

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหลักการของประสิทธิภาพได้ขยายความสำคัญครอบคลุมการดำเนินงานในด้านอื่น ๆ ขององค์กรและถือหัวใจสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทุกหน่วยงานต้องพยายามดำเนินงานให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งการดำเนินงานในหลายส่วนอาจจะไม่สามารถทำได้โดยตรงจากการคำนวณทางคณิตศาสตร์โดยตรง เนื่องจากความซับซ้อนของความสัมพันธ์และข้อจำกัดในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามหลักการของประสิทธิภาพก็ถือเป็นเรื่องจำเป็นแก่การดำเนินงานของธุรกิจ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กร

ในอดีตโครงการขนาดใหญ่โดยเฉพาะโครงการพัฒนาสังคมและประเทศหลายโครงการได้มุ่งความสำเร็จในเป้าหมายเป็นสำคัญ โดยมองข้ามประเด็นเรื่องประสิทธิภาพของงาน ทำให้โครงการที่เกิดขึ้นขาดความสมบูรณ์เนื่องจากเกิดความสูญเสียค่าใช้จ่ายทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมอย่างมหาศาล ความจริงในทางปฏิบัติเราไม่สามารถพิจารณาแยกประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงตัวใดตัวหนึ่ง เนื่องจากทั้งสองปัจจัยต่างเป็นครุฑที่บ่งชี้ความสำเร็จและความสามารถของระบบ โดยเฉพาะการบริหารงานที่ผู้บริหารสมควรพิจารณาควบคู่กัน มิใช่เพียงให้ความสำคัญกับข้อมูลเพียงด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ในการดำเนินงาน การให้ความสำคัญกับข้อมูลเพียงมิติเดียวอาจทำให้ขาดความสมบูรณ์ในการแก้ปัญหาและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเราสามารถเปรียบเทียบได้จากการเดินทางโดยรถยนต์ไปสู่จุดหมายปลายทาง โดยเราสามารถกล่าวได้ว่ารถยนต์ที่มีกำลังขับเคลื่อนแรง เช่น รถสปอร์ต เป็นรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมาย ขณะที่การเดินทางถึงเป้าหมายเป็นผลลัพธ์ที่เราต้องการหรือประสิทธิผลนั่นเอง ดังนั้นถ้าเราต้องการเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปจังหวัดเชียงใหม่ เราสมควรจะขับรถยนต์ขึ้นบนถนนหลวงที่มุ่งไปทางภาคเหนือ แต่ถ้าเราเดินทางลงไปทางภาคใต้ย่อมจะไม่มีทางถึงเชียงใหม่ในทางกลับกันถึงแม้เราจะอยู่บนถนนที่ถูกต้อง แต่ถ้ารถยนต์ของเราประสบปัญหาหรือไม่สามารถเดินทางไกลได้ก็จะทำให้การบรรลุเป้าหมายล่าช้าหรือเป็นไปไม่ได้เช่นกัน ดังนั้นการบรรลุเป้าหมายของการเดินทางจึงต้องอาศัยทั้งรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพ และการเดินทางในทิศทางที่ถูกต้องประกอบกัน เช่นเดียวกับองค์การธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในระยะยาวที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและการดำเนินงานที่ดีควบคู่กัน

นอกจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ปัจจุบันการบริหารผลิตภาพ (Productivity Management) หรือการเพิ่มผลผลิตก็ได้รับความสนใจกล่าวถึงและนำไปประยุกต์ในภาคอุตสาหกรรม เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในหลายระดับของประเทศ โดยเฉพาะภาครัฐบาลที่มอบหมายให้กระทรวงอุตสาหกรรมจัดตั้งสำนักงานเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (National Productivity Center) ขึ้น เพื่อส่งเสริมการเพิ่มผลผลิตของประเทศอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาผลิตภาพของอุตสาหกรรม เพื่อรองรับการแข่งขันกันนานาประเทศ

