

### 1.1 ความ เป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพปัจจุบันสังคมได้เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ มีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมในหลายประเทศในบรรดาอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ นี้ อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ มีการขยายตัวทางด้านการใช้แรงงานมาก และมีวิวัฒนาการมายาวนานจากการผลิตแบบดั้งเดิมเพื่อสนองความต้องการในครัวเรือนมาสู่การผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 1 เป็นต้นมา นับว่าเป็นแหล่งจ้างแรงงานที่สำคัญของประเทศ (ชวลิต นุ่มละออง. 2539 : 3) เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ สามารถทำรายได้เป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ จึงน่าศึกษาเป็นอย่างยิ่งว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพวกเขาเหล่านั้นจะได้รับการดูแลอย่างไร เนื่องจาก คทข เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งซึ่งจะมีผลทำให้อุตสาหกรรมนั้นได้รับการพัฒนาหรือเสื่อมถอย เพราะการพัฒนาอุตสาหกรรมโดยความหมายที่แท้จริงแล้วนั้นมิได้หมายความว่าความเปลี่ยนแปลงในด้านการนำเอาความรู้ใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตให้มากที่สุดเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมถึงไปถึงตัวบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องในงานอุตสาหกรรม โดยการพัฒนาให้บุคคลเหล่านี้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงานและสภาพการทำงานได้อย่างมีความสุขเพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ( ILO , 1971 อ้างใน กัลยา คิชเจริญ.2538 : 4) ซึ่งก็คือการมุ่งไปสู่สิ่งๆที่เรียกว่าการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นนั่นเอง

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมากอาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่มากกว่ากิจกรรมอื่นใดของชีวิต โดยเฉพาะในสังคมอุตสาหกรรมคาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาประมาณหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสถานที่ทำงาน (Gross.1958 . อ้างใน กัลยา คิชเจริญ.2538 : 6) และเชื่อว่าในอนาคตมนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นอีก การทำงานไม่เป็นแต่เพียงการใช้เวลาส่วนใหญ่ของชีวิตมนุษย์เท่านั้นแต่ยังมีหน้าที่พื้นฐานต่อชีวิตของบุคคลในสังคมปัจจุบันหลายประการได้แก่ ประการที่หนึ่ง การทำงานเป็นวิถีชีวิตหรือเป็นสิ่งที่บุคคลปฏิบัติเพื่อการยังชีพเพราะการทำงานเป็นแหล่งรายได้ในรูปของเงินหรือผลตอบแทนทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพ และเอื้อให้บุคคลมีมาตรฐานการครองชีพตามที่สังคมกำหนดไว้ ประการที่สอง การทำงานก่อให้เกิดเอกลักษณ์แก่บุคคลภายในกลุ่มเพราะการทำงานเป็นป้ายแสดงเครื่องหมายบุคคลทั้งในสถานที่ประกอบการและโลกภายนอก

**ประการที่สาม** การทำงานกำหนดสถานะภาพตำแหน่งและบทบาททางสังคมแก่บุคคลอื่นเป็นการเชื่อมโยงสังคมเข้ากับบุคคลนั่นเอง **ประการที่สี่** การทำงานก่อให้เกิดแบบแผนการสมาคมระหว่างบุคคลโดยกำหนดกรอบการปฏิสังสรรค์ ทางสังคมแก่บุคคลหรือให้โอกาสแก่บุคคลในการปฏิสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ ทั้งในองค์กรและหน่วยงานแบบต่าง ๆ **ประการที่ห้า** การทำงานช่วยให้มีการจัดระเบียบกิจกรรมทั้งหลายของชีวิตบุคคลให้สอดคล้องกับลีลาของการทำงาน โดยกำหนดลำดับของกิจกรรมให้บุคคลว่าจะใช้ชีวิตอย่างไร เมื่อใด ที่ไหน **ประการสุดท้าย** การทำงานให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตของบุคคลเพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของการพบปะสังสรรค์ของผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ และกับวัตถุเรื่องราวและความคิดเห็นทั้งหลาย ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์อันนำมาเพื่อเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต (Barbash .1984 :4 อ้างใน ศรีนทิพย์ มานะปริชา.ร.ต.อ. 2544 : 4 )

ในสภาพการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าของการสื่อสารเทคโนโลยี และวิทยาการสมัยใหม่ได้ก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง จนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการจัดองค์กร โลกยุคใหม่มุ่งไปสู่ความเป็นเศรษฐกิจแบบหนึ่งเดียว (Single Economy) ซึ่งมีการแข่งขันกันนำระบบมาตรฐานสอบวัดผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เข้ามาเป็นตัวทดสอบคุณภาพสินค้าและบริการ เพื่อสกัดกันขีดขวางไม่ให้สินค้าที่มีคุณภาพต่ำเข้ามาแข่งขันด้วยความไม่เป็นธรรมระบบการควบคุมคุณภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในการบริหารงานและการจัดการยุคใหม่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า (สุพจน์ ไมตรีบุญ.2542 : 1)

มีระบบมาตรฐานต่าง ๆ มากมายที่ถูกค้าแต่ละอุตสาหกรรมนำมาเรียกร้องให้ผู้ผลิตรับไปปฏิบัติ เช่น ISO 9000, ISO 14000, QS 9000 และ SA 8000 เป็นต้น มาตรฐานหรือข้อตกลงต่าง ๆ ข้างต้น บางมาตรฐานก็นำไปใช้อย่างไม่สมัครใจ บางมาตรฐานนำไปใช้อย่างสมัครใจแต่อาจกลายเป็นอุปสรรคทางการค้า (Barrier to Trade) คือ แปลงสภาพมาตรฐานเชิงสมัครใจกลายเป็นมาตรฐานที่มีแรงกดดัน สำหรับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในทุกอุตสาหกรรมปัจจุบันนี้ ได้แก่ มาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่มีกระแส ความนิยมทั่วโลก เนื่องจากได้กล่าวถึงการบริหารงาน บริหารองค์กร กระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การตรวจประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีคุณภาพดีโดยรวมถึงการมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัย รวมทั้งมีสิ่งแวดล้อมที่ดีด้วย

อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มนั้น เป็นภาคที่มีแรงงานอยู่เป็นจำนวนมาก และสามารถนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนหลายหมื่นล้านบาท โดยแยกอุตสาหกรรมเสื้อผ้าเป็นประเภทดังตารางที่จะ

ได้แสดงมูลค่าการส่งออกดังต่อไปนี้ 1) แสดงมูลค่าการส่งออกของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าประเภท Woven ตารางที่ 1.1 2) แสดงมูลค่าการส่งออกของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าประเภท Circular Knit ตารางที่ 1.2 และ 3) แสดงมูลค่าการส่งออกของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าประเภท Flat Knit ตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.1

แสดงมูลค่าการส่งออกของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าประเภท Woven

ตลาด	มูลค่าการส่งออก (ล้านเหรียญ US\$)					อัตราการเติบโต (%)			
	1996	1997	1998	1999	2000	1997	1998	1999	2000
รวมมูลค่าการส่งออก	1604.3	1490.0	1302.7	1236.9	663.9	-7.1	-12.6	-5.1	17.2
ASEAN (10)	32.3	33.2	17.5	22.9	10.9	2.6	-47.2	30.6	9.4
E.U (15)	262.3	250.8	241.6	239.3	128.0	-4.4	-3.7	-0.9	9.3
JAPAN	179.5	143.5	87.7	82.0	43.5	-20.0	-38.9	-6.5	23.7
U.S.A.	583.0	648.1	643.2	628.2	343.2	11.2	-0.8	-2.3	21.5
OTHERS	547.2	414.5	312.8	264.5	138.2	-24.3	-24.5	-15.4	13.8

ที่มา : Thai Garment Manufacturers Association Source : Department of Business Economic for 2001-2002 : 72

ตารางที่ 1.2

แสดงมูลค่าการส่งออกของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าประเภท Circular Knit

