

# THE STRATEGIES TO IMPROVE THE QUALITY OF THE WORK LIFE OF SUB-CONTRACT OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY (PEA) AT THE REGIONAL HEADQUARTERS, BANGKOK

Thanachai Roisri<sup>1</sup>, Sanor Klingam<sup>2</sup>, Wipavane Phueakbuakhao<sup>3</sup>, Naiyana Wongchanya<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Labor union, Provincial Electricity Authority, Headquarters, Bangkok 10900, Thailand

<sup>2</sup> Faculty of Management Science, Phetchaburi Rajabhat University, Phetchaburi 76000, Thailand

<sup>3</sup> Faculty of Humanities and Social Science, Phetchaburi Rajabhat University, Phetchaburi 76000, Thailand

<sup>4</sup> Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok 10220, Thailand

## ABSTRACT

The research aims to 1) study quality of the working life of the sub-contract in Provincial Electricity Authority at Regional Headquarters, Bangkok by reality 2) to create development strategy plan for quality of working life for sub-contract. The research design were quasi-experimental research by compare with three groups. The population were the sub-contract in Provincial Electricity Authority at Regional Headquarters, Bangkok. The samples 302 persons were selected. The questionnaire was employed to gather data which was analyzed by percentage, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation(S.D.), t-test and one-way ANOVA at significantly level 0.05.

The findings revealed that

1. The overall quality of life of worker of the Provincial Electricity Authority Headquarters, Bangkok was some problem, 3 factors; reasonably equitable remuneration, unsafe workplace and lack of right understanding.
2. The result of hypothesis testing found that the experimental group before treatment had a few quality of life by after treatment had increase quality of life. In sum, the development strategy was suitable for applying in promote for quality working of workers.
3. The satisfaction of development strategic plan for working quality before treatment had fair level, but after treatment, there had more satisfy than before treatment. The comparison of satisfaction of development strategy plan for working quality of workers were significantly difference at 0.05 In sum, development strategy designed for working quality of sub-contract in Provincial Electricity Authority at Regional Headquarters, Bangkok can be used.

**Keywords:** Quality of work life, Sub-Contract, Provincial Electricity Authority (PEA)

---

\*Corresponding author: E-mail address: Dr.lu.pea.1217@gmail.com

# ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทจ้างเหมา-ช่วง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ธนชัย ร้อยศรี<sup>1</sup>, เสนาะ กลิ่นงาม<sup>2</sup>, วิภาณี เผือกบัวขาว<sup>3</sup>, นัยนา วงศ์จรรยา<sup>4</sup>

<sup>1</sup>สหภาพแรงงาน, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่, กรุงเทพมหานคร 10900, ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี 76000, ประเทศไทย

<sup>3</sup>คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี 76000, ประเทศไทย

<sup>4</sup>คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร 10220, ประเทศไทย

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และสร้างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทจ้างเหมา-ช่วง โดยเป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลองเปรียบเทียบ 3 กลุ่มและวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่าง 302 คน ผลการวิจัยและพัฒนาพบว่า กลุ่มประชากรมีปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานใน 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยและไม่ส่งเสริมสุขภาพ และด้านขาดความเข้าใจในสิทธิของลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัยพบว่าลูกจ้างกลุ่มทดลองก่อนการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อย หลังการทดลอง พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -4.325$ ) จึงมีเหตุผลที่จะสรุปได้ว่ายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่นำมาทดลอง สามารถใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างได้ ซึ่งยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ของการวิจัย

และจากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรมการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ในภาพรวมของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยพึงพอใจในระดับปานกลาง หลังการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = -4.661$ ) จึงมีเหตุผลที่จะสรุปได้ว่ายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถนำมาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างได้ ซึ่งยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 ของการวิจัย

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน, ลูกจ้างแรงงาน, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## บทนำ

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน โดยเฮิร์ซเชอร์เบิร์ก เฟรดเดอริกและคณะ (Hertzberg, Frederick, 2009) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้ลูกจ้างแรงงานไม่พึงพอใจและไม่เป็นสุขในการทำงานคือ การเป็นเพียงลูกจ้างเหมา-ช่วง