ที่อยู่อาศัยหมายถึง อาคารบ้านเรือน รวมถึงตึก โรงและแพที่มนุษย์จัดสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยทั้งกลางวันและกลางคืนภายในที่อยู่อาศัยประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการมีทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสบายอุปกรณ์และสิ่งที่ใช้สอยที่จำเป็นตามความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจและความเป็นอยู่ที่ดีงามทั้งส่วนตัวและครอบครัวของผู้พักอาศัย

สถาบันหมายถึงอาคารสถานที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้เป็นที่ทำการซึ่งกำหนดให้เป็นที่ชุมชนจึงเป็นอาคารที่สาธารณะ เช่น โรงเรียน หรือสถานศึกษา หอประชุม โรงมหรสพ โรงพยาบาล โรงแรม และเรือนจำ เป็นต้น

การสุขาภิบาลที่อยู่อาศัยและสถาบันหมายถึงการจัดการและควบคุมดูแลที่อยู่อาศัยหรือสถาบันให้สะอาดถูกสุขลักษณะ โดยจัดการให้ได้ตามความต้องการขั้นมูลฐานทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจัดให้ปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุและการเกิดโรคระบาดในผู้พักอาศัยหรือผู้ใช้บริการด้วย

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสำคัญของมนุษย์ที่ทุกคนเกิดมาจะต้องมีเพื่อเป็นที่พักผ่อนนอนหลับหรืออยู่กินเป็นประจำของตนเองและครอบครัว โดยที่อยู่อาศัยที่ดีสะอาดและถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาลจะช่วยส่งเสริมให้ผู้อาศัยมีความสุขและสบายทั้งร่างกายและจิตใจปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุและโรคติดต่อที่เกิดจากที่พักอาศัยเป็นสาเหตุได้

ลักษณะความบกพร่องของที่อยู่อาศัยในแต่ละแห่งซึ่งเป็นข้อบกพร่องพื้นฐานทางด้านการสุขาภิบาลที่สำคัญคือ

- น้ำดื่ม น้ำใช้ไม่สะอาด ไม่เพียงพอ
- ห้องน้ำห้องส้วมอยู่นอกอาคารและใช้ร่วมกับเพื่อนบ้าน
- มีสถานที่อาบน้ำร่วมกับผู้อื่น
- มีห้องพักรวมกันอยู่หลายคน
- พื้นที่ห้องนอนแคบ
- อาคารบ้านพักอาศัยมีทางออกทางเดียว

- ไม่มีไฟฟ้าใช้ แสงสว่างไม่เพียงพอ
- ห้องไม่มีหน้าต่าง และที่ระบายอากาศ
- ที่พักอาศัยมีสภาพทรุดโทรม บริเวณบ้านสกปรก มีน้ำขัง

หลักการที่สำคัญในการจัดที่อยู่อาศัยให้ถูกสุขลักษณะมี 4 อย่าง ดังนี้

- จัดที่อยู่อาศัยให้ตามความต้องการของร่างกาย
- จัดที่อยู่ให้ได้ตามความต้องการทางจิตใจ
- จัดที่อยู่ให้ผู้อาศัยมีความปลอดภัย
- จัดที่อยู่อาศัยมีความปลอดภัยจากโรคติดต่อ

ความจำเป็นที่ต้องจัดการสุขาภิบาลสถาบัน

เนื่องจากสถาบันที่ใช้ประกอบการหรือทำการเพื่อจัดบริการบางอย่างตามกำหนดจึงย่อมประกอบด้วยผู้ให้และบริการ และผู้รับบริการ สถาบันจึงมีบุคคลมากมายย่อมจะมีปัญหาต่าง ๆ ตามมาที่สำคัญคือทุกคนมีความต้องการความสะดวกสบายทั้งร่างกายและไม่ต้องการได้รับทุกข์โดยเหตุนี้สถาบันจะต้องจัดให้อยู่ในสภาพที่สะอาดปลอดภัยต่อการแพร่กระจายเชื้อโรคอุบัติเหตุ และอันตรายที่เกิดขึ้นได้นอกจากนี้ภายในอาคารควรจัดให้มีการส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้แก่บุคลากรต่าง ๆ ด้วย

**ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัยและสถาบัน**

● **ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัย**

- สภาพของที่อยู่อาศัยโดยทั่ว ๆ ไปส่วนใหญ่ไม่ถูกสุขลักษณะทั้งในด้านแสงสว่าง การระบายอากาศและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการสุขาภิบาลในบ้านพัก เช่น การประปา ไฟฟ้าการจัดการขยะมูลฝอย น้ำโสโครก แมลง การมีส้วมใช้ ตลอดจนความสะดวกสบาย และความปลอดภัย

- สภาพทางสังคมสภาพทางสังคมบางอย่างเป็นสาเหตุของปัญหาและเป็นอุปสรรคในการแก้ปัญหา เช่น ความยากจนของประชาชน การอพยพย้ายถิ่นการจัดบริการที่อยู่อาศัยโดยรัฐและเอกชนยังจัดทำได้ไม่ทั่วถึง การจัดบริการด้านประปา ไฟฟ้า ถนน รัฐยังจัดให้มีได้น้อยมากความเคยชินของประชาชนบางอย่างทำให้ขาดความสนใจในการสุขาภิบาลที่อยู่อาศัยในด้านมาตรการทางกฎหมาย การวางผังเมืองทั้งชุมชนในเมืองและชนบทยังไม่มี

● **ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการสุขาภิบาลสถาบัน**

- การออกแบบและการก่อสร้างสถาบันบางแห่งไม่ถูกสุขลักษณะปัญหานี้เกิดจากผู้ออกแบบและการก่อสร้างขาดความสนใจหรือไม่ให้ความสำคัญของการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

- ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบสถาบันขาดความสนใจ

- ขาดการวางแผนเมืองที่ถูกต้องหรือไม่มีการวางแผนเมืองในชุมชนทำให้ที่ตั้งของสถาบันไม่เหมาะสม
- ขนาดของสถาบันไม่เหมาะสมกับกิจการ เช่น เล็กเกินไปไม่พอเพียง หรือ ไม่เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ทำให้คับแคบ แออัด
- มาตรการทางกฎหมายยังมีข้อบกพร่อง และมีการปล่อยปละละเลยกันมาก
- การจัดการบริการสถาบันต่าง ๆ เช่น สถาบันทางการศึกษาการรักษาพยาบาลนั้นรัฐบาลจัดการได้ไม่ทั่วถึงและไม่เพียงพอ

**Outsource** คือกระบวนการที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งที่จะมอบหมายการบริหาร ดำเนินการ โครงการหรือการบริการที่องค์กรนั้น ๆ จะต้องทำให้กับบุคคลภายนอกที่มีความชำนาญในด้านนั้น ๆ มาดำเนินการแทนโดยองค์กรนั้น ๆ จะเป็นผู้กำหนดนโยบายบริหารและการให้บริการของผู้ให้บริการ (Outsourcer) เราอาจจะเลือกใช้เทคโนโลยี (Computer Operation) เป็นการกล่าวถึง Outsourcing ด้านนี้ เพราะ Outsource จะมีหลากหลายงานไม่ว่าจะเป็นยาม,แม่บ้านทำความสะอาด เห็นว่าด้าน computer จะดูแลเรื่อง maintain ซึ่งงานส่วนใหญ่ที่มองเห็นจะเป็น 1 ใน 3 จะเป็น System ระบบ Admin ทั้ง Software, hardware และ Network ดูแลระบบเพื่อให้ทำงานได้ อาจจะโอนเครื่อง หรือโอนคนหรือโอนทั้งสองอย่างไปยังคนที่รับจ้าง Outsourcing เช่น ธนาคารเป็นต้น จาก Line การผลิตที่เพิ่มขึ้น หลายที่จะโอนอุปกรณ์ที่รวมค่าจ้าง การทำและดูแลรักษาความปลอดภัย บางบริษัท อาจจะจัดการหรือดูแลรักษาที่ไม่ดี เช่น ระบบติดไวรัส หรือระบบเครือข่ายล่ม เหล่านี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Operation ที่ไม่มีการกำหนดคน นโยบายที่ชัดเจนหรือไม่มีความชำนาญ