ตลาด	มูลค่าการส่งออก (ล้านเหรียญ US\$)					อัตราการเติบโต (%)			
	1996	1997	1998	1999	2000	1997	1998	1999	2000
รวมมูลค่าการส่งออก	1100.4	1082.0	1045.9	1036.8	553.8	-1.7	-3.3	-0.9	13.1
ASEAN (10)	27.9	25.0	21.7	22.2	12.1	-10.3	-13.3	2.3	13.0
E.U (15)	215.7	219.8	221.4	242.8	131.3	1.9	0.8	9.6	3.5
JAPAN	165.5	141.9	112.1	107.8	51.1	-14.2	-21.0	-3.8	-11.5
U.S.A.	396.8	438.0	490.7	498.9	271.7	10.4	12.0	1.7	30.1
OTHERS	294.5	257.3	200.0	165.1	87.6	-12.6	-22.3	-17.4	2.3

ที่มา : Thai Garment Manufacturers Association Source : Department of Business Economic for 2001-20002 : 73

ตารางที่ 1.3

แสดงมูลค่าการส่งออกของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าประเภท Flat Knit

ตลาด	มูลค่าการส่งออก (ล้านเหรียญ US\$)					อัตราการเติบโต (%)			
	1996	1997	1998	1999	2000	1997	1998	1999	2000
รวมมูลค่าการส่งออก	221.2	308.8	330.3	299.2	117.9	39.6	6.9	-9.4	30.5
ASEAN (10)	3.9	0.6	1.1	0.8	0.3	-83.6	78.2	-26.0	22.5
E.U (15)	109.6	142.8	120.3	135.8	59.2	30.3	-15.8	12.9	23.3
JAPAN	26.4	19.1	10.0	6.9	1.7	-27.8	-47.4	-31.6	-25.1
U.S.A.	68.2	127.8	182.8	139.1	50.0	87.4	43.1	-23.9	46.5
OTHERS	13.1	18.5	15.9	16.5	6.6	41.1	-13.8	3.5	18.9

ที่มา : Thai Garment Manufacturers Association Source : Department of Business Economic for 2001-20002 :74

มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งในปัจจุบันเปรียบเสมือนกุญแจที่เปิดประตูการค้าให้กว้างยิ่งขึ้น เพราะตลาดที่สำคัญที่จะต้องเปิดกุญแจดอกนี้ได้แก่ กลุ่มสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่นและกลุ่มสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีการแข่งขันทางการค้าสูง และมีความเคร่งครัดในเรื่องของผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอและตลอดไปสิ่งที่มีการยอมรับอย่างแพร่หลายในปัจจุบันคือ การจัดการ องค์กรและการบริหารงานคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นประเทศต่าง ๆ ได้พยายามปกป้องผลประโยชน์ในประเทศของตน โดยการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจจนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า ในการค้าระหว่างประเทศจะต้องมีใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นระบบสากลที่นานาประเทศยอมรับถือเป็นใบผ่านทางที่จะทำธุรกิจนานาชาติ

แรงงานที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ทำให้องค์กรทั้งทางภาครัฐและเอกชนต้องหันมาส่งเสริมสนับสนุน เนื่องจากสินค้าในอุตสาหกรรมประเภทนี้ได้ทำรายได้ในการส่งออกให้ประเทศไทยเป็นลำดับต้น ๆ และประเทศที่ทำการส่งออกก็เป็นประเทศที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ก็มีความต้องการในมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นอย่างยิ่ง บริษัท ต่าง ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้จึงต้องหันมาพิจารณาปรับองค์กรของตนเองให้ธุรกิจอยู่รอด

ในส่วนของลูกจ้างซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการผลิตจะต้องได้รับการพัฒนาในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สอดคล้องกันด้วย เนื่องจากลูกจ้างจะให้ความสนใจมากนอกจากเรื่องของผลิตภัณฑ์แล้วก็คือเรื่องของสิทธิมนุษยชน สภาพการทำงาน สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยก็เป็นเรื่องที่ถูกค่าให้ความสนใจควบคู่กันไปด้วย เนื่องจากแรงงานในอุตสาหกรรมประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ (Unskill) ย่อมถูกเอารัดเอาเปรียบได้ง่าย อีกประการหนึ่งในภูมิภาคแถบ เอเชีย และประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายมีต้นทุนค่าแรงงานที่ต่ำ ทำให้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่นักลงทุนที่แสวงหากำไรทั้งหลายสนใจ การทำงานของผู้ใช้แรงงานในอุตสาหกรรมประเภทเครื่องนุ่งห่มซึ่งมีจำนวนแรงงานจำนวนมากและโดยส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อยได้รับการดูแลเอาใจใส่ยิ่งขึ้น และเป็นสาเหตุสำคัญให้ลูกจ้างของอุตสาหกรรมประเภทนี้หันมาให้ความสนใจว่าการผลิตสินค้านั้นมีกระบวนการอย่างไรคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เป็นอย่างไร ได้รับการดูแลอย่างไรด้วย

