

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง กลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่
3. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ

ความหมายของ “แรงงานนอกระบบ”

ความหมายเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ หรือแรงงานในภาคเศรษฐกิจไม่เป็นทางการ (Informal Sector) มีนักวิชาการและหน่วยงานให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization [ILO], 2002, p. 11) นิยามแรงงานนอกระบบ คือ ผู้ที่อยู่ในการจ้างงานภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ (Informal Sector) มีลักษณะเป็นกิจการขนาดเล็กที่ริเริ่มได้ง่ายและใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น เป็นการใช้แรงงานและเทคโนโลยีอย่างง่าย รวมถึงไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะที่ได้จากการศึกษาในระบบ เป็นแรงงานอิสระที่ทำกิจกรรมเพื่อความอยู่รอด เป็นตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันและความแปรปรวนสูง ไม่มีระเบียบแบบแผนและไม่อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของรัฐบาล

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2549, หน้า 4) ระบุความหมายของแรงงานนอกระบบ คือ ผู้ที่ทำงานซึ่งไม่ได้รับความคุ้มครองและไม่มีหลักประกันทางสังคม โดยส่วนใหญ่จะถูกเอารัดเอาเปรียบจากการจ้างงาน ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน ประกอบด้วย เกษตรกรรายย่อยและผู้ทำงานรับจ้างในภาคเกษตร ผู้ทำงานในกิจการขนาดเล็กในภาคการผลิตที่ไม่มีลูกจ้างหรือรับงานมาทำที่บ้าน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระในภาคบริการ

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551, หน้า 2/4) ระบุความหมายแรงงานนอกระบบ คือ ผู้ที่ทำงานหรือก่อให้เกิดกิจกรรมในภาคเศรษฐกิจที่ถูกกฎหมาย แต่เป็นแรงงานที่ไม่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมายแรงงาน หรือมีกฎหมายคุ้มครองแต่ยังไม่ได้รับสิทธิและหรือการดูแลเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังรวมถึงการทำงานหนัก ความมั่นคงในการทำงานมีน้อย ไม่มีกฎเกณฑ์การจ้างงานที่แน่นอน ไม่มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ต่ำ มีฐานะยากจน มีรายได้ไม่แน่นอน รวมถึงผู้ประกอบการอาชีพอิสระและผู้รับค่าจ้าง ทั้งในสถานประกอบการที่เป็นหลักแหล่งประกอบการเร่ร่อน รับจ้างทั่วไป รับงานไปทำที่บ้าน รับงานเป็นชิ้นหรือรับงานเหมาช่วง ทั้งภาคการผลิต ภาคการบริการรวมถึงผู้ทำงานรับจ้างภาคการเกษตรที่มีการจ้างไม่แน่นอน หรือรับจ้างทำงาน

ตามสัญญา อาจถูกเอารัดเอาเปรียบอันเนื่องมาจากการไม่มีกฎหมายรับรองสิทธิ และไม่มียังค์กรตัวแทนเพื่อการเจรจาต่อรอง

สรุปความหมายของแรงงานนอกระบบ คือ ผู้ทำงานอิสระที่ถูกกฎหมาย ประกอบอาชีพเพื่อความอยู่รอด เป็นแรงงานที่ต้องทำงานหนัก มีความเสี่ยงในการทำงาน ขาดความมั่นคงในอาชีพ และโอกาสการพัฒนาศักยภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ต่ำ รายได้น้อย ไม่สม่ำเสมอ ไม่ได้รับความเป็นธรรมในสังคม รวมทั้งไม่ได้รับความคุ้มครองของกฎหมายแรงงาน ขาดสวัสดิการและหลักประกันทางสังคมที่ควรได้รับ ส่วนใหญ่ถูกเลือกปฏิบัติและถูกเอารัดเอาเปรียบจากการจ้างงานที่ไม่มีกฎหมายกำหนด ขาดสิทธิและอำนาจต่อรอง ถูกเลิกจ้างโดยง่ายไม่มีกฎหมายและเหตุผลแน่นอน

สถานะการณ์ของแรงงานนอกระบบในปัจจุบัน

ปี 2552 ประเทศไทยมีผู้ทำงานจำนวนทั้งสิ้น 38.4 ล้านคน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในแรงงานนอกระบบ 24.3 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 63.4 ของผู้มีงานทำทั่วประเทศ เห็นได้ว่าผู้ที่ทำงานอยู่ในแรงงานนอกระบบมีสัดส่วนค่อนข้างมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกๆ ปีอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาการจ้างงานแรงงานนอกระบบตามรายภาค พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นภูมิภาคที่มีการจ้างงานแรงงานนอกระบบมากที่สุด รองลงมาเป็นภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ตามลำดับ แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับความคุ้มครองสวัสดิการต่างๆ ทั้งทางด้านสุขภาพและความมั่นคงในชีวิต ส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร กลุ่มอายุของแรงงานนอกระบบ พิจารณาตามกลุ่มอายุต่างๆ พบว่า กลุ่มอายุ 25-59 ปี มีมากที่สุดซึ่งเป็นประชากรที่อยู่ในวัยทำงาน รองลงมากลุ่มอายุ 15-24 ปี เป็นประชากรที่อยู่ในวัยเยาวชนหรืออยู่ในวัยกำลังเรียน และสุดท้ายเป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นวัยชราที่ยังสามารถทำงานได้ กลุ่มผู้สูงอายุนี้มีสัดส่วนอยู่ในเกณฑ์ที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี สำหรับระดับการศึกษาของแรงงานนอกระบบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่มีการศึกษาและการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับ อุดมศึกษาตามลำดับ ส่วนที่เหลือนกระจายอยู่ในระดับการศึกษาอื่นๆ เป็นที่สังเกตว่าผู้จบการศึกษาในระดับสูงเข้าสู่การเป็นแรงงานนอกระบบเพิ่มมากขึ้น อาชีพของแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ปฏิบัติงานที่มีฝีมือในด้านการเกษตรและประมง รองลงมาคือ พนักงานบริการและพนักงานขายในร้านค้า อาชีพขั้นพื้นฐานต่างๆ ในด้านการขาย ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือและธุรกิจการค้า และผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักร ส่วนที่เหลือนกระจายอยู่ในอาชีพต่างๆ ด้านการทำงานของแรงงานนอกระบบ ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในภาคเกษตรมากที่สุด รองลงมาเป็นภาคบริการและการค้า และภาคการผลิต จะเห็นว่าแรงงานเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญของประเทศที่จะต้องพัฒนาเพื่อเพิ่มมูลค่าการผลิต และดูแลเกี่ยวกับสวัสดิการ และความช่วยเหลือด้านการงานให้ดีขึ้น สำหรับชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์มากกว่า 30 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ที่ทำงาน 10-29 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และผู้ที่ทำงานต่ำกว่า 10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ตามลำดับ หากเปรียบเทียบกับช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา พบว่า แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่ใช้เวลาทำงานต่อสัปดาห์ตั้งแต่ 10 ชั่วโมงขึ้นไป ในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้างและเงินเดือน เฉพาะผู้ที่มีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างเท่านั้น ประกอบด้วยลูกจ้าง

เอกชนและรัฐบาล ได้รับค่าจ้างและเงินเดือนที่ไม่สูงนักเมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานในระบบซึ่งได้รับมากกว่าถึง 3 เท่า การได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน ส่วนใหญ่ได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากของมีคมบาด ที่มคมมากที่สุด รองลงมาคือ การพลัดตกหกล้ม การชน กระแทกโดยวัสดุ และถูกไฟ น้ำร้อนลวก และสุดท้ายอุบัติเหตุจากยานพาหนะ ส่วนที่เหลือกระจายอยู่ในสาขาอื่นๆ จากลักษณะการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุที่ได้รับ เชื่อว่าเป็นเพราะการทำงานโดยไม่มีกฎเกณฑ์ และกฎระเบียบมาดูแล ส่วนการรักษาพยาบาลของผู้ที่ทำงานอยู่ในแรงงานนอกระบบ เมื่อได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุเล็กน้อยจึงไม่ได้ไปรับการรักษา รองลงมาจะไปซื้อจากร้านขายยาและนำไปรักษาที่บ้าน สำหรับผู้ที่ทำงานในแรงงานนอกระบบที่ได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุและจำเป็นต้องไปรักษาพยาบาลนั้นมีจำนวนมากที่สุด โดยแยกเป็นผู้ที่ต้องไปรับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลไม่เกิน 3 วัน มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ที่ต้องไปรับการรักษาพยาบาลต่อในสถานพยาบาลเกิน 3 วัน และที่ต้องไปรับการรักษาพยาบาลต่อในสถานพยาบาลเพราะสูญเสียอวัยวะบางส่วน มีจำนวนน้อยที่สุดตามลำดับ จากผู้ที่ทำงานอยู่ในแรงงานนอกระบบที่ได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุ และจำเป็นต้องไปรับการรักษาพยาบาลต่อในสถานพยาบาลนั้น มีสวัสดิการในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลมากที่สุด คือ การใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า รองลงมาเสียเงินจ่ายเอง การใช้ประกันสุขภาพกับบริษัทประกันภัย และนายจ้างจ่ายให้ตามลำดับ ส่วนปัญหาของแรงงานนอกระบบเกี่ยวกับด้านการทำงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าแรงงานนอกระบบคนหนึ่งอาจมีปัญหาได้มากกว่า 1 ด้าน ขึ้นไป หากพิจารณารายละเอียดของปัญหาในแต่ละด้าน พบว่าปัญหาจากการทำงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องการได้รับค่าตอบแทนน้อย รองลงมาเป็นเรื่องงานที่ทำ ไม่ได้รับการจ้างอย่างต่อเนื่อง และการทำงานหนักตามลำดับ สำหรับปัญหาความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องการได้รับสารเคมีเป็นพิษมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องเครื่องจักร เครื่องมือที่อันตราย ส่วนปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เรื่องอิริยาบถในการทำงาน คือไม่ค่อยได้เปลี่ยนลักษณะท่าทางในการทำงาน รองลงมาเป็นการทำงานที่มีฝุ่น คิววัน กลิ่น มีแสงไฟไม่เพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันกับปีที่ผ่านมาจะเห็นว่าปัญหาของผู้ที่ทำงานในแรงงานนอกระบบยังเป็นปัญหาเดิมๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553, หน้า 1-17)