#### ตัวอย่างการ Outsource

การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Service) เป็นการดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ Desktop เครื่อง Server และระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ให้บริการด้านสารสนเทศของหน่วยงานนั้น ๆ จะต้องได้รับการบริการจากส่วนงานที่ให้บริการขององค์กรนั้น ๆ ขอบเขตของการบริการนี้ยังแบ่งเป็นหลายระดับ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนการวางระบบ Server, PC, LAN ของผู้ว่าจ้าง การดำเนินการติดตั้งทดสอบระบบงานต่าง ๆ การตอบปัญหาการใช้งานของเครื่อง PC ในลักษณะการบริการ ณ จุดเดียว (Single Point Of Contact : SPOC) ของดูแลบำรุงรักษาซ่อมแซมเมื่อเครื่องชำรุด ไปจนถึงการซึ่งอาจจะรวมถึงการจัดซื้อ ติดตั้งและการเปลี่ยนเครื่องให้ทันสมัยและพร้อมที่จะใช้งานกับระบบงานใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาเป็นต้น ซึ่งผู้ว่าจ้างสามารถเลือกระดับการให้บริการจากผู้ให้บริการตามความจำเป็นได้

การบริการเชื่อมต่อและจัดการเครือข่ายสื่อสาร (Network Management/Networking & Connectivity Service) เป็นการบริการ จัดการให้องค์กรสามารถใช้งานเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ เพื่อเชื่อมโยงการทำงานระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือระหว่างองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่ผู้รับจ้างจะทำหน้าที่บริหารระบบเครือข่ายการสื่อสารของผู้ว่าจ้างซึ่งอาจจะรวมถึงการจัดหา ติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

การบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center Service) เป็นการบริการที่ครอบคลุมการบริหารจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การบริการอาจครอบคลุมถึงการออกแบบ จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ติดตั้ง รวมถึงการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านการดำเนินการในศูนย์คอมพิวเตอร์มาดำเนินการบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์แทนผู้ว่าจ้าง การดูแลระบบคอมพิวเตอร์ โดยที่ระดับของคุณภาพของการให้บริการ (Service Level) จะถูกกำหนดโดยข้อตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการและจะถูกควบคุมโดยผู้ว่าจ้าง

การให้บริการด้านความต่อเนื่องการให้บริการ (Continuity Service) เป็นการบริการเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ว่าจ้างในความต่อเนื่องของการให้บริการขององค์กรนั้น ๆ ว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องมากที่สุด การบริการนี้อาจจะรวมถึงการออกแบบ ติดตั้งบริหาร ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำรองขององค์กรนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการให้บริการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเกิดการเสียหายอย่างรุนแรง (Disaster) ของศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก การปรับปรุงเครื่องให้มีขนาดและความทันสมัยอยู่เสมอสามารถรองรับงานที่เพิ่มเติมได้

การให้บริการด้านศูนย์คอมพิวเตอร์ของ Web (Web Hosting Service) การบริการนี้เป็นการให้บริการที่สามารถครอบคลุมเริ่มตั้งแต่การออกแบบ ติดตั้ง ดูแล ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ Web ซึ่งอาจจะรวมถึงการนำ Web Server ของผู้ว่าจ้างมาติดตั้งและดูแลการให้บริการด้าน Internet ขององค์กรนั้น ๆ ผู้ให้บริการ Outsource ของบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการด้าน Internet เดิมอยู่แล้ว

การให้บริการด้านการบริหารระบบงาน (Application Management Service) การบริการนี้เป็นการให้บริการด้านการบริหารโปรแกรมระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเริ่มตั้งแต่ ออกแบบ พัฒนา ติดตั้ง ดูแล โปรแกรมระบบงานนอกจากนี้อาจจะรวมถึงการตอบปัญหาด้าน โปรแกรมระบบงาน (Application Help Desk) การจัดการบริหาร Source Code, Version, Modification ของโปรแกรมระบบงานต่าง ๆ