การไม่ใช้พนักงานประจำ ความไม่ชัดเจนและแน่นอนของงาน อีกทั้งภาระงานที่มากไม่สมดุลกับอัตราค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนน้อยเวลาทำงานที่ไม่แน่นอนทำให้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวมีปัญหา รวมทั้งสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาส่วนปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้ลูกจ้างแรงงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ที่ทำการเจริญเติบโตของงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ และยกย่องในการทำงานความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานลักษณะงานที่ทำทายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา องค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

องค์กรในประเทศไทยปัจจุบันมีทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยภาครัฐบาลและภาคเอกชนหรือองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนหรือที่เราเรียกว่ารัฐวิสาหกิจ (Public Enterprise) ซึ่งรัฐวิสาหกิจหมายถึงองค์การของรัฐบาลตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรของรัฐบาลหรือกิจการของรัฐตามกฎหมายที่จัดการกิจการเงินและหมายความรวมถึงหน่วยงานธุรกิจที่รัฐเป็นเจ้าของแต่ไม่รวมถึงองค์กรหรือกิจการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสงเคราะห์หรือส่งเสริมการค้าที่มีใช้ธุรกิจ (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2546, 14) รัฐวิสาหกิจที่ผู้วิจัยจะกล่าวถึงต่อไปคือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority : PEA) ซึ่งโดยภาพรวมแล้วการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังเป็นองค์กรที่มีเป้าหมายคือการปรับปรุงการจัดการ และการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคงสม่ำเสมอ รวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้น การวางแผนพัฒนาระบบไฟฟ้าเพื่อให้มีระบบไฟฟ้าได้มาตรฐาน โดยให้มีระบบไฟฟ้าที่สนองความต้องการลูกค้าทุกประเภทอย่างเพียงพอและทั่วถึง

พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรโดยตรงก็คือ พนักงานช่างไฟฟ้าที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การเชื่อมสายไฟฟ้าแรงสูง แก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การขยายเขต การรื้อถอนอุปกรณ์ไฟฟ้า จากรายงานสถิติอุบัติเหตุทางไฟฟ้าและมาตรการป้องกันประจำปี 2542 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น 2.81% จากการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสาเหตุ

พบว่า บางคนมีปริมาณการทำงานมาก เกิดจากความประมาทเลินเล่อ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะพนักงานช่างไฟฟ้าจะต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่นอกสำนักงานเริ่มตั้งแต่มีประชาชนต้องการจะใช้ไฟฟ้า พนักงานช่างไฟฟ้าจะรับคำร้องในการขอใช้ไฟฟ้าและเดินทางไปยังสถานที่ที่มีผู้ร้องขอ เพื่อตรวจสอบว่ามีระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าอยู่ในบริเวณที่ผู้ร้องขอใช้ไฟฟ้าต้องการหรือไม่ หากไม่มีระบบจำหน่ายก็ต้องดำเนินการก่อสร้างระบบเข้าไปก่อนโดยการปักเสา พาดสาย และต่อไฟฟ้าเข้าไป เพื่อให้ระบบจำหน่ายถึงยังสถานที่ที่ผู้ร้องขอใช้ไฟฟ้าอาศัยอยู่ ส่วนการเชื่อมสายไฟฟ้าแรงสูงให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ประเภทอุตสาหกรรมจะต้องทำโดยไม่มีกรงด้ายสายไฟฟ้า โดยทำการเชื่อมสายไฟฟ้าแรงสูงขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นๆ ยังใช้กระแสไฟฟ้าอยู่ จึงมีความเสี่ยงในอันตรายที่จะได้รับเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้จะมีอุปกรณ์ที่มีความปลอดภัยแล้วก็ตาม นอกจากนี้ยังมีอันตรายจากอุปกรณ์ก่อสร้างต่าง ๆ หากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ มีสภาพชำรุด เสียหายไม่มีการซ่อมแซม อันตรายต่อการปีนเสาหรือถอนเสาที่ไม่ได้ใช้งาน อันตรายต่อร่างกาย หากร่างกายไม่สมบูรณ์ในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้กำลังและความชำนาญ อันตรายต่อระบบไฟฟ้าที่ไม่มีตัวตน ที่ไม่สามารถแก้ไขได้หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นถึงแม้จะใช้ความระมัดระวังแล้วก็ตาม นั่นหมายถึงการสูญเสียชีวิต หรือสูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายไป หรือกลายเป็นคนพิการไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ แต่โดยทั่วไปแล้วพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จะไม่ค่อยคำนึงถึงเหตุการณ์ดังกล่าวหากเกิดขึ้นมากก็จะโทษสิ่งต่าง ๆ เช่น โทษเคราะห์กรรม ความโชคร้าย หรือเป็นการทำงานที่ประมาทเลินเล่อ หรือโทษผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ความที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีบุคลากรสหวิชาชีพหลายหมื่นคน จึงเป็นเรื่องค่อนข้างลำบากที่ผู้บริหารจะเข้าถึงหรือมองเห็นความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตของพนักงานได้ทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยมองว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่าลูกจ้างแรงงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยเหตุผลที่ว่าจำนวนลูกจ้างแรงงานมีมากเพื่อรองรับภาระหน้าที่ในการบริการงานด้านระบบไฟฟ้า

โดยเฉพาะในปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีลูกจ้างแรงงานรับเหมาจ้างช่วง ที่จ้างงานผ่านบริษัทรับจ้างเหมาจ้างช่วง ซึ่งเป็นเรื่องยากที่ผู้บริหารจะสามารถเข้าถึงลูกจ้างแรงงานเหล่านั้นเนื่องด้วยข้อจำกัดในเรื่องสายงานตลอดจนหน้าที่การงานที่รับผิดชอบต่างกันตลอดจนโครงสร้างของหน่วยงานเอง ซึ่งผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะไม่สามารถทราบได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านอื่น ๆ ของลูกจ้างแรงงานจากบริษัทรับจ้างเหมาจ้างช่วงเป็นเช่นไร ทั้งที่คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวและส่งผลกระทบต่อตรงต่อตัวลูกจ้างแรงงานเพราะเป็นบุคลากรที่ต้องใช้ทักษะและความชำนาญรวมทั้งประสบการณ์ที่หาซื้อที่ไหนไม่ได้ นอกจากเกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานเองซึ่งถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กรอย่างยิ่ง โดยเฉพาะแรงงานที่มีฝีมือและพร้อมในการปฏิบัติงานได้อยู่เสมอ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ของลูกจ้างแรงงานในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงานของคุณภาพชีวิตการทำงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรที่มีแนวนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีหลักเกณฑ์และได้มาตรฐานในอันที่จะก่อประโยชน์ในการทำงานของลูกจ้างแรงงานย่อมเป็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรได้รับการสนับสนุนการทำงานจากลูกจ้างงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถกล่าวถึงในแง่ของการจัดโครงการการทำงานในเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานอันจะส่งผลให้ลูกจ้างแรงงานมีแรงจูงใจในการทำงานสำหรับการจัดโครงการคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในแนวนโยบายของผู้บริหารที่จะต้องให้ความสำคัญตั้งแต่เริ่มต้นและมีความต่อเนื่องในโครงการที่ได้จัดทำขึ้นมา การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวโน้มที่จะเป็นประเด็นสำคัญที่มีความท้าทายต่อผู้บริหารในอนาคต เนื่องจากการจ้างงานโดยเฉพาะแรงงานที่มีฝีมือ (Skill worker) หรือแรงงานที่มีความรู้ (Knowledge worker) ไม่สามารถกระทำได้จากกาทำให้เงินเดือนและสวัสดิการที่สูงเพียงด้านเดียวเท่านั้น แต่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพราะลูกจ้างแรงงานเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญขององค์กร หากลูกจ้างแรงงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมส่งผลโดยรวมแก่งานที่ออกมาเกิดความทุ่มเทในงานความรักและ

ความผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดจะไปทำงานที่องค์กรอื่น ยิ่งไปกว่านั้นจะทำให้เกิดการพัฒนาและส่งผลต่อไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป จากที่กล่าวมาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ถ้าหากลูกจ้างแรงงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะทำให้เกิดความก้าวหน้าในทุกระดับทุกหน่วยงานและทุกองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง โดยเฉพาะลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพราะการทำให้ลูกจ้างแรงงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานเพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นเช่นกัน สาเหตุที่ผู้วิจัยต้องการสร้างยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง เนื่องจากลูกจ้างกลุ่มนี้อาจจะนับได้ว่าเป็นกลุ่มลูกจ้างที่มีการจ้างงานที่ไม่เป็นมาตรฐาน การจ้างงานที่เป็นมาตรฐานโดยทั่วไปย่อมหมายถึง ลูกจ้าง สามารถกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการในรูปแบบของสัญญาจ้างกับนายจ้างรายเดียวได้ โดยนายจ้างนั้น ๆ จะต้องทำหน้าที่จัดให้มีสวัสดิการและความคุ้มครองด้านต่าง ๆ ให้แก่ลูกจ้าง รวมถึงความคุ้มครองจากการถูกเลิกจ้างได้ แต่การจ้างงานแบบจ้างเหมา จ้างช่วง เป็นรูปแบบของการจ้างงานที่ไม่มั่นคง เช่น มีการทำสัญญาจ้างชั่วคราวเป็นการจ้างงานระยะสั้น เป็นการจ้างงานแบบเหมาที่นายจ้างไม่ต้องจ่ายประกันสังคมให้กับคนงานและ เป็นการจ้างงานที่โอนความเสี่ยงทางธุรกิจให้กับบริษัทรับจ้างเหมาจ้างช่วงแทน รวมทั้งการจ้างงานตามฤดูกาล การจ้างงานที่ไม่รับประกันว่าจะได้รับมอบหมายงานเมื่อใด และมีการจ่ายค่าจ้างเฉพาะเมื่อได้รับจ่ายงานเท่านั้น (Zero hours contracts) เป็นต้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

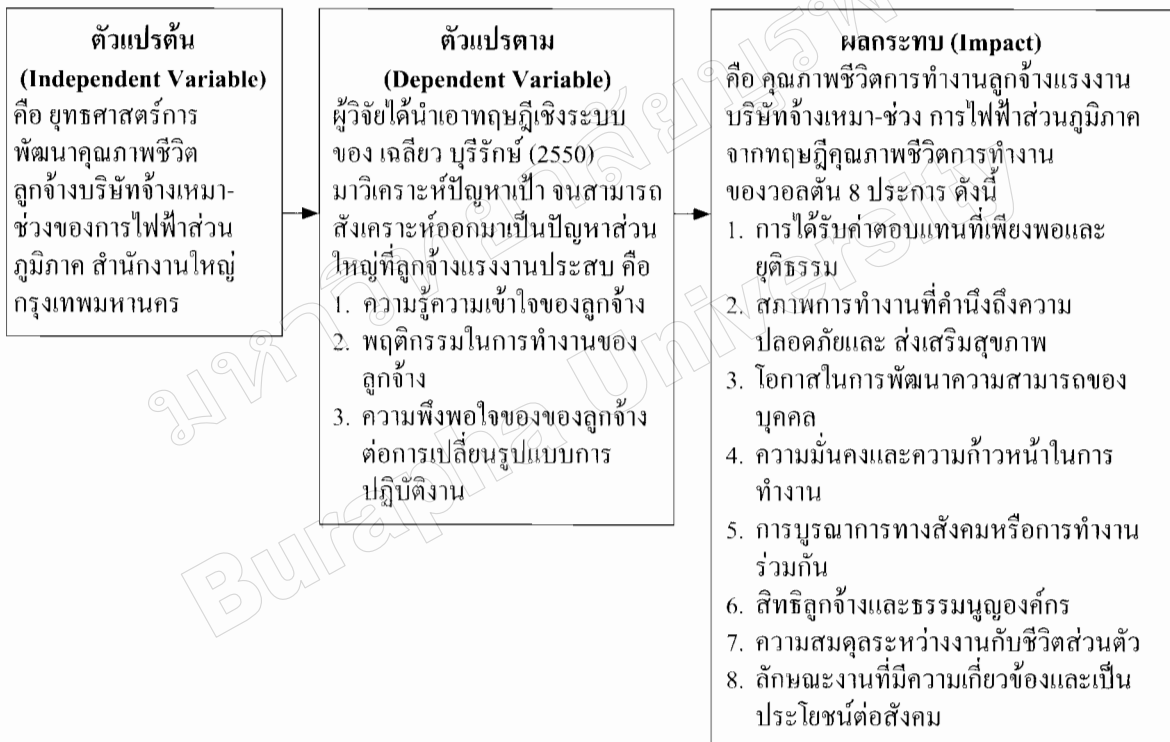
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสร้างยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มลูกจ้างบริษัทจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านวิธีการดำเนินงาน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้แผนยุทธศาสตร์ จะประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อระดมความคิดเห็น และการใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระบบคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อถ่วงถ่วงให้ได้ว่าซึ่งแผนยุทธศาสตร์และ นำแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ไปให้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ แล้วจึง นำมาสอบถามกลุ่มลูกจ้างแรงงาน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

3. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกจ้างบริษัทจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มลูกจ้างบริษัทจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. ได้ยุทธศาสตร์ที่ผ่านการทดลองแล้ว ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นนวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มลูกจ้างบริษัทจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาด้านการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

- การวิจัยและพัฒนาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ
1. ขั้นการสำรวจวิเคราะห์ปัญหาทุกข้อ และ ปัญหาเป้า ที่ชัดเจน
  2. ขั้นกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์และสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา
  3. ขั้นทดลองยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สร้างขึ้น ในสถานการณ์จริง
  4. ขั้นสรุปและเผยแพร่ยุทธศาสตร์

## สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่สร้างขึ้น ประสบผลสำเร็จตามโครงสร้างแนวความคิด ยุทธศาสตร์การพัฒนา และสามารถดำเนินการทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายได้ตามแผนที่กำหนดไว้ เป็นผลมาจากหน่วยระบบการทำงานของยุทธศาสตร์ ในแต่ละหน่วยระบบซึ่งประกอบด้วยหน่วยระบบย่อย และเป็นหน่วยระบบทำงานที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีระบบ (System Theory) (เฉลียว บุรีภักดิ์, 2546, หน้า 2-7) ที่ใช้ในการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคั้งนี้

2. ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ควรเลือกรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมซึ่งจะเป็นคู่มือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการทดลองและปรับปรุงพัฒนาแก้ไขแล้ว และพบว่า มีผลทำให้ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง มีระดับความรู้ความเข้าใจ และระดับการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ส่งผลให้ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นด้วย

3. การวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ควรมีวิธีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง กับบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง รวมทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยการอบรม การบรรยาย สาธิต และฝึกปฏิบัติตามแบบฉบับที่การปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน โดยมีการสนับสนุนทางสังคมจากผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ได้แก่บริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง สหภาพแรงงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และมีกระบวนการประเมินผลปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้ทุกครั้งเพื่อสะท้อนผลและวางแผนหารูปแบบที่เหมาะสม โดยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research, PAOR) เพื่อสังเคราะห์ข้อความรู้และปรับปรุงพัฒนาเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงที่สมบูรณ์ ซึ่งรูปแบบที่ได้จากการวิจัยและพัฒนาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ขึ้นมาตามที่ได้แสดงในภาพที่ 1 ดังนี้

### ตัวแปรต้น(Independent Variable)

คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

### ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีเชิงระบบของ เฉลียว บุรีภักดิ์ (2550) มาวิเคราะห์ปัญหาเป้าหมายสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นปัญหาส่วนใหญ่ที่ลูกจ้างแรงงานประสบคือ

1. ความรู้ความเข้าใจของลูกจ้าง
2. การปฏิบัติงานของลูกจ้าง
3. คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้าง
4. ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อกิจกรรมการพัฒนา ยุทธศาสตร์

ผลกระทบ (Impact) คือ คุณภาพชีวิตการทำงานลูกจ้างแรงงาน บริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน ของวอลตัน 8 ประการ ดังนี้