สรุปสถานการณ์ของแรงงานนอกระบบในปัจจุบัน พบว่า แรงงานนอกระบบเป็นแรงงานที่สะท้อนถึงความด้อยโอกาสของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ต้องเผชิญความยากลำบากกับปัจจัยเสี่ยงทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้คนถูกออกจางาน ถูกลดเงินเดือน การจ้างงานทั่วไปลดลง รายได้ของครอบครัวลดลง รายจ่ายและภาระหนี้สินของครอบครัวเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ไม่ได้รับความคุ้มครองสวัสดิการต่างๆ ทางสังคมและความมั่นคงในชีวิต ส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานไม่พัฒนาเท่าที่ควร

ลักษณะและประเภทของแรงงานนอกระบบ

คำว่า แรงงานนอกระบบ มีความหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก แรงงานหรือผู้ทำงาน ประการที่สอง งานที่มีลักษณะเป็นเศรษฐกิจนอกระบบ ซึ่งแตกต่างจากงานเศรษฐกิจในระบบ

เมื่อเปรียบเทียบคำว่า แรงงานในระบบ สามารถระบุคุณลักษณะได้ชัดเจนและอ้างอิงกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ และพระราชบัญญัติประกันสังคม ส่วนแรงงานนอกระบบจะมีความหมายที่หลากหลายตามลักษณะของงาน อันทำให้การกำหนดคำจำกัดความที่ชัดเจนกระทำได้ยาก แต่อาจจำแนกแรงงานนอกระบบได้โดยใช้เกณฑ์เฉพาะเรื่อง เช่น สภาพการทำงานหรือลักษณะงาน หมายถึง แรงงานที่ทำงานโดยไม่อยู่ในกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เช่น การจดทะเบียน การจ่ายภาษี หรือมีสภาพการจ้างงานที่ไม่มั่นคง แรงงานกลุ่มนี้ ได้แก่ (1) นายจ้าง ผู้ประกอบการอิสระโดยไม่มีลูกจ้าง คนกลุ่มนี้ประกอบด้วย หาบเร่แผงลอย คนขับรถแท็กซี่ ผู้จ้างงานตนเองและสมาชิกในครอบครัวที่ทำงานโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน (2) ลูกจ้าง (รวมถึงลูกจ้างทำงานบ้าน) สมาชิกกลุ่ม เช่น กลุ่มการผลิตต่างๆ (Becker, 2004, p.12)

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2549, หน้า 4) และวิจิตร ระวังค์, สมบุญ ยมนา, สมศักดิ์ นัคลาจารย์, กัลยา ไทยวงษ์ และนันทมน แก้วไทย (2550, หน้า 1) แบ่งประเภทแรงงานนอกระบบ ดังนี้

1. แรงงานนอกระบบภาคเกษตร หมายถึง เกษตรกรรายย่อยที่ประกอบอาชีพในที่ดินของตนเองหรือที่ดินเช่า ในทะเลหรือแหล่งน้ำสาธารณะ โดยไม่มีลูกจ้าง ผู้รับจ้างทำการเกษตรในสาขาต่างๆ ได้แก่ สาขาเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ เลี้ยงสัตว์ หรือทำนาเกลือ และเกษตรกรพันธะสัญญา หมายถึงเกษตรกรผู้ผลิตสินค้าด้านการเกษตรให้กับบุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งเป็นผู้ซื้อ โดยมีการตกลงล่วงหน้าเกี่ยวกับเงื่อนไขในการผลิตและการรับซื้อ อาทิ อุปกรณ์การผลิต วัตถุดิบ คุณภาพ มาตรฐานการผลิต ราคาและเวลารับซื้อ

2. แรงงานนอกระบบภาคการผลิต ได้แก่ ผู้รับงานไปทำที่บ้านซึ่งทำงานผลิต ประกอบบรรจุ ซ่อมหรือแปรรูปสิ่งของให้กับผู้ว่าจ้างตามเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนดด้วยตนเอง หรือด้วยความช่วยเหลือของสมาชิกในครัวเรือน หรือกลุ่มที่มีการบริหารจัดการและแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างสมาชิกของกลุ่ม โดยรับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากผู้ว่าจ้าง รวมถึงผู้ประกอบอาชีพอิสระที่สร้างผลิตภัณฑ์เพื่อขายด้วยตนเอง หรือด้วยความช่วยเหลือของสมาชิกในครัวเรือน หรือกลุ่มที่มีการบริหารจัดการและแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

3. แรงงานนอกระบบภาคบริการ หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพอิสระเพื่อความอยู่รอดเป็นกลุ่มอาชีพที่เป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจในสาขาการค้า เช่น อาชีพค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ที่ไม่มีลูกจ้าง สาขาการให้บริการ เช่น อาชีพแม่บ้าน ทำความสะอาดในครัวเรือน ขับรถรับจ้าง เก็บขยะและรับจ้างในงานด้านบริการทั่วไปที่ไม่ใช้ทักษะวิชาชีพขั้นสูงและมีค่าตอบแทนน้อย

สรุปลักษณะและประเภทของแรงงานนอกระบบ พบว่า แรงงานนอกระบบมีลักษณะทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน หรือบางกลุ่มอาจได้รับความคุ้มครองแต่ทางปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถดำเนินการเพื่อแรงงานกลุ่มนี้ได้อย่างทั่วถึงเหมือนเช่นแรงงานในระบบ ทำให้แรงงานมีสถานะไม่มั่นคงและด้อยโอกาส จำแนกแรงงานนอกระบบออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ แรงงานนอกระบบภาคการเกษตร แรงงานนอกระบบภาคการผลิต และแรงงานนอกระบบภาคบริการ

ปัญหาทั่วไปของแรงงานนอกระบบ

วิทยากร เชียงกุล (2546, หน้า 119 -138) กล่าวถึง ปัญหาทั่วไปของแรงงานนอกระบบ เกิดจาก

1. ปัจจัยผลักดันของคนที่อพยพจากชนบทเพิ่มขึ้นเพราะไม่สามารถทำมาหากินในภาคเกษตรได้ และคนงานในภาคอุตสาหกรรมการค้าหรือบริการที่ตกงาน เปลี่ยนงาน ไม่สามารถหางานที่มีผลตอบแทนหรือสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมได้

2. ปัจจัยดึงดูดจากการเติบโตของเศรษฐกิจภาคในเมืองต้องการแรงงานผลิตสินค้าและบริการราคาต่ำ เหตุที่แรงงานไทยในภาคการค้าและบริการได้ค่าตอบแทนต่ำ เพราะเป็นอาชีพที่ไม่ต้องการทักษะ ไม่ต้องลงทุนอะไรมาก เข้าง่ายออกง่าย มีคนต้องการทำจำนวนมาก เนื่องจากเห็นว่าเป็นอาชีพที่ช่วยให้คนพอยังชีพได้ และมีความรู้สึกเป็นอิสระมากกว่าเป็นลูกจ้างประจำถึงรายได้จะน้อยหรือไม่แน่นอนก็ตาม แรงงานกลุ่มนี้ยังเป็นกลุ่มคนที่พวกเขาไม่ได้เป็นเจ้าของผู้ควบคุมปัจจัยการผลิตและการจัดจำหน่าย (ที่ดิน หุ่น เครื่องจักร อุปกรณ์การผลิตและการจัดจำหน่าย) และมีอำนาจการต่อรองต่ำ รายจ่ายสูงกว่ารายได้ เป็นหนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ มีสถานะทางการเมืองและสังคมต่ำ

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต พบว่า เป็นกลุ่มคนจนในเมืองที่ต้องเผชิญกับความยากลำบาก ต้องอยู่ในชุมชนแออัดหรือบ้านเช่าราคาถูก เพราะที่อยู่อาศัยในเมืองใหญ่มีราคาสูงเกินกว่าที่พวกเขาจะหาบ้านที่ถูกลงลักษณะในเกณฑ์ค่อนข้างดีอยู่ได้ ทำให้พวกเขาเหล่านี้ขาดความมั่นคงในที่อยู่อาศัย และขาดโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานต่างๆ หรือต้องเช่าซื้อค่าบริการบางอย่าง เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ในราคาที่สูงกว่าราคาปกติ 2-3 เท่าหรือมากกว่านั้น ทั้งยังต้องอยู่อาศัยและทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีมลพิษ ไม่ถูกสุขลักษณะ หรือมีความเสี่ยง มีโอกาสเจ็บป่วยได้ง่ายกว่าในชนบท ทั้งยังไม่อาจหาหรือผลิตอาหารได้เองเหมือนคนในชนบท ต้องใช้เงินซื้อส่วนใหญ่ แรงงานกลุ่มนี้จะเป็นหนี้กันมาก โดยเป็นหนี้รายวันรายสัปดาห์ที่ต้องเสียดอกเบี้ยอัตราสูง มีปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหายาเสพติด ปัญหาการใช้ชีวิตสำมะเลเทเมา เล่นการพนัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีและความตึงเครียดในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ปริมาณสนองตอบของแรงงานจะมากกว่าความต้องการ และเป็นแรงงานที่ไม่ต้องการฝึกฝนทางทักษะมาก ส่วนใหญ่จะมีอำนาจการต่อรองต่ำ ได้รับผลตอบแทนต่ำ และหรือมีรายได้ไม่แน่นอน ขาดความมั่นคงในอาชีพและรายได้