### คุณภาพ (Quality)

คุณภาพ ก็คือ ความเชื่อถือได้ของสินค้าและบริการเช่นรถยนต์ Toyota เป็นรถยนต์ที่เชื่อถือได้เมื่อซื้อไม่ผิดหวัง หรืออาจจะเป็นความสามารถอย่างหนึ่งของบริษัท เช่น บริษัทสายการบินที่วางแผนการบินได้ตรงเวลา

เมื่อสินค้ามีคุณภาพ และเชื่อถือได้ก็สร้างคุณค่า (Value) ให้กับสินค้าตัวนั้นได้เองทำให้บริษัทสามารถเพิ่มราคาในตัวสินค้านั้นได้ ในเรื่องอุตสาหกรรมรถยนต์ Toyota สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ดีกว่า GM และทำกำไรได้มากกว่า เพราะสินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากกว่าเมื่อพูดถึงคุณภาพ ก็เป็นผลมาจากประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้นเอง

**ประสิทธิภาพ (Efficiency)**คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน หรือวัตถุดิบ อย่างคุ้มค่าที่สุดเพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพมักจะถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่นำไปใช้เปรียบเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้

**ประสิทธิผล (Effectiveness)**คือ การทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งขึ้น โดยเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม การตัดสินใจที่ถูกต้อง และสามารถดำเนินการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยประสิทธิผลจะวัดที่ความสามารถในการตอบสนองลูกค้าว่าสินค้าหรือบริการเป็นที่ต้องการหรือไม่

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นดัชนีที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรว่าเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นได้ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าหรือไม่ ดังนั้นผู้จัดการ มีอาชีพต้องคำนึงถึงความพยายามทั้งสองสิ่งเพื่อจะบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ ซึ่งบ่อยครั้งจะพบว่าองค์กรบางแห่งจะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรโดยไม่มีวางแผนและกำหนดวิธีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพคุณภาพการบริหารจัดการที่פק เพื่อจะได้นำข้อมูลมาทำการปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพ ถูกสุขอนามัยเป็นที่อยู่ของสังคมที่ดีต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและคุณภาพ การจ้างคนภายนอก (OUTSOURCE) ของการเคหะแห่งชาติในการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ใช้แรงงานไทยและผู้ใช้แรงงานต่างด้าว เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ของที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมภายนอก และสาธารณูปโภคส่วนกลาง

3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารของ Outsource

4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

อาคารสถานที่ 1) การจัดพื้นที่ว่างรอบอาคาร 2) การจัดทางเข้า-ออกของรถ 3) ตำแหน่งที่จอดรถ 4) จำนวนที่จอดรถ สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร 1) ชุมนั่งเล่นเก้าอี้ลานอเนกประสงค์ ปูกลูต้นไม้ใหญ่ ร้านค้า สนามเด็กเล่น 1) แสงสว่างภายนอกอาคาร 2) สวนหย่อม 3) สวนสาธารณะ 4) สวนนั่งเล่น 5) สถานที่รวมขยะส่วนกลาง สาธารณูปโภคส่วนกลาง 1) ความสะอาดทั่วไป 2) แสงสว่างภายในอาคารและทางเดิน 3) ระบบความปลอดภัยในอาคาร 4)ระบบการกำจัดขยะในอาคาร 5) ระบบสาธารณูปโภคภายในอาคาร เช่นทางหนีไฟ ระบบดับเพลิง ตู้รับเรื่องร้องเรียน ท่อระบบน้ำในอาคาร

ประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารของ Outsource ความเชื่อถือได้ 1) การตอบสนองความต้องการ 2) ความสามารถ 3) การเข้าถึงได้ 4) ความสุขสบาย 5)การติดต่อสื่อสาร 6) ความน่าเชื่อถือได้ 7) ความปลอดภัย 8) ความเข้าใจลูกค้า 9) สามารถจับต้องรู้สึกได้

#### 2. ขอบเขตทางด้านพื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้แรงงานไทย และต่างด้าวเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน

#### 3. ขอบเขตทางด้านเวลา

ศึกษาตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2555 ถึง กันยายน 2556

### 1.4 สมมุติฐานการวิจัย

การบริหารจัดการที่อยู่อาศัยของ Outsourceมีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของ Outsource