คุณภาพชีวิต (Quality of Life) คือการพัฒนาที่ให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยคนงานในฐานะลูกจ้างควรมีสภาพการทำงานที่ดีอยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และมีสิทธิต่างๆอย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม ซึ่งอาจเรียกว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Working Life) หรือบางครั้งที่เรียกกันว่า “Humanization of Work” ถือเป็น การปรับปรุงพัฒนาสภาพการทำงานหรือเงื่อนไขการทำงานให้มีความเหมาะสมต่อคนงาน(มนต์ทิพย์ บุญเรือง.2537 : 13)

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ISO 9000 ได้มีผู้ศึกษาวิจัยไว้หลายเรื่องอาทิเช่น

Navarat Thamvihamkhum (อ้างใน สุพจน์ ไมตรีบุญถ 2542 : 20) ศึกษาเปรียบเทียบการทักเษการทำงานของพนักงานระหว่างบริษัทฯ ที่ผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 กับบริษัทฯ ที่ยังไม่ผ่านการรับรอง พบว่าทักษะในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน มีทักษะสูงกว่าบริษัทฯ ที่ยังไม่ได้รับการรับรอง ทั้งนี้เนื่องจากระบบคุณภาพได้มีการกำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติงานเป็นเอกสารว่าพนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างไร และระดับคุณภาพใดที่องค์กรต้องการ

สุพจน์ ไมตรีบุญถ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่าพนักงานมีความพอใจอยู่ในระดับสูง โดยผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าผู้บริหารจะต้องศึกษาจงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญประโยชน์ การมีส่วนร่วมในองค์กร การทำงานเป็นทีม การพัฒนาพนักงานอยู่ตลอดเวลา

การทำวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเปรียบเทียบในสถานประกอบการธุรกิจที่ได้รับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับในบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 : ศึกษาในกรณีอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มในครั้งนี้จะทำการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สภาพพื้นฐานโดยทั่วไปในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน การมีโอกาสมมีส่วนร่วม การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตทั่วไป การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ตลอดจนปัจจัยมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ว่ามีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างไร เพราะจะได้ทราบว่ามีมาตรฐานนี้มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้แรงงานไทยรับประโยชน์อย่างไร เพื่อจะได้หันกลับไปดูกฎหมายที่มีเกี่ยวกับแรงงานในปัจจุบัน และการที่บริษัทต่างๆ ได้พยายามที่จะให้ได้มาซึ่งระบบมาตรฐานนี้ โดยมีรัฐบาลช่วยส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณเป็นจำนวนมาก จะส่งผลไปถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นของพนักงานมากน้อยเพียงใด หรือมีผลเพียงการสนับสนุนพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ให้แก่องค์กรต่างๆ เท่านั้น เพื่อจะได้ประเมินผลว่าสัมพันธ์กับการลงทุนลงแรงของทั้งภาครัฐและเอกชนเพียงใด ตลอดจนกระทั่งสำนึกในการบริหารองค์กรของผู้บริหารว่ามีความรู้สึกในการรับผิดชอบ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในอุตสาหกรรมประเภทเครื่องนุ่งห่ม, หรือประเภทอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกันให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นตามที่บลูสโตน (Bluestone, 1977 : 44) ได้กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์กรทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ทำงานในองค์กรย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดจ้นเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความลับข้อใจลดลง เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของทาลเชวา และเคลลามอทเต้ เนื่องจากเป็นเกณฑ์การชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานที่สะท้อนมุมมองที่ดีตัวหนึ่ง เป็นการมองปัญหา

เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ ในทางปฏิบัติ ทั้ง 5 ด้าน อาทิ หนึ่ง ในเรื่องสภาพพื้นฐาน โดยทั่วไป ได้พูดถึง ชั่วโมงการทำงาน การจัดสวัสดิการความปลอดภัย การพักผ่อน เป็นต้น เป็นระดับพื้นฐานที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมาตรการเหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัดได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างไร ได้เกณฑ์ขั้นพื้นฐานหรือไม่ สอง ในด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ เช่น การได้รับการพิจารณาความดีความชอบ การสามารถที่จะร้องทุกข์เมื่อคิดว่าไม่ได้รับความยุติธรรมได้ เป็นต้น สาม ในด้านการมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เนื่องจากงานที่ทำนั้นมีปัญหามากมายในการทำให้โอกาสพนักงานได้เข้าไปร่วมการตัดสินใจจะเป็นการสร้างโอกาสให้คนรู้จักคิดและพัฒนาตนเอง เป็นกิจกรรมให้คนมีความกระตือรือร้นในการที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สี่ ในด้านการทำงานที่ท้าทายความสามารถ มนุษย์ทุกคนถ้าทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่กับที่ไม่มีมีการเปลี่ยนงาน หรือทำในสิ่งที่ซ้ำซากจำเจก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้นการที่เขาได้ทำงานที่ถนัดที่ท้าทายความสามารถ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือได้ใช้ทักษะความสามารถได้หลายอย่าง ก็จะทำให้เกิดการตื่นตัวในการทำงานอยู่เสมอ ประการสุดท้าย ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป กล่าวคือการทำงานของคนงานเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินไปตลอดชีวิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของคนงานด้วยดังนั้นสถานะภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในสายอาชีพกับวิถีชีวิตจะต้องมีความสอดคล้องกัน จึงจะสามารถสร้าง คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม 4 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทเครือเดียวกัน เนื่องจากจะได้ศึกษาอย่างชัดเจนว่าเมื่อมีปัจจัยองค์กรที่ใกล้เคียงกัน มีนโยบายบริหารที่ใกล้เคียงกัน ระหว่าง บริษัทฯ ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับบริษัทฯ ที่ยังไม่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 จะส่งผลกับคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทฯ นั้น มากน้อยเพียงใด เนื่องจากถ้าศึกษาในบริษัทฯ ที่มีปัจจัยองค์กรที่ต่างกัน เช่น ในบริษัทฯ ที่มีเจ้าของต่างกัน หรือบริษัทฯ ที่มีการจัดองค์กรต่างกัน ก็จะทำให้ผลของการศึกษาผันแปรคลาดเคลื่อนกับสิ่งที่ต้องการจะศึกษาได้ บริษัทฯ ที่จะทำการศึกษา คือ บริษัท แฟงบราเดอร์สโฮลดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ถนนบางนา - ตราด กม. 24 บริษัท แฟงบราเดอร์สโฮลดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ถนนบางนา - ตราด กม. 18 บริษัท กองไทยนิคติ้ง จำกัด และ บริษัท ไทยไบโอเท็กซ์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนแรงงานรวมอยู่ทั้งสิ้นกว่า 4,000 อัตรา

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับบริษัทที่ไม่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าคุณภาพชีวิตในการทำงานเปรียบเทียบในสถานประกอบการธุรกิจที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม โดยศึกษาค้นคว้าคุณภาพชีวิตในการทำงานใน 5 โดยศึกษาจากบริษัทที่ได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำนวน 2 บริษัท และบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองจำนวน 2 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทในเครือเดียวกัน เพื่อได้ข้อเปรียบเทียบอย่างชัดเจน เนื่องจากประเภทอุตสาหกรรมนี้มีจำนวนผู้ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก การศึกษาบริษัท ทั้ง 4 แห่ง จึงเป็นการศึกษาโดยการอนุมานผลไปสู่แรงงานภาพรวมในอุตสาหกรรมนี้เท่านั้น

## 1.4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มที่อยู่ในเครือเดียวกัน สำหรับในการศึกษานี้ได้แก่ เพศ อายุงาน การศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานในบริษัท แฟงบราเดอร์ส โฮลดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด(กม.24) บริษัท แฟงบราเดอร์ส โฮลดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด (กม.18) บริษัท กองไทยนิคดิ้ง จำกัด บริษัท ไทยไบโอเทคซ์ จำกัด