4. ปัจจัยด้านการเข้าถึงระบบการประกันสังคมภาครัฐ พบว่า ไม่ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการอาชีพอิสระรายย่อย เช่น หาบเร่แผงลอย ผู้ค้าขายรายย่อย คนขับซีเรียรับจ้าง รถบรรทุก คนเก็บของเก่าขาย แรงงานรับจ้างทั่วไป ชาวประมงพื้นบ้าน ผู้เลี้ยงสัตว์รายย่อย ส่วนการประกันสังคมภาคเอกชน หรือการประกันกันเอง เช่น การรวมกลุ่มกันเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ กลุ่มฌาปนกิจ ในหมู่ผู้ประกอบการรายย่อยมีจำกัดเมื่อเทียบกับกลุ่มเกษตรกร หรือกลุ่มคนที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ในชุมชนมานาน มีระบบเครือข่ายที่คอยให้ความช่วยเหลือกันได้ เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพอิสระรายย่อย ส่วนใหญ่คือคนที่ถูกสภาวะทางด้านการดิ้นรนทำมาหากิน บีบบังคับให้ต้องอพยพไปอยู่ในชุมชนแออัดในเมืองแบบต่างคนต่างมา ต่างคนต่างทำมาหากิน ไม่มีความมั่นคงในเรื่องที่อยู่อาศัย ไม่ได้ทำงานร่วมกัน

ความสัมพันธ์ในชุมชนจึงค่อนข้างหลวม และการจะรวมกลุ่มกันในทางเศรษฐกิจอย่างจริงจังต่อเนื่องทำได้ค่อนข้างยากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน หรือคนงานในโรงงานเดียวกัน

5. ปัจจัยด้านสวัสดิการสังคมของรัฐ เช่น การศึกษา สาธารณสุข โครงการฝึกอบรมอาชีพ สวัสดิการเด็ก เงินสงเคราะห์คนชรา เงินกู้ กลุ่มแรงงานนอกระบบที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยแต่ละกลุ่มอาชีพ ในแต่ละท้องถิ่นมีโอกาสได้รับแตกต่างกันไป คนที่อพยพไปทำงานเฉพาะตัวและให้ครอบครัวยังอยู่ในชนบท ครอบครัวยังพอมีโอกาสได้รับสวัสดิการด้านการศึกษา สาธารณสุข สงเคราะห์คนชรา และอื่นๆ เท่าที่รัฐพอจัดให้ได้อยู่บ้าง แต่สวัสดิการเหล่านี้มีอยู่จำนวนจำกัด และจะได้แก่คนใกล้ชิดผู้นำท้องถิ่นซึ่งไม่ใช่กลุ่มที่จนที่สุดมากกว่า

6. ปัจจัยด้านความต้องการของแรงงานนอกระบบ พบว่า กลุ่มที่มีลักษณะเป็นแรงงานรับจ้างต้องการให้มีการเพิ่มค่าจ้างที่เป็นธรรมตามกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ รวมทั้งการเข้าถึงข่าวสารด้านแหล่งงาน ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระต้องการให้มีการควบคุมราคาสินค้าที่เป็นต้นทุนสำคัญในการประกอบอาชีพ การเข้าถึงแหล่งทุนกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ จัดระเบียบสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเรียกเก็บเงินค่าคุ้มครองจากผู้มีอิทธิพล ส่วนกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดและมีรายได้ที่ต่อเนื่อง

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551, หน้า 9-10) ศึกษาพบว่าปัญหาของแรงงานนอกระบบที่ต้องประสบอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน คือ รายได้ การเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อการประกอบอาชีพ สวัสดิการและความมั่นคง สุขอนามัยในการทำงานและการรวมกลุ่ม โดยปัญหาที่แรงงานนอกระบบเห็นว่ามีค่ามากที่สุดคือ ปัญหาด้านรายได้ รองลงมาเป็นปัญหาด้านสวัสดิการ ความมั่นคงและสุขภาพอนามัย ส่วนความต้องการด้านสวัสดิการและหลักประกันสังคม พบว่า แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าสู่ระบบประกันสังคมแบบมีส่วนร่วมจ่ายเงินสมทบ โดยความคุ้มครองที่แรงงานนอกระบบต้องการมากที่สุด คือ กรณีเจ็บป่วย สำหรับความต้องการสวัสดิการในด้านอื่นๆ เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น การศึกษาของบุตรที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างแท้จริง การรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ กรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย สวัสดิการที่เป็นหลักประกันกรณีที่ไม่สามารถทำงานได้ทั้งในกรณีชราภาพ ทุพพลภาพ เจ็บป่วย และคลอดบุตร รวมทั้งการส่งเสริมเพื่อสร้างอาชีพเสริมและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

สรุปปัญหาทั่วไปของแรงงานนอกระบบ เกิดจากปัจจัยหลักดังนี้ ปัจจัยดึงดูดด้านความต้องการแรงงานในเมือง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้านการเข้าถึงระบบการประกันสังคม ปัจจัยด้านสวัสดิการสังคมของรัฐ และปัจจัยด้านความต้องการของแรงงานนอกระบบ ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและหลักประกันสังคม ความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษา การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย การสร้างอาชีพเสริมและการฝึกอบรม

คุณภาพชีวิตและการให้ความคุ้มครองแรงงานนอกระบบ

สำนักงานวิจัยกฎหมายและแรงงาน บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (2551, หน้า 5-10) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตและการให้ความคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ได้แก่ กลุ่มอาชีพขับรถรับจ้าง กลุ่มหาบเร่ แผงลอย กลุ่มอาชีพบริการอิสระ และกลุ่มอาชีพร้านขาย

ของข้า โดยภาพรวมกลุ่มผู้ประกอบอาชีพอิสระส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน จำนวนชั่วโมงพักไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้า ไม่มีวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดพักผ่อนประจำปี หากเจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุ จะใช้โครงการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาอุปสรรคการประกอบอาชีพ ได้แก่ รายได้ไม่แน่นอน การไม่ได้รับสวัสดิการเพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น อาชีพไม่มั่นคง รายได้ต่ำ แรงงานบางส่วนไม่มีการออมเงินไว้ในยามชรา บางอาชีพมีทั้งเด็กและผู้เกษียณอายุรวมอยู่ด้วย และพบว่าหญิงมีครรภ์บางส่วนทำงานในลักษณะอันตราย เช่น งานยก แบก หาม หาบ หุ่น ลากหรือเช็ญของหนักเกิน 15 กิโลกรัม อาชีพกลุ่มนี้มีฐานะเป็นทั้งผู้ประกอบการและไม่มีลูกจ้าง จึงไม่สามารถออกกฎหมายคุ้มครองในลักษณะนายจ้างและลูกจ้าง ดังนั้นแนวทางการให้ความคุ้มครองแรงงานกลุ่มนี้ คือ การนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักประกันทางสังคม (Social Protection System) มาให้การคุ้มครองแทนการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้ (1) การตราพระราชบัญญัติกองทุนบำนาญเพื่อผู้ใช้แรงงาน เพื่อจัดตั้งกองทุนบำนาญสำหรับผู้ใช้งาน โดยโอนการดำเนินงานของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างในส่วนที่เป็นเงินสมทบนายจ้างและเงินสมทบของลูกจ้าง และกองทุนประกันสังคมในส่วนที่เกี่ยวกับทุพพลภาพ ตาย และชราภาพ มารวมไว้ในกองทุนบำนาญเพื่อผู้ใช้แรงงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ และบังคับให้นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ว่าจ้างตนเอง ต้องสมทบเงินเข้ากองทุนตามอัตราที่กำหนด (2) การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกของกองทุนประกันสังคมและได้รับสิทธิต่างๆ เท่ากับแรงงานในระบบ โดยให้ผู้ว่าจ้างตนเองต้องจ่ายเงินสมทบในส่วนของนายจ้าง (3) การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ว่าจ้างตนเองหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระ รวมตัวกันจัดตั้งสมาคมตามประเภทอาชีพอิสระ ทั้งนี้เพื่อเป็นองค์กรของผู้ว่าจ้างตนเองในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอต่างๆ ตลอดจนประสานการพัฒนาผู้ประกอบอาชีพอิสระกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (4) ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองคนทำงาน โดยให้ผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือผู้ว่าจ้างตนเอง สามารถได้รับประโยชน์จากกองทุนสงเคราะห์ผู้ทำงาน ในการกักเงินและการพัฒนาอาชีพ

นฤมล นิราทร (2550, หน้า 10-15) กล่าวถึงความเสี่ยงและการจัดการกับความเสี่ยงของแรงงานนอกระบบ เช่น แรงงานภาคเกษตร ผู้ประกอบอาชีพการค้าขนาดเล็ก และผู้ประกอบอาชีพอิสระขนส่ง โดยภาพรวมระบบการคุ้มครองทางสังคมของรัฐจำแนกได้ 4 ส่วน คือ การประกัน (ประกันสังคม และประกันสุขภาพ) การคุ้มครองแรงงาน (ซึ่งมีจุดเน้นที่แรงงานในระบบ) การสงเคราะห์ (เป้าหมายหลักคือกลุ่มผู้ด้อยโอกาส) และการให้บริการทางสังคม เช่น บริการทางการศึกษา การฝึกอาชีพ ที่อยู่อาศัย แต่สำหรับแรงงานนอกระบบ มีดังนี้

1. การคุ้มครองทางสังคมที่ดำเนินการโดยรัฐ ได้แก่ (1) การคุ้มครองพื้นฐาน เมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานในระบบ กล่าวได้ว่ามาตรการของรัฐในการสร้างความคุ้มครองทางสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตสำหรับแรงงานนอกระบบเป็นการให้ความคุ้มครองในฐานะที่เป็นพลเมืองและในฐานะที่เป็นแรงงาน สวัสดิการที่แรงงานกลุ่มนี้ได้รับเป็นสวัสดิการที่ดำเนินการโดยรัฐ เช่น สวัสดิการด้านหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง 30 บาท) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังมีกฎหมายหลักที่ให้ความคุ้มครองขั้นพื้นฐาน คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ในส่วนของการประกันสังคม