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารที่พักของ Outsource ของการเคหะแห่งชาติ
2. เพื่อนำผลที่ได้ปรับปรุงการบริหารของ Outsource ของการเคหะแห่งชาติ
3. เพื่อพัฒนาการบริหารของ Outsource ให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยของการเคหะ
5. เพื่อพัฒนาการบริหารให้ตรงจุดที่ขาดตกบกพร่อง

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**ประสิทธิภาพ (Efficiency)**คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน หรือวัตถุดิบ อย่างคุ้มค่าที่สุดเพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพมักจะถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่นำไปใช้เปรียบเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้

**คุณภาพ (Quality)**คือ ความเชื่อถือได้ของสินค้าและบริการเช่นรถยนต์ Toyota เป็นรถยนต์ที่เชื่อถือได้เมื่อซื้อไม่ผิดหวัง หรืออาจจะเป็นความสามารถอย่างหนึ่งของบริษัท เช่น บริษัทสายการบินที่วางแผนการบินได้ตรงเวลา

เมื่อสินค้ามีคุณภาพ และเชื่อถือได้ก็สร้างคุณค่า (Value) ให้กับสินค้าตัวนั้น ได้เองทำให้บริษัทสามารถเพิ่มราคาในตัวสินค้านั้นได้ ในเรื่องอุตสาหกรรมรถยนต์ Toyota สามารถลดต้นทุนการผลิตได้ดีกว่า GM และทำกำไรได้มากกว่า เพราะสินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากกว่าเมื่อพูดถึงคุณภาพ ก็เป็นผลมาจากประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้นเอง

**การเอาต์ซอร์ส (Outsourcing)** คือ การจ้างผู้เชี่ยวชาญในเรื่องหนึ่งให้เข้ามาจัดการหน่วยธุรกิจซึ่งไม่ใช่ธุรกิจหลักของคุณ การเอาต์ซอร์สยังถือเป็นวิธีการในการขยายจำนวนพนักงานโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน ส่วน การเอาต์ซอร์สนอกประเทศ (Offshoring) หมายถึง การจ้างผู้เชี่ยวชาญในต่างประเทศเพื่อให้เข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของธุรกิจหลักขององค์กร เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพหรือเพื่อเพิ่มผลิตภาพโลกของการเอาต์ซอร์ส ไม่ว่าจะเป็นการเอาต์ซอร์สในหรือนอกประเทศ อาจถือว่าเป็นการแต่งตั้งตัวแทนภายนอกบริษัท มากกว่าที่จะถือว่าเป็นตัวแทนภายในบริษัท

**ที่อยู่อาศัย** หมายถึงอาคารบ้านเรือน รวมถึงตึก โรง และแพที่มนุษย์จัดสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยทั้งกลางวันและกลางคืน ภายในที่อยู่อาศัยประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการมีทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย อุปกรณ์และสิ่งที่ใช้สอยที่จำเป็นตามความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ และความเป็นอยู่ที่ดีงามทั้งส่วนตัวและครอบครัวของผู้พักอาศัย

**การบริหารจัดการ (Management)** หมายถึงชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลควบคู่กัน

แรงงาน (labour) ในแนวคิดของวิชาเศรษฐศาสตร์แรงงาน คำว่า แรงงาน เป็นคำรวม หมายถึง ความพยายามของมนุษย์หรือการออกแรง ในการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับค่าตอบแทน จากแนวคิดดังกล่าวก็จะเห็นได้ว่า แรงงานมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการกระทำของมนุษย์ และส่วนที่ 2 จากผลของการกระทำก่อให้เกิดผลทางเศรษฐกิจในรูปของค่าตอบแทนหรือรายได้ ดังนั้น การที่มนุษย์ออกแรงหรือกระทำการเพื่อตัวเองและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เป็นเงินเป็นทองจึงไม่อยู่ในความหมายของ "แรงงาน" โดยที่กระบวนการผลิตมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้น คำว่า การออกแรงไม่ได้หมายความว่า "การออกแรงกาย" การใช้ "สมอง" และ "สติปัญญา" ก็อยู่ในความหมายของ "แรงงาน" ยิ่งกว่านั้นแม้การทำงานในโรงงาน คนงานมีหน้าที่แต่เพียงกดปุ่ม ให้เครื่องจักรทำงานเท่านั้น ไม่ได้ใช้การออกแรงงานอย่างสมัยก่อน