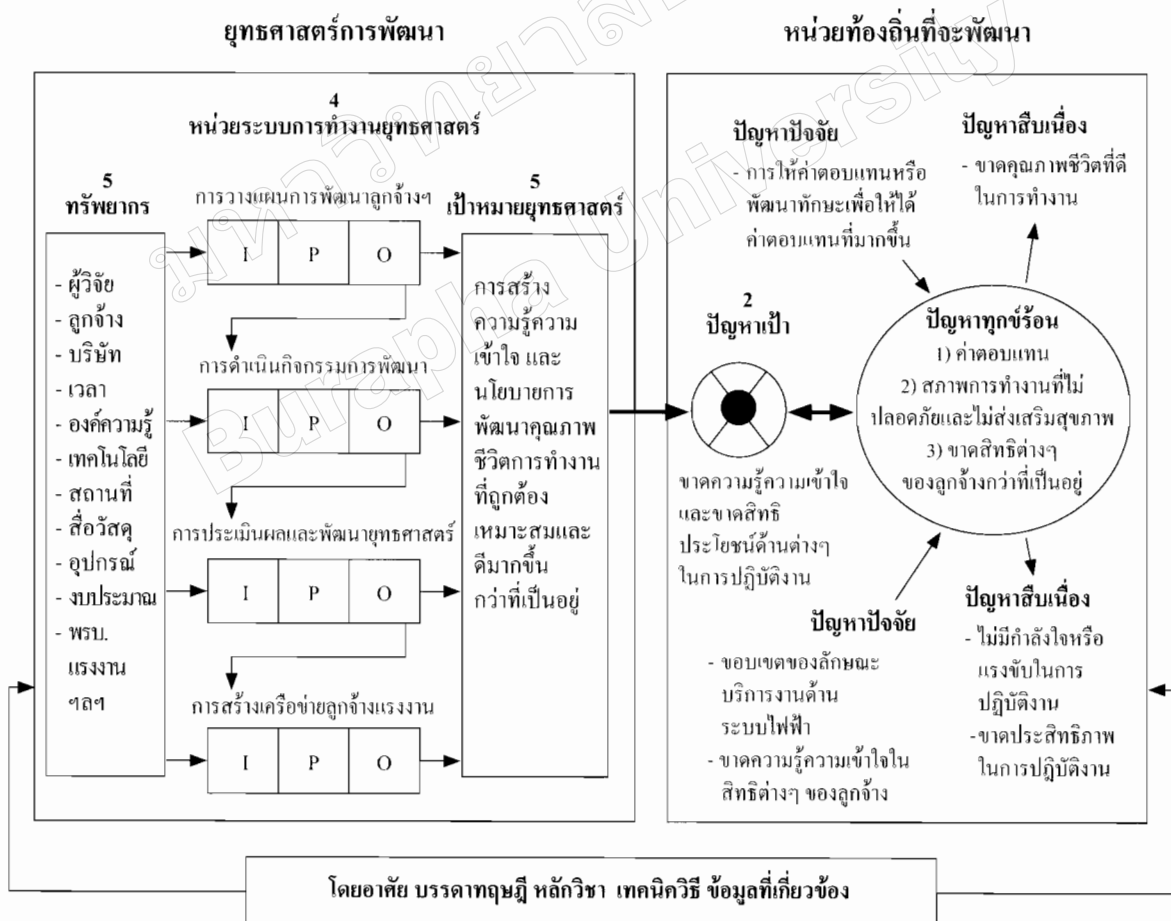
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. สิทธิลูกจ้างและธรรมเนียมองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง

คำอธิบายภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง แสดงถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยวิธีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง และผู้วิจัยเพื่อการยกระดับความรู้ความเข้าใจในการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และยกระดับการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเหมาะสม ส่งผลให้ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น โดยมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงต่อกิจกรรมการพัฒนายุทธศาสตร์ในการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามรูปแบบทุกครั้ง เพื่อการประเมินผลความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

สำหรับหน่วยระบบการทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงประกอบด้วยหน่วยระบบทำงาน 5 หน่วย