2. **ปัจจัยองค์กร** หมายถึง ขนาดของสถานประกอบการ มาตรฐานต่าง ๆ ที่ได้รับ ระบบพัฒนาคุณภาพอื่น ๆ



3. สหภาพแรงงาน หมายถึง สหภาพแรงงาน 2 แห่งในบริษัท แฟงบราเคอร์สโฮลดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ก.ม 18 และ ก.ม 24 ซึ่งเป็นองค์กรลูกจ้างที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518

4. การรวมตัวของพนักงาน หมายถึง การรวมตัวของพนักงานในรูปสหภาพแรงงานหรือ คณะกรรมการอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน

5. คณะกรรมการของพนักงาน หมายถึง การรวมตัวของพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่ กฎหมายกำหนดและนอกกฎหมาย เช่น คณะกรรมการในสถานประกอบการ คณะกรรมการลูกจ้าง คณะกรรมการความปลอดภัย เป็นต้น

6. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานในเรื่องพื้นฐาน โดยทั่วไปในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ

สภาพการทำงานพื้นฐานโดยทั่ว ๆ ไป หมายถึง เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ฯลฯ

ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน หมายถึง ความต้องการของแรงงานที่ต้องการจะได้รับความยุติธรรมจากการทำงาน ทั้งในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในองค์กรและการกระทำอย่างเป็นธรรมต่อกลุ่มแรงงานในสังคม

การมีโอกาสมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อันเป็นโอกาสของแรงงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน โดยการแสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่แรงงาน

การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ หมายถึง เป็นการส่งเสริมให้แรงงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน โดยการให้แรงงานได้ทำงานที่ท้าทาย อาทิ เช่น ให้แรงงานมีอิสระที่จะคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ ในการเลือกหรือกำหนดวิธีการของตนเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป หมายถึง การทำงานของแรงงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนิน ไปตลอดชีวิตของคนซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัวและสังคมของแรงงาน

7. ปัจฉัยมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพที่สากลยอมรับ โดยครอบคลุมถึง ระบบบริหารงานคุณภาพ ความรับผิดชอบเรื่องการบริหารทรัพยากร กระบวนการผลิต การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุง โดยสนับสนุนให้มีการใช้การดำเนินการทำงานเป็นกระบวนการทั้งในเรื่องการพัฒนา การนำไปปฏิบัติใช้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

8. ปัจจัยระเบียบกฎเกณฑ์ของรัฐ หมายถึงระเบียบกฎเกณฑ์ที่รัฐ ได้บัญญัติไว้เป็นกฎหมาย เพื่อบังคับให้นายจ้างในทุกสถานประกอบการต้องกระทำตามเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม

### 1.5 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
2. ได้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ปัจจัยการรวมตัวของพนักงานว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอย่างไร
3. ทำให้ทราบความแตกต่างของพนักงานบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 กับบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในด้านของภาพชีวิตในการทำงานว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร
4. หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถได้แนวทางในการไปพัฒนาและเกิดความสนใจในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
5. ทำให้ทราบว่าควรจะมีการสนับสนุนให้มีการใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพื่อนำไปพัฒนาแนวคิดของผู้บริหาร ในองค์การปัจจุบัน ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์การของตน

### 1.6 สมมุติฐาน

1. พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มจะมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับเกณฑ์สมบูรณ์และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่าง ๆ มากน้อยสลดหลั่นกันไป
2. พนักงานที่อยู่ในบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดีกว่าพนักงานที่อยู่ในบริษัทที่ไม่ได้รับ ISO 9000
3. การมีระบบมาตรฐานอื่นๆ นอกจากระบบมาตรฐาน ISO 9000 แล้วจะช่วยให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีกว่าบริษัทที่ไม่มีระบบมาตรฐาน อื่นๆ เสริม
4. พนักงานระดับหัวหน้างานแสดงบทบาทในการสนับสนุนระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ให้สามารถส่งเสริมมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าพนักงานในระดับพนักงานชั้นล่าง
5. โรงงานที่มีการรวมตัวกันของพนักงานในรูปสหภาพแรงงานหรือคณะกรรมการจะมี ส่วนผลักดันระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และคุณภาพชีวิตในการทำงานดีกว่าโรงงานที่ไม่มีการรวมตัวดังกล่าว