แม้ว่าแรงงานนอกระบบจะมีสิทธิในการเข้าสู่ระบบประกันสังคมตามมาตรา 40 แต่ก็พบว่าแรงงานนอกระบบจำนวนน้อยที่เข้าสู่ระบบ ส่วนความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะให้แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคมซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2545 ก็ยังไม่บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (2) การคุ้มครองทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วย การคุ้มครองแรงงาน การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาฝีมือแรงงาน การสนับสนุนด้านทุน และการสนับสนุนการรวมกลุ่ม

2. การคุ้มครองทางสังคมโดยองค์กรเอกชน จะปรากฏในรูปของการประกัน ซึ่งผู้ได้รับการคุ้มครองจะต้องจ่ายเงินในอัตราที่แน่นอนเพื่อรับการคุ้มครองจากความเสี่ยง ในกรณีของแรงงานนอกระบบ โดยเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพขนส่งจะได้รับประโยชน์จาก พ.ร.บ.ประกันภัยบุคคลที่สามเพื่อผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2533 ส่วนการคุ้มครองทางสังคมโดยไม่ต้องจ่ายเงินส่วนใหญ่ปรากฏในรูปของการสงเคราะห์ โดยกลุ่มองค์กรทางศาสนา มูลนิธิต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีองค์กรพัฒนาเอกชนจำนวนมากที่ทำงานเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตทั้งที่มีแรงงานนอกระบบเป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น มูลนิธิเพื่อการพัฒนาแรงงานและอาชีพ กลุ่มเป้าหมายคือ แรงงานรับงานไปทำที่บ้าน มูลนิธิพิทักษ์สิทธิหญิงบริการ (กลุ่มเอ็มพาวเวอร์) กลุ่มเป้าหมายคือหญิงบริการ สมาคมไทยคราฟท์ กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ประกอบการอาชีพอิสระหัตถกรรมพื้นบ้าน ส่วนองค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการโดยไม่ได้มีแรงงานนอกระบบเป็นกลุ่มเป้าหมายโดยตรง แต่มุ่งเน้นที่ประชาชน ได้แก่ สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา

3. การคุ้มครองทางสังคมโดยองค์กรของแรงงานนอกระบบ ได้แก่ (1) องค์กรที่เกิดจากการรวมตัวของกลุ่มอาชีพและกลุ่มการผลิต จำแนกออกได้เป็น กลุ่มการผลิตด้านการเกษตร ได้แก่ กลุ่มการเกษตร กลุ่มด้านบริการ เช่น สหกรณ์แท็กซี่ ซึ่งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายเดือนเพื่อสมทบกองทุนสวัสดิการแก่สมาชิก ส่วนกลุ่มการผลิตและหัตถกรรม เช่น กลุ่มในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (2) เครือข่ายแรงงานนอกระบบ ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่เป็นผู้รับงานไปทำที่บ้าน (3) สหกรณ์และกลุ่มเครดิตยูเนียน ซึ่งเมื่อพิจารณาจากจำนวนกลุ่ม น่าจะกล่าวได้ว่าเป็นองค์กรที่มีสมาชิกมากที่สุด

4. การคุ้มครองทางสังคมโดยระบบสวัสดิการชุมชน การสนับสนุนให้ชุมชนเป็นกลไกหลักในการดำเนินการด้านความคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้อยู่ในเศรษฐกิจนอกระบบในชุมชน

สรุปคุณภาพชีวิตและการให้ความคุ้มครองแรงงานนอกระบบ อาจกล่าวได้ว่า แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ยังไม่ได้รับการคุ้มครองทางสังคมมากเท่าที่ควร อาชีพกลุ่มนี้มีฐานะเป็นทั้งผู้ประกอบการและแรงงานอิสระทั่วไป การให้ความคุ้มครองทางสังคมจำแนกได้เป็น 4 ส่วนคือ การคุ้มครองทางสังคมที่ดำเนินการโดยรัฐ การคุ้มครองทางสังคมโดยองค์กรเอกชน การคุ้มครองทางสังคมโดยองค์กรของแรงงานนอกระบบ และการคุ้มครองทางสังคมโดยระบบสวัสดิการชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่

กิตติ ไชยลาภ และสมชาย วิริทธิ์มย์กุล (2549) กล่าวถึง สภาพการทำงานโดยทั่วไปของคนขับแท็กซี่ที่ต้องขับเป็นสองกะ ตั้งแต่เวลาประมาณ 04.00 น. จนถึงเวลา 14.00 น. เป็นกะที่หนึ่ง กะที่สองเริ่มเวลาประมาณ 14.00 น. – 04.00 น. และความจำเป็นที่ต้องขับบนท้องถนนตลอดเวลาเพื่อหาลูกค้า ทำให้ต้องรีบรับประทานอาหารที่ง่ายและรวดเร็ว จึงไม่สามารถเลือกอาหารที่

มีคุณค่าทางโภชนาการได้มากนัก นอกจากนี้พบว่าการทำงานที่ต้องแข่งขันหาลูกค้าและสภาพการจราจรที่ติดขัดทำให้เกิดความเครียด หากมีที่พักอยู่ในชุมชนแออัดด้วยแล้ว ก็จะประสบปัญหาว่าเวลาที่ออกกะกลับที่พัก เป็นเวลาที่คนอื่นในชุมชนทำงานจะส่งเสียงดัง ทำให้นอนไม่หลับสนิท และบางครั้งไม่มีเวลาให้ครอบครัว ผู้ขับแท็กซี่ส่วนหนึ่งเป็นผู้ย้ายถิ่นจึงไม่มีหลักฐานทะเบียนบ้านทำให้ไม่สามารถได้รับสวัสดิการใดๆ จากรัฐได้

ณัฐจรี สุวรรณภักดิ์ (2546, หน้า 15-19) และ (2547, หน้า 19-26) กล่าวถึง อาชีพคนขับรถแท็กซี่ว่าเป็นอาชีพที่สะท้อนถึงปัญหาการเลี้ยงชีพเพื่ออยู่รอด คนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำชักชวนจากญาติพี่น้อง เพื่อนและคนบ้านเดียวกันที่ขับแท็กซี่อยู่ก่อน การตัดสินใจเข้าสู่อาชีพเป็นผลมาจากกระบวนการคิด การเลือกสรร การชั่งตวงทางเลือกระหว่างงานที่ทำอยู่ อาชีพขับแท็กซี่ เป็นงานที่มีรายได้และอิสระ จึงนำไปสู่การทดลองเข้าสู่อาชีพของคนขับแท็กซี่ และเลือกที่จะทำอาชีพนี้ต่อไป รวมทั้งการถ่ายทอดประสบการณ์จริงเกี่ยวกับอาชีพ ทำให้คนรุ่นหลังเกิดความสนใจและคิดที่จะลองมาขับแท็กซี่เพื่อหารายได้ ส่วนปัญหาของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ พบว่าเกี่ยวข้องกับ การเลือกรถของผู้โดยสารซึ่งดูจากสภาพความเก่าใหม่ของรถ ปัญหานี้เป็นที่รับรู้ของคนขับแท็กซี่ ทำให้พวกเขาปรารถนาที่จะได้ขับรถใหม่ แต่มีข้อจำกัดที่ต้นทุนการเช่ารถสูง รวมทั้งการเผชิญหน้าและการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร บางครั้งอาจสร้างความไม่สบายใจและทำตัวเป็นปัญหาในการขับรถแท็กซี่ เช่น คนเมาที่พูดจาไม่รู้เรื่อง ผู้โดยสารที่ไม่บอกจุดหมายปลายทางที่แน่นอน ผู้โดยสารที่บอกให้ทำผิดกฎจราจรโดยหวังความสะดวก ปัญหาความเสี่ยงจากการถูกโกงค่าโดยสาร ความเสี่ยงต่อการถูกรีดไถจากเจ้าหน้าที่ ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ความเจ็บป่วย และโรคจากการทำงาน

เตือนใจ เมธินาพิทักษ์ (2548, หน้า 8-9) แบ่งคนขับรถแท็กซี่ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนขับแท็กซี่ที่จดทะเบียนในรูปส่วนบุคคล ตามกฎหมายกำหนดสีของตัวถังรถเป็นสีเขียวและเหลือง ติดป้ายชื่อวารรถแท็กซี่ส่วนบุคคล คนขับแท็กซี่โดยส่วนใหญ่มักเป็นเจ้าของรถเอง แต่บางครั้งจะให้บุคคลอื่นมาเช่าขับแทน การเช่าดังกล่าวจะให้เช่ารถในระยะยาวเป็นรายเดือน รายปีและขับรถได้ตลอดทั้งวัน ไม่ได้ทำงานเป็นกะและไม่ต้องนำรถไปคืนให้เจ้าของรถ สามารถเก็บรถไว้กับตนเอง กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนในรูปนิติบุคคล เป็นรถที่อยู่ภายใต้การครอบครองของผู้ประกอบการให้เช่ารถแท็กซี่รายวัน สีของตัวรถจะแตกต่างกันไป ลักษณะการเช่าจะให้เช่าขับเป็นรายวันทำงานเป็นกะ เมื่อถึงเวลาเช่ากะทำงาน คนขับแท็กซี่จะมารีบรถออกไป และเมื่อใกล้เวลาสิ้นสุดช่วงเวลาของกะนั้นต้องเตรียมนำรถมาส่งคืนให้เจ้าของรถ พร้อมจ่ายค่าเช่ารถให้กับเจ้าของสถานประกอบการนั้น ซึ่งราคาจะแตกต่างกันออกไปตามสภาพของรถเก่าใหม่ ต้องทำความสะอาด เติมน้ำมันหรือน้ำมันให้พร้อมเพื่อที่จะส่งมอบให้คนขับรถแท็กซี่ในกะต่อไป

สรุปแรงงานนอกระบบกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ มี 2 กลุ่มใหญ่ ดังนี้ กลุ่มคนขับแท็กซี่ ส่วนบุคคลและกลุ่มคนขับรถแท็กซี่นิติบุคคล เช่น กลุ่มคนขับรถแท็กซี่สหกรณ์ เป็นกลุ่มอาชีพที่สะท้อนถึงปัญหาการเลี้ยงชีพเพื่ออยู่รอดในสังคม การเข้าสู่อาชีพนี้มาจากคำแนะนำชักชวนจากญาติพี่น้อง เพื่อนและคนบ้านเดียวกันที่ขับแท็กซี่อยู่ก่อน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 45 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคเหนือและภาคใต้ ตามลำดับ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สภาพการทำงานโดยทั่วไปแบ่งเป็นสองกะ ตั้งแต่เวลาประมาณ 04.00 น. จนถึงเวลา

14.00 น. เป็นกะที่หนึ่ง และกะที่สองเริ่มเวลาประมาณ 14.00 น. – 04.00 น. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 3,000-5,000 บาท ปัญหาของคนขับรถแท็กซี่เกี่ยวข้องกับสภาพรถแท็กซี่ ผู้โดยสารเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาชญากรรมและสุขภาพอนามัย

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ที่มาความต้องการของมนุษย์

อรุณ รักธรรม (2548, หน้า 51-52) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์มีไม่สิ้นสุด สาเหตุเพราะว่ามนุษย์เป็นผู้ไม่รู้จักพอ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งหนึ่งแล้ว จะมีความต้องการในสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะแตกต่างกันออกไป ณ เวลาหนึ่งๆ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นย่อมต้องพยายามหาทางทำให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น ด้วยการกระทำอะไรอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง สิ่งที่มีมนุษย์กระทำหรือปฏิบัติเป็นผลเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์นั่นเอง พฤติกรรมของมนุษย์มีลักษณะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าในขณะนั้นๆ มนุษย์มีความต้องการอะไรเป็นสำคัญ โดยทั่วไปคนเราจะรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร ได้จากสิ่งที่ตัวเองกระทำหรือพยายามจะกระทำและมีทางเลือกหรือไม่

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546, หน้า 157-158) กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรมคือ ความต้องการได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล (Inner State of Need or Tension) หรือเรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง แรงที่ทำให้เกิดพลังผลักดัน (Drive) ภายในตัวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เป็นการกระตุ้นที่มาจากสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจเป็นเรื่องของการทำพฤติกรรมโดยมุ่งสู่เป้าหมาย (Goal) และเป็นระบบ ประกอบด้วย สิ่งป้อนเข้า (Input) ได้แก่ พลังจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นให้เกิดแรงผลักดัน (Drive) ภายในให้เกิดขึ้น ส่งผลให้ต้องแสดงพฤติกรรมออกไปเป็นผลผลิต (Output) จนไปถึงข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยเป็นผลมาจากการกระทำพฤติกรรม อันมีอิทธิพลทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมนั้นหรือเปลี่ยนไปเป็นพฤติกรรมอื่นในโอกาสต่อไป

ดิน ปรัชญพุทธิ (2548, หน้า 393-394) กล่าวถึง การแสดงออกของพฤติกรรมหรือการกระทำของมนุษย์ ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ เป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล อาจรวมถึงแรงจูงใจ (Motive) การรับรู้ (Cognition) ความต้องการ (Needs) ซึ่งเหตุจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มีพลังมากพอที่จะชักนำให้มนุษย์รู้สึกตั้งใจจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ ประกอบด้วยความรู้สึกตามสัญชาตญาณ ความอยาก ความโน้มเอียงที่จะกระทำ ความปรารถนาและผลประโยชน์ ส่วนการรับรู้ เป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือมีประสบการณ์จากสภาพแวดล้อมในอันที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเหล่านั้นให้เป็นที่พอใจในทิศทางที่ตนเองต้องการสำหรับความต้องการ เป็นความต้องการทางด้านกายภาพ ความมั่นคง สังคม การยกย่อง และความประสงค์ที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (2) องค์ประกอบทางด้านเป้าหมาย อธิบายได้ว่ามนุษย์นั้นมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกันออกไป ทั้งทางกายภาพและสังคม รวมทั้งจุดมุ่งหมายที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จุดมุ่งหมายที่จะได้รับการยกย่องและความสำเร็จ ตลอดจนจุดมุ่งหมายที่จะทำอะไรเสียสละเพื่อ

ส่วนรวม (3) องค์ประกอบทางด้านสภาวะแวดล้อม เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามวัยและสถานที่

สรุปที่มาความต้องการของมนุษย์มาจากแรงจูงใจ (Motive) ในการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำ ประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านร่างกายและจิตใจ องค์ประกอบทางด้านเป้าหมาย และองค์ประกอบทางด้านสภาวะแวดล้อม การแสดงออกของพฤติกรรมความต้องการ จะประกอบด้วย สิ่งป้อนเข้า (Input) ได้แก่ พลังจากสิ่งแวดล้อมที่มากกระตุ้นให้เกิดแรงผลักดัน (Drive) ภายในให้เกิดขึ้น ส่งผลให้ต้องแสดงพฤติกรรมออกไปเป็นผลผลิต (Output) จนไปถึงข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยเป็นผลมาจากการกระทำพฤติกรรม และความต้องการของมนุษย์นี้จะไม่รู้จักพอเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งหนึ่งแล้วจะมีความต้องการในสิ่งอื่นๆ ต่อไป

ความหมายและประเภท “ความต้องการ” ของมนุษย์

คำว่า ความต้องการ เป็นคำที่อธิบายถึงสิ่งที่มนุษย์ต้องการในส่วนที่ขาดหายไป หรือขาดแคลนสิ่งที่จำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ซึ่งนักวิชาการได้อธิบายถึงความหมายของความต้องการ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2549, หน้า 297) กล่าวถึง ความต้องการ คือ ความขาดแคลนของร่างกายหรือจิตใจที่กระตุ้นพฤติกรรมความต้องการ ให้สามารถเข้มแข็งหรืออ่อนแอได้และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ดังนั้นความต้องการของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและสถานที่

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, หน้า 194) ระบุว่าความต้องการ คือ สภาวะภายในที่ทำให้รู้สึกอยากจะได้บางสิ่งบางอย่าง เป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาโดยจะแสดงออกอย่างมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการของตน

Hellriegel, Slocum and Woodman (2001, pp.132-133) อธิบายถึงกระบวนการความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วย 6 ระยะ ดังนี้

1. ระยะแสดงความต้องการ (Employee identifies needs) เป็นการชี้ถึงความขาดแคลนของบุคคลทางกายภาพ เช่น น้ำ อากาศ อาหาร หรือสังคม เช่น ความสัมพันธ์ เป็นต้น
2. ระยะการค้นหาความต้องการ (Employee searches for ways to satisfy these needs) เป็นการลดความตึงเครียดของปัจเจกบุคคลที่ไม่มีความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต โดยการค้นหาความต้องการบางอย่างเพื่อลดหรือจัดสิ่งเหล่านั้น
3. ระยะการกำหนดพฤติกรรม (Employee selects goal-directed behaviors) คือ เป้าประสงค์เฉพาะที่เป็นความต้องการไปสู่ความสำเร็จของบุคคล หรือแรงขับเคลื่อนในการลดความขาดแคลนบางอย่างของชีวิต
4. ระยะสำเร็จผล (Employee performs) เป็นการพยายามอย่างหนักที่จะกระตุ้นพฤติกรรมการค้นหาความได้เปรียบบนพื้นฐานของปัญหาที่พบ

5. ระยะเวลาได้รับคุณและโทษ(Employee receives either rewards or punishment) การแสดงกลับ (Feedback) ของผลที่ได้รับจากความต้องการสิ่งต่างๆ เหล่านั้น อาจจะตรงหรือไม่ตรงตามความต้องการที่ตนอยากได้

6. ระยะคิดทบทวนความขาดแคลน ความต้องการ (Employee reassesses need deficiencies) คือการทบทวนความต้องการจากผลที่ได้รับของปัจเจกบุคคล

อรุณ รักธรรม (2548, หน้า 52-53) กล่าวถึง ประเภทความต้องการของมนุษย์ ดังนี้ (1) ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (Natural Needs) เช่น ความหิว ความรู้สึกทางเพศ ความต้องการความปลอดภัย พฤติกรรมของคนเรานั้นเป็นผลเนื่องมาจากความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาตินั้น บางครั้งก็ไม่อาจแสดงพฤติกรรมออกมาให้ชัดเจนได้ ทั้งนี้เนื่องจากถูกควบคุมไว้โดยมาตรฐานความประพฤติทางศีลธรรม ประเพณีวัฒนธรรม อารยธรรม และอื่นๆ ของสังคมเป็นอุปสรรคกีดกัน เช่น พฤติกรรมที่จะเป็นผลเนื่องจากความปรารถนาทางเพศ (2) ความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ (Acquired Needs) ความต้องการประเภทนี้ เป็นความต้องการที่มีได้เกิดแก่บุคคลมาตั้งแต่เกิด แต่เกิดขึ้นจากการสะสมของประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล ความต้องการของคนในลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในองค์กรมากกว่าความต้องการในลักษณะแรก

