจัดบริการด้านที่พักอาศัยและการให้บริการจากนักสังคมสงเคราะห์ การให้คำปรึกษาเฉพาะด้าน ทัศนคติเฉพาะด้าน ได้แก่ บริการเพื่อสุขภาพอนามัย คือ บริการด้านการฝากครรภ์ การตรวจครรภ์ การพักผ่อนหลังคลอด บริการเพื่อพัฒนาจิตใจ คือ การอบรมด้านศีลธรรมจริยธรรม บริการที่จัดให้สำหรับบุตร คือ การดูแลทารก การจัดหาครอบครัวอุปการะ การจัดหาครอบครัวบุญธรรม บริการเพื่อการประกอบอาชีพ คือ การฝึกอบรมอาชีพ การให้ทุนประกอบอาชีพ และการบริการจัดหางาน ความต้องการของมารดานอกสมรส คือ ความต้องการความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุตร ด้านการรักษาพยาบาลบุตรกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน อาหาร เสริมสำหรับเด็ก บริการด้านสังคมสงเคราะห์ คือ ความต้องการด้านการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเป็นรายบุคคล

สุพัทธา ไบสมุท (2543, น. 66-99) ศึกษา “การประยุกต์ใช้แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมต่อการให้บริการสำหรับมารดานอกสมรส ศึกษาเฉพาะกรณีสหทัยมูลนิธิ” ผลการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมต่อการให้บริการสำหรับมารดานอกสมรสนั้น นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่สามารถให้บริการสำหรับมารดานอกสมรสที่เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่เป็นรูปธรรม นามธรรมและการประเมินการเปรียบเทียบได้ทั้งหมดตลอดช่วงการจัดบริการให้มารดานอกสมรส โดยผลที่มารดานอกสมรสได้รับการให้บริการช่วยให้มารดานอกสมรสลดภาวะตึงเครียดจากสภาวะต่าง ๆ ได้ สามารถสร้างความรู้สึกในเชิงบวกและทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิดบางอย่างในการดำเนินชีวิตของมารดานอกสมรส ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นสนับสนุนทางสังคมยังช่วยให้เด็กกลับคืนสู่ครอบครัวได้และนำมาสู่การค้นหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมของมารดานอกสมรส และการจัดการการสนับสนุนสังคมและบริการที่มีอยู่ภายในองค์กรและนอกองค์กรเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของมารดานอกสมรสอย่างเหมาะสม

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2534, น. 33-34) ศึกษา “การทำงานของสตรีกับความต้องผู้ดูแลเด็กวัยก่อนเข้าโรงเรียนอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของสตรีกับความต้องการผู้ดูแลเด็กเริ่มมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องแนวโน้มการทำงานที่เพิ่มขึ้นของสตรี ส่งผลให้ครอบครัวต้องการสถาบันรับเลี้ยงเด็กในช่วงเวลาที่มารดาไปทำงานเพิ่มขึ้น

เรณู สังข์ทองจีน (2534, น. 1-3) ศึกษา “การประกอบอาชีพของแรงงานหญิงใน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการอาชีพหาบเร่ประเภทอาหาร” ผลการศึกษาพบว่า แรงงานหญิงหาบเร่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.20 มีอายุเฉลี่ย 35.9 ปี ร้อยละ 62.80 ของหญิงหาบเร่ มีผู้อยู่ในอุปการะต้องรับผิดชอบ 2 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาและมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายได้จากการประกอบอาชีพเดิมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับต่ำ คือ น้อยกว่า 1,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 36.60 ของหญิงหาบเร่เข้าสู่อาชีพหาบเร่ โดยตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง รองลงมาคือ เพื่อนแนะนำ ในด้านสภาพการทำงาน พบว่า ร้อยละ 67.80 ของหญิงหาบเร่ทำงานทุกวันโดยไม่มีวันหยุด และทำงานวันละ 6-10 ชั่วโมง สำหรับการลงทุนใช้เงินลงทุนประมาณ 676.60 บาทต่อวัน และมีรายได้เฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 139.80 บาทต่อวัน ร้อยละ 49.40 ของหญิงหาบเร่ไม่มีเงินออมและไม่เป็นหนี้สิน ส่วนปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการประกอบอาชีพหาบเร่ คือ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว สถานภาพสมรส บุคคลผู้ชักนำมาประกอบอาชีพและการลงทุนเพื่อประกอบอาชีพ แรงงานหญิงหาบเร่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพหาบเร่อยู่ในระดับมาก ซึ่งพอใจในเรื่องความเป็นอิสระและรายได้ เมื่อเทียบกับอาชีพเดิม ด้านความพึงพอใจเรื่องสภาพการทำงาน ความปลอดภัยขณะประกอบอาชีพ ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ การได้รับการยอมรับจากการสังคม และโอกาสก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