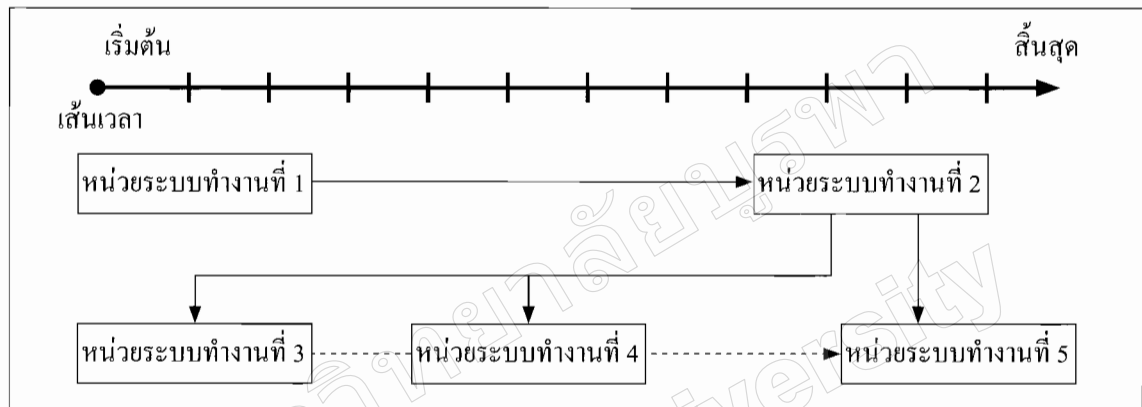
ระบบ ได้แก่ หน่วยระบบทำงานที่ 1 การวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต หน่วยระบบทำงานที่ 2 การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาลูกค้าลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงโดยการทดลองยุทธศาสตร์ หน่วยระบบทำงานที่ 3 การประเมินผลยุทธศาสตร์ หน่วยระบบทำงานที่ 4 การพัฒนายุทธศาสตร์ และหน่วยระบบทำงานที่ 5 การสร้างเครือข่ายลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง จากการทดลองยุทธศาสตร์เชิงสมมติฐานพบว่า สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนา คือ มีผลผลิตที่เกิดขึ้นจากหน่วยระบบทำงานทั้ง 5 หน่วยระบบ ที่มุ่งสู่เป้าหมายของยุทธศาสตร์ ซึ่งผลผลิตดังกล่าวสะท้อนกลับไปยังเป้าหมายยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาเป้าหมายให้หมดไป และยังสามารถแก้ไขปัญหาทุกขั้วรอบปัญหาปัจจัย และปัญหาสืบเนื่องได้พร้อมกัน ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง

การทำงานของหน่วยระบบทำงานยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า มีดำเนินงานทั้งในลักษณะที่ต่อเนื่องกันและในลักษณะที่ผสมผสานคู่ขนานกัน ในลักษณะที่ต่อเนื่องกัน ได้แก่ หน่วยระบบทำงานที่ 1 การวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต และหน่วยระบบทำงานที่ 2 การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยการทดลองยุทธศาสตร์ ซึ่งมีการทำงานในลักษณะเป็นลำดับขั้น

ที่ต่อเนื่องกัน กล่าวคือ ต้องดำเนินการในหน่วยระบบที่ 1 ก่อนแล้วจึงเกิดหน่วยระบบทำงานที่ 2 ส่วนหน่วยระบบทำงานที่ 3 การประเมินผลยุทธศาสตร์ หน่วยระบบทำงานที่ 4 การพัฒนายุทธศาสตร์ และหน่วยระบบทำงานที่ 5 การสร้างเครือข่ายลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง มีการทำงานในลักษณะที่ผสมผสานคู่ขนานกันกับหน่วยระบบทำงานที่ 2 กล่าวคือ เมื่อดำเนินการหน่วยระบบทำงานที่ 2 ก็ต้องดำเนินการหน่วยระบบทำงานที่ 3,4 และ 5 ไปพร้อม ๆ กัน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงการทำงานของหน่วยระบบทำงานยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

หมายเหตุ หน่วยระบบทำงานยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

หน่วยระบบทำงานที่ 1	การวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต
หน่วยระบบทำงานที่ 2	การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงโดยการทดลองยุทธศาสตร์
หน่วยระบบทำงานที่ 3	การประเมินผลยุทธศาสตร์
หน่วยระบบทำงานที่ 4	การพัฒนายุทธศาสตร์
หน่วยระบบทำงานที่ 5	การสร้างเครือข่ายลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง

### ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า หลังจากดำเนินการวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์แล้ว สามารถบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ สะท้อนผลกลับไปแก้ไขปัญหาเป้า และปัญหาทุกข้ออื่นให้หมดไป และส่งผลให้สามารถแก้ไข ปัญหาปัจจัย และปัญหาสืบเนื่องได้ทั้งหมด ประเด็นสำคัญ

ที่ได้จากการวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์ครั้งนี้ มีดังนี้

1.1 ภายหลังจากทดลองยุทธศาสตร์ ลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ในกลุ่มทดลองมีความรู้ความเข้าใจ สูงกว่าก่อนการทดลอง และลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ในกลุ่มควบคุมมีความรู้ความเข้าใจสูงกว่าก่อนการทดลอง

1.2 การปฏิบัติงานของลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ภายหลังจากทดลองยุทธศาสตร์ ลูกค้าบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ในกลุ่มทดลอง



มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง และลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ในกลุ่มควบคุมมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง

1.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ภายหลังจากทดลองยุทธศาสตร์ ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ในกลุ่มทดลอง มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีกว่าก่อนการทดลอง

1.4 ความพึงพอใจของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ต่อกิจกรรมการพัฒนายุทธศาสตร์ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ภายหลังจากทดลองยุทธศาสตร์ความพึงพอใจของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง กลุ่มทดลองต่อกิจกรรมการพัฒนายุทธศาสตร์สูงกว่าก่อนการทดลอง

2. รูปแบบการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสมของลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยใช้คู่มือมาตรฐานความปลอดภัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หลอมรวมเข้ากับทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน ให้ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่มีความสอดคล้องกับสภาพการทำงาน of ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ซึ่งจากการดำเนินกิจกรรมการทดลองยุทธศาสตร์ พบว่า สามารถนำมาเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ของหน่วยระบบทำงานยุทธศาสตร์การพัฒนาลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง เพื่อการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้ ทั้งนี้เป็นผลที่เกิดจากการที่ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ได้รับการพัฒนาให้มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ทำให้มีระดับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่สูงขึ้น กล่าวคือ เมื่อลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงได้รับการอบรม การบรรยาย การสอน

การสาธิตและฝึกปฏิบัติจริงเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงานบริการระบบไฟฟ้า ทำให้ลดการเกิดอุบัติเหตุจากการออกไปปฏิบัติงานจริงได้ และได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการออกบัตรอนุญาตทำงานระบบไฟฟ้า กฟภ. จะส่งผลให้ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง มีความตระหนักว่าหากตั้งใจปฏิบัติงาน และสามารถเข้ารับการอบรมผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ได้ จะทำให้ได้รับค่าแรงเพิ่มมากขึ้น และเมื่อลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ได้รับการอบรม บรรยาย ถึงสิทธิประโยชน์ที่ตนเองควรได้รับจากบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง จะทำให้ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงเกิดการสนใจในสิทธิ์ที่ตนเองควรได้รับ ซึ่งจะส่งผลไปถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน of ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วงเองในอนาคต

3. การวิจัยครั้งนี้พบว่าในการออกแบบหน่วยระบบทำงานยุทธศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่แผนการทำงานที่ดี ส่งผลต่อการพัฒนาหน่วยระบบที่ท้องถิ่นให้สามารถดำเนินการตามหน่วยระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมาย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามประเมินผลยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน of ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการวิจัยแล้ว
2. ควรมีการขยายผลการศึกษาวิจัยและทดลองยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน of ลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ไปยังลูกจ้างบริษัทรับจ้างเหมา-ช่วง ในเขตภูมิภาคอื่น ๆ ต่อไป

### บรรณานุกรม

- เจลิยว บุรีภักดี. (2546). *เทคนิควิธีในการวิจัยและพัฒนา*. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- \_\_\_\_\_. (2550). *การสร้างหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ = Dissertation 1 : Construction of Dissertation Topic and Brief Proposal*. หลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขายุทธศาสตร์การพัฒน, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- \_\_\_\_\_. (2550). *ยุทธศาสตร์การพัฒน = Various Thinking Models in Development Strategy*. หลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒน, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ตินปรัชญพฤทธิ. (2546). *การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. B. (2009). *The motivation to work*. New York : wiley.

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University