สรุปความหมายของความต้องการของมนุษย์ หมายถึง ความปรารถนาในสิ่งที่มีมนุษย์ยังไม่ได้รับการตอบสนอง หรือความขาดแคลนสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน รวมทั้งร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นพฤติกรรมความต้องการ ซึ่งแต่ละคนจะมีระดับความต้องการแตกต่างกัน การขาดบางสิ่งบางอย่างในชีวิตทำให้แต่ละคนพยายามกระทำหรือแสวงหาบางอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ ประกอบด้วย 6 ระยะ ดังนี้ ระยะแสดงความต้องการ ระยะการค้นหาความต้องการ ระยะการกำหนดพฤติกรรม ระยะสำเร็จผล ระยะการได้รับคุณและโทษ และสุดท้ายระยะคิดทบทวนความขาดแคลน ความต้องการ สำหรับประเภทความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เช่น ความหิว ความรู้สึกและความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่เป็นความต้องการเกิดขึ้นในองค์กร

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ (Needs Theories)

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และนิยมนำมาใช้เป็นบรรทัดฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีอยู่หลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (Maslow, 1970, pp. 35-46) กล่าวถึง บุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานไปยังระดับสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (The Physiological Needs) ความต้องการที่เป็นจุดเริ่มต้นของทฤษฎี ความต้องการนี้อาจหมายถึงแรงผลักดันทางกายภาพ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต

2. ความต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs) ความต้องการลำดับที่สองที่จะถูกกระตุ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว และความต้องการใหม่จะถูกกำหนด

ขึ้นมาแทนที่ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวงในการดำรงชีวิต ต้องการที่จะมีเสถียรภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

3. ความต้องการด้านสังคม (The Social Needs) ความต้องการลำดับที่สามที่ต้องการจะได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการความรัก ต้องการมีเพื่อนและความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (The Esteem Needs) ความต้องการลำดับที่สี่ที่บุคคลต้องการเห็นคุณค่า ความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นที่ยอมรับทั้งจากตนเองและผู้อื่น

5. ความต้องการสนองตอบได้ด้วยตนเอง (The Need for Self-Actualization) ความต้องการลำดับสูงสุด เมื่อบุคคลได้รับความต้องการทุกอย่างแล้ว และรู้สึกว่าตนเองไม่มีความขาดแคลน แต่รู้สึกถึงการบรรลุความต้องการทั้งหมดที่ตนอยากได้ ด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยการแสวงหาความท้าทาย ความสามารถในสิ่งใหม่

Maslow เชื่อว่ามนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือความต้องการทางร่างกายก่อนจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นต่อไป เป็นความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) (Herzberg, 1959, pp. 14-15) ระบุถึงปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจและไม่พอใจในการทำงาน เกิดขึ้นจากปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor)

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความทุ่มเทความพยายาม ในการทำงาน ปัจจัยจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กร ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของบุคคล ปัจจัยจูงใจจะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้จะตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของบุคคล

2.2 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคนในการทำงาน เป็นปัจจัยที่หากขาดไป คนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของงาน รวมถึงเงินเดือน สภาพแวดล้อมขององค์กรและการบริการ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ทางด้านการงานและความมั่นคง ปัจจัยนี้จะตอบสนองความต้องการด้านร่างกายของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัยของ Herzberg ถูกยอมรับและประยุกต์อย่างกว้างขวาง ซึ่งปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการงาน ในทางกลับกันปัจจัยอนามัยจะเกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมของงาน

3. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) ได้ปรับปรุงลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ให้เป็นความต้องการของมนุษย์สามระดับ (Alderfer, 1972, pp. 6-20) คือ

ความต้องการของมนุษย์ที่จะมีชีวิตอยู่รอด (Existence Needs: E) ประกอบด้วย ความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เกื้อกูลต่างๆ ความต้องการประเภทนี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของ Maslow นั่นเอง

ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs: R) ความต้องการที่ครอบคลุมถึงการที่มนุษย์มีชีวิตอยู่ในสังคมที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน เป็นความต้องการความรักและสังคม ซึ่งเหมือนกับความต้องการทางสังคมของ Maslow

ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นความต้องการสูงสุด ความต้องการระดับนี้เหมือนกับความต้องการยอมรับและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของ Maslow

ERG Theory ของ Alderfers และ Hierarchy of Needs Theory ของ Maslow มีความแตกต่างที่สำคัญ ดังนี้ (1) ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer มีพื้นฐานของหลักความพอใจ ความก้าวหน้า เหมือนทฤษฎีความต้องการของ Maslow ซึ่งเชื่อว่าบุคคลยังคงอยู่ ณ ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าความต้องการนั้นได้ถูกตอบสนองเท่านั้น แต่จะรวมเอาหลักความคับข้องใจการถดถอยที่ทฤษฎีของ Maslow ไม่มี หมายถึงสถานการณ์ที่ความต้องการระดับสูงยังไม่ได้ถูกตอบสนอง ไม่ได้รับความพอใจหรือถูกสกัดกั้น ดังนั้นความต้องการจะมุ่งไปที่ความต้องการระดับต่ำลงมากมากขึ้น (2) ทฤษฎีความต้องการของ Alderfers เชื่อว่ามนุษย์สามารถมุ่งความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ อาจจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน และความต้องการระดับต่ำไม่จำเป็นต้องถูกตอบสนองอย่างดี ก่อนที่จะมุ่งความต้องการอย่างอื่นในระดับที่สูง ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการดำรงชีวิตอยู่รอด) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการทางสังคม (ความต้องการความสัมพันธ์) และความต้องการความคิดสร้างสรรค์ (ความต้องการเจริญเติบโต) เป็นต้น (สมยศ นาวีการ, 2549, หน้า 309-310)

4. ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's Trichotomy of Needs) (McClelland, 1970, pp. 29-47) McClelland เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการที่มีการเรียนรู้จากสังคม และเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น โดยมนุษย์จะมีความต้องการพื้นฐาน 3 ด้าน คือ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for Achievement: n-Ach) ความต้องการด้านสังคม (Need for Affiliation: n-Aff) และความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power: n-Pow) ความต้องการแต่ละด้านประกอบด้วย

ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for Achievement: n-Ach) เป็นความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมุ่งความสำเร็จสูงสุดแทนที่จะเป็นรางวัล บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงไม่เพียงแต่กำหนดและดำเนินตามเป้าหมายที่สูง แต่หากพิจารณาเป้าหมายอย่าง

ระมัดระวัง และมักจะมีการตรวจสอบผลการดำเนินงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่ผู้มีคุณสมบัติที่ต้องการความสำเร็จในตนเองสูงมักจะกลายมาเป็นเจ้าของกิจการส่วนตัวได้เป็นอย่างดี

ความต้องการด้านสังคม (Need for Affiliation: n-Aff) หมายถึงความต้องการที่จะสร้างมิตรภาพและกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่นในสังคม ทั้งนี้เมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะสร้างความผูกพัน จึงแสวงหาการยอมรับจากบุคคลอื่น และให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นเป็นอย่างมากทำให้บุคคลกลุ่มนี้หางานที่จะทำให้พวกเขาสามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขึ้นมา ดังนั้นผู้บริหารสามารถที่จะจูงใจบุคคลซึ่งมีความปรารถนาในด้านนี้ได้ด้วยการมอบหมายงานที่ต้องเน้นความร่วมมือระหว่างพนักงานและทีมงาน

ความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power: n-Pow) เป็นความปรารถนาที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

ความต้องการทั้ง 3 ประการนี้จะประกอบกันในทุกคน เพียงแต่ว่าแต่ละคนจะมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งมากกว่าความต้องการอีก 2 ประการที่เหลือ นอกจากนี้ McClelland เห็นว่าคนที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกันจะให้ความสำคัญของการความต้องการแบบเดียวกัน เช่น ชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการความต้องการด้านสังคมมากกว่าชาวอเมริกัน เป็นต้น ซึ่งความต้องการทั้ง 3 ประการจะนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สรุปจากที่กล่าวข้างต้นเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ จะเห็นได้ว่าแต่ละทฤษฎีมีความเหมือนและความแตกต่างกันตามกรอบแนวคิด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎี ERG Theory ของ Alderfer เป็นทฤษฎีหลัก ถึงแม้ทฤษฎีดังกล่าวมาจากทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของ Maslow แต่มีลักษณะยืดหยุ่นบนพื้นฐานของความไม่พอใจและความเสื่อมถอยที่ทฤษฎีของ Maslow ไม่มี ในการอธิบายปรากฏการณ์ความต้องการของกลุ่มแรงงานนอกระบบภาคบริการที่มีความต้องการทางสังคมมากกว่าหนึ่งระดับ โดยอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กันหรือไม่ก็ได้ เช่น ความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการและหลักประกันสังคม ความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความต้องการยอมรับทางสังคม และความต้องการความมั่นคงของชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของ “คุณภาพชีวิตการทำงาน”

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มาจากแนวคิดคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ซึ่งมีความสำคัญทั้งต่อบุคคลและสังคม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน นักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องให้ความหมายหรือคำนิยามที่น่าสนใจ ดังนี้

Bluestone (1977, p. 44) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะให้ผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร อันจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขาซึ่งรวมถึง

การปรับปรุง การบริหารงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ให้สมาชิกขององค์กรทุกระดับได้นำสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงาน ย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพอใจสูง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่ม และองค์กรที่ดีขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดกันเกี่ยวกับระเบียบ วินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง

Hackman and Suttle (1977, p. 14) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งสนองความ ผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร

คมกฤษ รัตนคร (2541, หน้า 17) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ คุณภาพ และความรู้สึกของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตในการปฏิบัติงานที่ทำทนายในสภาพแวดล้อม สามารถสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างมีความสุข ความพึงพอใจไม่ว่าทางด้าน ค่าตอบแทน ความปลอดภัย การมีสุขภาพที่ดี มีอนาคตที่เจริญมั่นคง มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ และการมีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว การยอมรับจากสังคมที่เป็น สมาชิกอยู่

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546, หน้า 14) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แต่ละบุคคลได้รับจากสภาพการทำงานและประสบการณ์ในองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการที่องค์กรได้จัดให้มีขึ้นเพื่อ สนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

บงกช เทพจารี (2547, หน้า 9) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน คือความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยเป็นการทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานโดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและ จิตใจ สังคม เศรษฐกิจอย่างพอเพียงและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