บุญประคอง ภาณุรัตน์ (2531, น. 80-81) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส : ศึกษากรณีสตรีที่สมรสแล้ว ภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน” การศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ วุฒิการศึกษา อายุที่สมรสแล้ว รายได้ คุณภาพชีวิต การปรับตัวในชีวิตสมรส การสื่อสารระหว่างคู่สมรส และการผสมผสานในชีวิตสมรส ปรากฏว่า ส่วนใหญ่พบความสัมพันธ์กับความไม่มั่นคงในชีวิตสมรสมีเพียงวุฒิการศึกษา อายุที่สมรส และรายได้ที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส

อัจฉรา ยอดเพชร (2520, น. 71) ศึกษา “การศึกษาปัญหาหญิงถูกสามีละทิ้ง ซึ่งมาขอรับความช่วยเหลือจากการทำงานสังคมสงเคราะห์ครอบครัว กองสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ภาพความเป็นอยู่หลังจากที่สามีละทิ้งไป ร้อยละ 72 ของหญิงถูกสามีละทิ้งต้องรับภาระในการเลี้ยงดูบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 15 ของหญิงถูกสามีละทิ้งมีปัญหาความลำบากในการทำงาน เนื่องจากไม่เคยทำงาน ไม่มีความรู้ความสามารถและเป็นหญิงที่สุขภาพไม่แข็งแรง ร้อยละ 46.24 ของหญิงถูกสามีละทิ้ง มีความ

เดือดร้อนในเรื่องการเงินเนื่องจากเป็นผู้หารายได้เพียงคนเดียว บุตรยังเด็กไม่สามารถจะช่วยครอบครัวได้ ร้อยละ 34 ของหญิงถูกสามีละทิ้งประกอบอาชีพค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ได้รับค่าจ้างและมีรายได้ 400-600 บาทต่อเดือน วิธีการแก้ปัญหาภายหลังที่สามีละทิ้งคือการกู้ยืมผู้อื่น โดยจ่ายดอกเบี้ยร้อยละ 18 ต่อเดือน ร้อยละ 28.8 ของหญิงถูกสามีละทิ้งต้องพึ่งพาญาติพี่น้อง ร้อยละ 44 ของหญิงถูกสามีละทิ้งต้องนำบุตรออกจากโรงเรียนกลางคันเพื่อช่วยครอบครัวหารายได้ ร้อยละ 44 ของหญิงถูกสามีละทิ้งได้รับผลกระทบด้านสุขภาพจิต เป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานหรือหาเลี้ยงครอบครัวได้ ส่วนที่มีผลกระทบต่อบุตรนั้นยังไม่มีปัญหาเนื่องจากบุตรยังเล็ก การพึ่งพาจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน คือ ร้อยละ 63 ของหญิงถูกสามีละทิ้งยังไม่เคยขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานใดเลย ร้อยละ 39.04 ของหญิงถูกสามีละทิ้งขอคำปรึกษาจากญาติพี่น้องในการแก้ปัญหาภายในครอบครัว ปัญหาที่หญิงสามีละทิ้งต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือมากที่สุด คือ ร้อยละ 74.07 ของหญิงถูกสามีละทิ้ง การช่วยเหลือด้านทุนในการประกอบอาชีพเนื่องจากผู้หญิงส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความชำนาญด้านอื่น นอกจากอาชีพการขายของเพื่อเป็นอาชีพในการหารายได้ที่นำมาจุนเจือครอบครัวร้อยละ 20 ของหญิงถูกสามีละทิ้งยังไม่สามารถช่วยครอบครัวได้ต้องกู้ยืมเงินจากผู้อื่นเหมือนเดิม และเป็นภาวะที่จะต้องให้ความช่วยเหลือต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบการศึกษา ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนาเดิม อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภาวะหนี้สิน จำนวนบุตรที่อยู่ในความอุปการะ สุขภาพอนามัยของบุตร ค่าใช้จ่ายของบุตรต่อเดือน บุคคลที่คอยช่วยเหลือแก่มารดาเลี้ยงบุตรตามลำพัง และสวัสดิการที่ได้รับในบริบทของแรงงานสตรี

2. สภาพการทำงานและลักษณะของบริการสังคม ได้แก่ สภาพการทำงานและ สภาพปัญหา รูปแบบ ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจของงานการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และการยอมรับของผู้ร่วมงาน/หรือ สถานประกอบการ

3. ปัจจัยสนับสนุนด้านการทำงานและบริการสังคมแก่ ได้แก่ แรงจูงใจในการประกอบอาชีพนั้น ๆ ความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน และ ความก้าวหน้าของงาน

4. สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสวัสดิการแก่ ได้แก่ สภาพปัญหาของงานและการเลือกประกอบอาชีพ แนวทางแก้ไขปัญหาของงานของตนเองและหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาด้านการทำงานด้วยตนเองและหน่วยงาน ความต้องการของสวัสดิการ

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับชีวิตการทำงานและการจัดบริการสวัสดิการ ได้แก่ ชีวิตการทำงานและแนวทางการจัดบริการสังคม ความคาดหวังต่องานที่ทำและบริการสังคม การวางแผนด้านการทำงานต่อไปในอนาคต