พจนานุกรมของราชบัณฑิตยสถานนิยามคำว่า แรงงานไว้ว่า "แรงงาน น. ประชากรในวัยทำงาน ไม่รวมถึงคนพิการ คนวิกลจริต นักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน นักบวช ทหาร ผู้ต้องขังและผู้ประกอบกิจการเพื่อหากำไร; ความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ, กิจการที่คนงานทำในการผลิตเศรษฐกิจ, ผู้ใช้แรงงาน."

คำนิยามของราชบัณฑิตยสถานครอบคลุมความหมายของเศรษฐศาสตร์แรงงาน โดยรวมบุคคลที่กำลังทำงานและหางานทำ แต่ไม่รวมผู้ที่อยู่ในสภาพที่ทำงานไม่ได้ เพราะร่างกายและจิตใจไม่สมประกอบ หรือผู้อยู่ในสถาบันการศึกษาและอื่น ๆ เช่น ผู้ต้องขัง

อย่างไรก็ดี เมื่อนับรวมแม่บ้านและผู้อยู่ในสถาบันการศึกษาเข้าด้วย ก็เรียกว่า กำลังคน (man power) หมายถึง ผู้ที่กำลังทำงาน กำลังหางานทำ และบุคคลที่ยังไม่ได้ทำงาน แต่บางเวลาบางครั้งก็จะออกหางาน เช่น แม่บ้าน นักเรียน ออกหางานทำเพื่อหารายได้เพิ่มเติม

คำนิยามของราชบัณฑิตยสถานดังกล่าว ตรงกับคำว่า กำลังแรงงาน (labour force) ซึ่งใช้ในการทำสำมะโนประชากรหรือการสำรวจแรงงาน กำลังแรงงานโดยปรกติขึ้นอยู่กับคำนิยามของสำนักสถิติแห่งชาติ ซึ่งใช้แบบเดียวกับราชบัณฑิตยสถาน เพียงแต่คำว่า ผู้หางาน ให้หมายเฉพาะผู้ที่ออกหางานทำเท่านั้น ไม่รวมผู้ที่อยู่บ้านและคอยงาน

คำว่า แรงงาน ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงงานรับจ้าง (employee หรือ wage-earner) และแรงงานที่ทำงานส่วนตัว (self-employed หรือ own account)

"แรงงานรับจ้าง" หมายถึง ทุกคนที่ทำงานให้นายจ้างเพื่อค่าจ้างหรือเงินเดือน

"คนทำงานส่วนตัว" หมายถึง ผู้ทำงานให้แก่ตัวเองและไม่ได้เป็นลูกจ้างผู้ใด

ในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง คำว่า แรงงาน ยังหมายถึงผู้ทำงานระดับปฏิบัติการหรือระดับล่าง ซึ่งเรียกกันว่า คนงาน (worker) เพื่อให้แตกต่างกับแรงงานระดับบริหารหรือระดับบังคับบัญชา

แรงงานระดับล่างหรือคนงานมักก่อตั้งเป็นสหภาพแรงงาน (labour union) ในแนวคิดของเศรษฐศาสตร์แรงงาน สหภาพแรงงานเป็นการรวมของผู้รับจ้างเพื่อรักษาและปรับปรุงสภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ ตามกฎหมายแรงงาน สหภาพแรงงาน คือ องค์กรของลูกจ้างที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย

สหภาพแรงงานหลายสหภาพสามารถรวมกันเป็นสหพันธ์ (federation) หรือเป็นสภาแรงงาน (congress)

การก่อตั้งในรูปสหภาพ สหพันธ์ และสภาแรงงาน และดำเนินการเพื่อรักษาสิทธิและประโยชน์ของคนงาน เรียกกันว่าขบวนการแรงงาน (labour movement)