อัชนรา สายะตานันท์ (2548, หน้า 4) นิยามความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ แนวคิดที่มาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต เป็นการพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยเฉพาะคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่ดีภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสมมีความ ปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และมีสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551, หน้า2/11) ระบุความหมายคุณภาพ ชีวิตการทำงาน คือ ชีวิตการทำงานที่มีความสุข มีความพึงพอใจต่องานและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ โดยสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานส่วนบุคคลจากผลตอบแทนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจาก องค์กรอย่างยุติธรรม บนพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคลากร และจะพัฒนาไปสู่ระดับ ความสัมพันธ์ในสังคม อันเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่สูงขึ้น

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2551, หน้า 109) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน เกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของ บุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพของ องค์กร นอกจากนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรทั้งในระดับมหภาค

และจุลภาค โดยเฉพาะในปัจจุบันที่คุณภาพชีวิตการทำงานกลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยี ที่ทั้งบุคคลและองค์กรต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอยู่ร่วมและเกื้อกูลซึ่งกัน และกัน

สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ชีวิตการทำงาน ความรู้สึกของบุคคล ต่องานและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม และสมดุลระหว่างการทำงานคุณภาพชีวิตของบุคคลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานส่วนบุคคลและครอบครัวทางด้านร่างกายและจิตใจ สังคม เศรษฐกิจอย่างพอเพียง มีความยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม มีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

องค์ประกอบและมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1975) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life โดยแบ่งลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการและความจำเป็นทางเศรษฐกิจ จึงมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนการทำงานต้องเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมได้

2. การมีสภาพทำงานที่ความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Development of Human Capacities) กล่าวคืองานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. การมีลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. การมีลักษณะงานที่ส่งเสริมด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) หมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

6. การมีลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดความเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. การมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) หมายความว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมง

การทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. การมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) หมายความว่าผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ จะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

Delamotte and Takazawa (1984) กล่าวถึงมิติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน (Traditional Goals) หมายถึง เรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหาตั้งแต่ดั้งเดิม เกี่ยวกับเรื่องของความปลอดภัยในการทำงานและส่งเสริมสุขภาพ เรื่องของรายได้ที่ไม่เพียงพอเกี่ยวพันถึงการได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นและการให้ออกจากงานอย่างไม่มีเหตุผล รวมถึงการได้รับความคุ้มครองหลังจากการเกษียณออกจากงาน ที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนงาน

2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment Work) หมายถึง ความต้องการของคนงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมในการทำงาน คนงานจะต้องไม่ออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล การปฏิบัติอย่างยุติธรรมนี้รวมถึงการดูแลแรงงานผู้หญิงซึ่งได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรมทั้งในงานและค่าจ้าง

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence of Decisions) หมายถึง ความไม่แตกต่างในอำนาจระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีอำนาจสำคัญ ทำให้มีความภาคภูมิใจ มีอิสระและมีโอกาสที่จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) หมายถึง ความท้าทายในงานยังเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของความเป็นมนุษย์ได้มาก ประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคม ชื่อเสียง เกียรติยศ และการยอมรับรวมถึงการประสบความสำเร็จ เป็นปัจจัยในการ จูงใจคนให้ทำงาน ที่สำคัญทำให้คนงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานตามมา

5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and Life Cycle) หมายถึง ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างชีวิตการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดผลซึ่งกันและกันได้ เช่น ถ้าเวลาการทำงานมากจะทำให้เวลาของครอบครัวลดน้อยลงก่อให้เกิดช่องว่างได้ในสังคม

Cascio (2006, pp. 24-25) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานใน 2 มิติ ดังนี้

มิติแรกคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์และการดำเนินการขององค์กร เช่น ด้านนโยบาย ด้านการดูแลที่เสมอภาค ด้านความสัมพันธ์ของคนทำงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตัวอย่างวิธีการตามความหมายนี้ ได้แก่

1. ด้านการมีส่วนร่วมของคนทำงาน (Employee Participation) เช่น การรวมกลุ่ม การพบปะพูดคุย การมีส่วนร่วมเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการทำงาน

2. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าของทำงาน (Career Development) เช่น การสนับสนุนจากภายในองค์กรในรูปของการฝึกอบรม การให้การศึกษา การประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) เช่น การแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบ การร้องทุกข์ การอุทธรณ์และการให้คำปรึกษา
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) เช่น การสื่อสารจากบุคคลไปสู่กลุ่มบุคคล การประชุมกลุ่ม หรือการใช้สื่อสาธารณะ
5. ด้านสุขภาพ (Wellness) เช่น จัดตั้งศูนย์รักษาพยาบาล ศูนย์สุขภาพฟันดี โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพดี โปรแกรมสนับสนุนการ โปรแกรมให้คำปรึกษา
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เช่น ลดการเลิกจ้าง การให้ออกจากงาน โปรแกรมการเกษียณอายุการทำงาน
7. ด้านความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (A Safe Environment) เช่น การมีคณะกรรมการความปลอดภัย การมีทีมรับภาวะฉุกเฉิน โปรแกรมความปลอดภัยในการทำงาน
8. ด้านการตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Compensation) เช่น การได้รับผลประโยชน์และค่าตอบแทนซึ่งสามารถแข่งขันได้
9. ด้านความภาคภูมิใจ (Pride) เช่น องค์กร การมีส่วนร่วมภาคประชาชน การเมืองสิ่งแวดล้อมในฐานะประชาชนพลเมือง

มิติที่สองคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคนทำงานที่รู้สึกปลอดภัยค่อนข้างเป็นที่พอใจ มีความเจริญก้าวหน้าและสามารถพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ ในความหมายนี้จะ เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระดับที่ซึ่งเป็นขอบเขตที่แท้จริงของความต้องการของมนุษย์

จีระ หงส์ลดารมภ์ (2533, หน้า 27-28) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงงานจงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันไปตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน ซึ่งจะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยแรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตาม สังคมของมนุษย์ เป็นสังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ ค่าจ้างและสวัสดิการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน
2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตการทำงาน มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมขนาดเล็กอาจไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ดีเท่ากับองค์กรใหญ่ๆ ได้
3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานนอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ

4. การคุ้มครองแรงงาน เป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

สรุปลักษณะประกอบและมิติของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญ คือ การได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม การส่งเสริมสุขภาพ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่ดี การสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาการเพิ่มศักยภาพและโอกาสการทำงาน โดยการส่งเสริมความรู้ความสามารถตามศักยภาพของแรงงาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการคุ้มครองแรงงาน มิติเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์ การดำเนินการขององค์กร และการรับรู้ของแรงงานซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงของมนุษย์

ประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

Hackman, Lawler and Porter (1977) กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อการเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน เกิดความรู้สึกที่ดีและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิต ช่วยให้เกิดความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาดตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีคุณประโยชน์กับองค์กร และยังช่วยลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Greenberg and Baron (1995, p. 647) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน คือ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้นรวมทั้งเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

นฤตล มีเพียร (2541, หน้า 16) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในพนักงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดการเกิดอัตราการขาดงานลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น ลดความเครียด อุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานจะส่งผลต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นของกำลังคนมากและความสามารถในการสลับปรับเปลี่ยนพนักงานมากขึ้น เป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้มีอัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่ดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจขององค์กรเพิ่มขึ้น จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร และยังลดอัตราการขาดงาน การลาออกของพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการเคารพสิทธิของพนักงาน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 109) กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคลกลุ่มต่างๆ คือ การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน สร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม และการเป็นประชาชนขององค์กร พัฒนาคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรทั้งในระดับบุคคล ระดับหน่วยงานและระดับองค์กร สร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ระหว่างบุคคลและองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสมาชิกและสังคม และเพิ่มโอกาสในการเติบโตและขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือและเชื่อใจของชุมชน รวมทั้งช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

สรุปประโยชน์ของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องานและต่อองค์กร เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สุขภาพจิตที่ดี ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น การมีส่วนร่วมและการช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวโน้มที่จะเป็นประเด็นสำคัญที่มีความท้าทายต่อผู้บริการและผู้เกี่ยวข้องในอนาคต เนื่องจากการจ้างงานโดยเฉพาะแรงงานที่มีทักษะฝีมือ (Skill Worker) หรือแรงงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) ไม่สามารถกระทำได้จากทำให้เงินเดือนและสวัสดิการที่สูงเพียงด้านเดียว ในอนาคตกระแสแรงงานที่มีคุณภาพต้องการทำงานในองค์กรที่มีบรรยากาศเกื้อหนุนต่อความสำเร็จและการสร้างนวัตกรรม ต้องการความเป็นตัวของตัวเอง และใช้ชีวิตในด้านอื่นให้สมบูรณ์ เช่น การมีครอบครัวที่เป็นสุข การพักผ่อนที่เต็มที่ และการทำความเข้าใจในตนเองและสังคม เป็นต้น ดังนั้นองค์กรและผู้เกี่ยวข้องจึงต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มิใช่โครงการที่ทำตามความนิยมแบบครั้งเดียวเสร็จ ซึ่งต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจมาดำเนินการ (ณัฐพันธ์ เชจรันนท์, 2551, หน้า 111-112) ดังนี้

1. ศึกษาสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล โดยพิจารณาภาพรวมในปัจจุบันของประเทศและอุตสาหกรรม ตลอดจนหาข้อมูลการดำเนินงาน ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร

2. ทำความเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร โดยการศึกษาข้อมูลทั้งในด้านกายภาพและจิตใจของบุคลากร จากนั้นจึงทำการเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ศึกษาจากภายนอก เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นรูปธรรม

3. วางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพแวดล้อมและสถานะขององค์กร เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยผู้วางแผนต้องตระหนักว่าถึงแม้บุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันและองค์กรที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถจัดกลุ่มตามความต้องการและสามารถตอบสนองได้ดีที่สุด

4. ดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน นำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่กำหนดขึ้นไปวางแผนปฏิบัติการ และจัดระบบการทำงานให้เป็นรูปธรรม โดยจัดให้มีผู้ทำหน้าที่และมีความรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงาน ติดตามผลและแก้ไขการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ

เพื่อให้โครงการดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ซึ่งผู้ดำเนินการสมควรให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร วางแผนดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของพนักงานหรือแรงงาน และกระทำอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

5. ประเมินผลการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบเพื่อพิจารณาข้อบกพร่องและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยเฉพาะโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต้องดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสมควรจะต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงอยู่เสมอ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมอาจทำให้ความต้องการของพนักงานและองค์กรเปลี่ยนไป

สรุปการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานต้องอาศัยความเข้าใจในสถานการณ์ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีการวางแผน ดำเนินการ ติดตามและประเมินผล ดังนั้นองค์กรและผู้เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นันทพงศ์ พุกษชาติรัตน์ (2536) ศึกษาเรื่อง การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของชาวอีสานในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อเศรษฐกิจและสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสวนหลวงแท็กซี่จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของชาวอีสานในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการอาชีพนี้ถูกชักชวนจากญาติพี่น้อง เพื่อนสนิทเป็นผู้ถ่ายทอดการประกอบอาชีพให้ สำหรับผู้ที่ไม่มีความสามารถในการขั้รถยนต์มาก่อนจะได้รับการฝึกสอนการขั้รถยนต์เป็นเบื้องต้น แล้วจึงฝึกสอนขั้รถในสภาพการจราจรที่เป็นจริง ส่วนผู้ที่มีความสามารถในการขั้รถยนต์มาแล้ว ผู้ชักชวนจะพามาติดต่อกับเจ้าของรถแท็กซี่ เพื่อเช่ารถแท็กซี่ในการประกอบอาชีพต่อไป รวมถึงเป็นผู้ค้าประกันความประทุติและความเสียหาย ในช่วงเริ่มต้นผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่จะเรียนรู้ทักษะต่างๆ ในการหาผู้โดยสาร เรียนรู้เส้นทางจราจร สำหรับปัญหาการประกอบอาชีพ ได้แก่ การจราจร สุขภาพอนามัย การสื่อสารกับชาวต่างชาติ รายได้น้อย ทำงานทุกวันเมื่อหยุดงานจะไม่มีรายได้ ไม่มีเวลาในการออกกำลังกายหรือพักผ่อนตามที่ต้องการนานๆ แต่ถึงอย่างไรอาชีพนี้สร้างความรู้สึกภาคภูมิใจ เป็นอาชีพอิสระ สุจริตไม่เป็นปัญหาสังคมกับใคร

เตือนใจ เมธินาพิทักษ์ (2548) ศึกษาการขยายความคุ้มครองการประกันสังคมไปสู่แรงงานนอกระบบ ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้หลังจากหักค่าเช่ารถและค่าใช้จ่ายประจำวัน วันละ 300-500 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-9,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสหกรณ์รถแท็กซี่ มีความพร้อมในการจ่ายเงินสมทบเพื่อเข้าสู่ประกันสังคม ในระดับสูง ข้อเสนอแนะควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่และกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในเขตกรุงเทพมหานครให้มาก เนื่องจากกลุ่มคนเหล่านี้มีความรู้เรื่องประกันสังคมในระดับต่ำ

สลิต แก้วละมูล (2549) ศึกษาเรื่องความต้องการคุ้มครองตามโครงการขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ กรณีศึกษากลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-8,000 บาท ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 3-5 ปี จำนวนชั่วโมงการทำงาน 11-15 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีภาระต้องรับผิดชอบในเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว สวัสดิการที่ได้รับคือ โครงการสุขภาพดีถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค กลุ่มตัวอย่างเคยประสบอุบัติเหตุจากการประกอบอาชีพ โดยได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย และต้องการได้รับความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์ที่ประกอบด้วย กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร และชราภาพ เนื่องจากจะทำให้มีความมั่นคงในชีวิต เป็นหลักประกันของครอบครัว

วิจิตร ระวิวงศ์และคณะ (2550) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบ กรณีศึกษาผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างและผู้ค้าขายในตลาดนัด เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่ไม่คิดเปลี่ยนอาชีพ ทั้งสองกลุ่มมีการออม การกู้เงินตามสัดส่วนของรายได้และความมากน้อยของการลงทุน นอกจากนี้ปัญหาจากการประกอบอาชีพที่สำคัญ คือ ปัญหาสถานที่ในการประกอบอาชีพ ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ความเข้มงวด การถูกจับปรับอย่างไม่เป็นธรรม บางครั้งถูกรีดไถ ด้านความต้องการอันดับแรกคือ การขอให้รัฐจัดสถานที่ที่เหมาะสม ความต้องการบริการจากรัฐ เช่น สวัสดิการที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาลฟรี และเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ด้านปัญหาส่วนบุคคลพบว่าขาดความเอาใจใส่ดูแลสุขภาพ มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ เช่น การดื่มสุรา สูบบุหรี่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

นฤมล นิราทร ชไมพร รุ่งฤกษ์ฤทธิ์ สุชาดา สนามชวด และกัลยา ไทยวงษ์ (2550) ทำการศึกษาแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ ผลการศึกษาพบว่า แรงงานนอกระบบกลุ่มต่างๆ มีการศึกษาดำ รายได้น้อย มีความไม่มั่นคงด้านรายได้ แรงงานส่วนใหญ่ (ยกเว้นแรงงานภาคเกษตรที่ไม่ใช่เกษตรกรรับจ้าง) ยังไม่มีการรวมกลุ่ม แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีหนี้สิน มีค่าใช้จ่ายด้านอภายมุข ปัญหาที่พบคือ การขาดโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน ปัญหาสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ขาดการดูแลเด็กและคนชรา สำหรับความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ ทักษะฝีมือ การตลาด การบริการและการบัญชี ส่วนการคุ้มครองทางสังคมคือ การรักษา พยาบาล เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยจากงานและกรณีสูงอายุ การเข้าถึงแหล่งทุนการประกอบอาชีพ เป็นต้น แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีเครือข่ายทางสังคมที่คอยให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือยามประสบปัญหาและมีความต้องการเข้าสู่ระบบการประกันสังคม ส่วนในด้านความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบต้องแตกต่างจากการบริหารแรงงานในระบบ เนื่องจากแรงงานนอกระบบไม่มีนายจ้าง ผู้มีบทบาทสำคัญคือรัฐบาลและตัวแรงงานนอกระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทำงานเชิงรุก ฉะนั้นการสร้างระบบการคุ้มครองทางสังคมควรมีจุดหมายเพื่อให้แรงงานมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิในฐานะประชาชน และได้รับโอกาสการทำงานที่ดีในฐานะที่เป็นแรงงาน

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบคุ้มครองและสร้างความมั่นคงสำหรับแรงงานนอกระบบ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย

มากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา การเข้าสู่อาชีพ ลักษณะการทำงานและรายได้ พบว่า แรงงานแต่ละกลุ่มมีวิถีการเข้าสู่อาชีพปัจจุบันแตกต่างกันสองลักษณะ คือ กลุ่มที่เริ่มต้นทำงานในอาชีพปัจจุบันเป็นอาชีพแรก และกลุ่มที่เคยประกอบอาชีพอื่นๆ ก่อนที่จะเปลี่ยนมาประกอบอาชีพที่ทำอยู่ในปัจจุบัน สำหรับเหตุการณ์ประกอบอาชีพในปัจจุบัน พบว่า เป็นอาชีพที่ทำมาตั้งแต่รุ่นพ่อแม่จึงรับช่วงต่อ หรือเป็นอาชีพที่ไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถพิเศษและหางานได้ง่าย นอกจากนี้การประกอบอาชีพเดิมประสบปัญหาการขาดทุนหรือต้องการประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ต้องมีนายจ้าง รวมถึงเป็นงานที่ไม่หนักมากนัก ด้านรายได้ พบว่า มีความแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ ด้านสภาพปัญหาจากการทำงานและปัญหาทั่วไป พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ คือ ค่าตอบแทนน้อย ปัญหาหนัก งานไม่ต่อเนื่อง และไม่ได้รับสวัสดิการจากการทำงาน ด้านปัญหาทั่วไปที่ต้องประสบ คือ การขาดแคลนเงินออม ปัญหาไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกิน และปัญหาหนี้สินนอกระบบ ด้านความต้องการของกลุ่มแรงงานนอกระบบ พบว่า ต้องการได้รับความคุ้มครองจากภาครัฐ โดยเฉพาะสิทธิการได้รับเงินทดแทนเมื่อประสบอันตราย สิทธิการได้รับค่าทดแทนเมื่อทุพพลภาพ สิทธิการได้รับค่าฟื้นฟูสมรรถภาพ และสิทธิการได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับการกำหนดราคาและรวมถึงเรื่องของการมีชั่วโมงพักระหว่างการทำงานและการคุ้มครองเวลาทำงานปกติ ด้านความช่วยเหลือที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดเพื่อให้การดำรงชีวิตมีคุณภาพที่ดี คือ การได้รับความช่วยเหลือเกี่ยวกับเงินกู้ยืมเพื่อการลงทุน ค่ารักษาพยาบาลและตรวจสุขภาพ การจัดหางานที่มีความต่อเนื่อง รวมถึงความต้องการเข้าสู่ระบบประกันสังคม ต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะหรือสร้างอาชีพเสริม ด้านระบบคุ้มครอง ระบบเครือข่ายและสวัสดิการทางสังคมที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครไม่ได้ใช้บริการของกลุ่มสวัสดิการต่างๆ