

กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบ:
กรณีศึกษา กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย
Strategies for Developing the Quality of Working Life for Informal Labor:
A Case Study of Taxi Drivers in Chiang Rai Province

หาญศักดิ์ พวงจักรธา | Hansak Puangjakta^{1*}

นาวิน พรหมใจสา | Nawin Promjaisa²

วิกรม บุญนุ่น | Wikrom Boonnoon³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย 2) เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยแบบผสมที่ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยศึกษาเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้อง ใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม ปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย สภาพปัญหาที่พบมากที่สุดในกลุ่มของคนขับแท็กซี่ คือ ด้านการดำรงชีวิตของคนขับรถแท็กซี่พบว่า การบริโภคอาหารไม่ครบ 3 มื้อ ใช้ชีวิตไม่ถูกสุขลักษณะ รวมถึงมีที่อยู่อาศัยไม่มั่นคงปลอดภัย ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ได้รับค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นคนขับรถแท็กซี่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในครอบครัว ชุมชน และด้านความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพพบว่า คนขับรถแท็กซี่ไม่ได้รับความมั่นคงในอาชีพ และการช่วยเหลือสนับสนุนจากรัฐบาล นอกจากนี้การสร้างกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis พบว่า ผลการประเมินกำหนดค่าเฉลี่ยสถานะแวดล้อมศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ระหว่างจุดอ่อน กับ โอกาส แสดงให้เห็นว่าสถานะแวดล้อมหรือสถานการณ์ของศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ในขณะนี้อยู่ในสถานการณ์ สงสัยยังมีคำถาม (จุดอ่อน - โอกาส) จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่าสถานการณ์ของคนขับแท็กซี่มีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนหลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว เพื่อจัดการหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะสามารถฉกฉวยโอกาสที่จะเข้ามาได้

คำสำคัญ: แรงงานนอกระบบ, กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิต, คุณภาพชีวิตการทำงาน

^{1*} ผู้ประพันธ์อันดับแรก นักศึกษาสาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Abstract

This study aimed (1) to examine problems affecting the working life quality of Chiang Rai taxi drivers, and (2) to formulate strategies for improving the working life quality of Chiang Rai taxi drivers. This mixed-method study employed documentary analysis, a questionnaire and focus group were used for quantitative and qualitative investigation. The results showed that: the problems affecting the working life quality of Chiang Rai taxi drivers, in descending order, indicated that the living conditions of taxi drivers were inadequate food (3 meals per day), unhealthy lifestyle, and insecure housing. Their economic conditions were such that their income from taxi fares did not match the current economic situation. Their interpersonal relationship conditions revealed that taxi drivers showed good bonding with their family and community. Their career advancement and stability were insecure, but they did receive support from the government. In addition, the strategies for developing the working life quality of Chiang Rai taxi drivers by SWOT analysis showed that the mean of the potential condition for the development of the working life quality of Chiang Rai taxi drivers indicated that the highest mean was at the area between weaknesses and opportunities, which meant that the condition or the potential development for the working life quality of taxi drivers in Chiang Rai was at a questionable status (weaknesses-opportunities). The findings could thus explain the circumstances of taxi drivers that they have opportunities as competitive advantages while obstacles were also observed from weaknesses. Therefore, turnaround-oriented strategies were proposed in order to handle or fix internal weaknesses for readiness in seizing every incoming opportunity.

Keywords: Informal Labor, Strategies for Development Quality of Life, Quality of Working Life

บทนำ

จังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ทางทิศเหนือสุดของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 805 กิโลเมตร ขนาดพื้นที่ทั้งสิ้น 11,524.904 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตทิศเหนือติดสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ทิศตะวันออกติดสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทิศใต้ติดจังหวัดพะเยา ทิศตะวันตกติดจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,282,544 คน ประกอบด้วย จังหวัดเชียงรายเป็นเมืองท่องเที่ยว จึงมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดเชียงรายเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลสถิติ ปี พ.ศ.2559 ที่ผ่านมามีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดเชียงรายถึง 2,782,424 คน จำแนกเป็นคนไทย 2,298,952 คน ชาวต่างชาติ 483,472 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติจังหวัดเชียงราย, 2561) จากจำนวนประชากร นักท่องเที่ยวข้างต้นจึงเป็นที่มาของปัญหาระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดเชียงราย จากอดีตที่มีรถโดยสารแบบประจำทางทั้งภายในจังหวัดและภายนอกจังหวัดอยู่นั้น ทั้งนี้ก็ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งหมดในจังหวัดเชียงราย การบริการขนส่งโดยรถแท็กซี่จึงมีความจำเป็นมากในระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดเชียงราย

แต่ทว่าผู้ประกอบการคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ยังคงจัดประเภทของแรงงานเป็นแรงงานนอกระบบที่มีความสำคัญต่อการลดปัญหาการว่างงาน แต่แรงงานนอกระบบเหล่านี้กลับไม่มีหลักประกันด้านสวัสดิการและการคุ้มครองต่าง ๆ ทางสังคมที่พึงจะได้รับตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งบัญญัติไว้โดยตรงกับสิทธิและเสรีภาพในการประกอบอาชีพ คือ มาตรา 44 “บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับหลักประกันความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการทำงาน รวมทั้งหลักประกันในการดำรงชีพทั้งในระหว่างการทำงานและเมื่อพ้น

ภาวการณ์การทำงาน ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดสำหรับความหมายของคำว่า สิทธิ คือเป็นอำนาจของบุคคลที่กฎหมายบัญญัติรับรองไว้ว่าจะกระทำการใดได้อย่างอิสระ รวมทั้งบุคคลนั้นย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้บุคคลอื่นกระทำการใดให้แก่ตนและตนก็ย่อมมีหน้าที่กระทำต่อบุคคลอื่นภายใต้สิทธิของบุคคลอื่นนั้นด้วย ทั้งนี้ เพื่อมิให้การใช้สิทธิของบุคคลแต่ละคนล่วงเกินสิทธิของบุคคลอื่น ดังเช่น ที่ผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงรายพึงจะได้รับในสิทธิที่ควรพึงได้รับ

จากการศึกษางานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบ และกลไกสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการกรณีศึกษากลุ่มคนขับแท็กซี่ ปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การประกอบอาชีพ และการจัดสวัสดิการทางสังคม และกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงรายเป็นแรงงานนอกระบบกลุ่มหนึ่ง ที่มีสภาพปัญหาและความต้องการทางสังคมที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการเข้ามาหากิน ซึ่งกว่าจะหารายได้เลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวเพื่อความอยู่รอด ต้องเผชิญกับความยากลำบาก มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุจากการทำงาน ขาดความมั่นคงในอาชีพและรายได้ ขาดโอกาสเข้าถึงบริการพื้นฐานต่าง ๆ

ด้วยข้อเท็จจริงดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหา และมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือสร้าง กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบของกลุ่มคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงรายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลไปปรับใช้และพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตแรงงานนอกระบบกลุ่มอื่น ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้มุ่งการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบ กรณีศึกษา กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ Cascio (2006, 24-25) คาสซิโอ กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานใน 2 มิติ

มิติแรกคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์และการดำเนินการขององค์กร เช่น ด้านนโยบาย ด้านการดูแลที่เสมอภาค ด้านความสัมพันธ์ของคนทำงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

มิติที่สองคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคนทำงานที่รู้สึกว่าการปลอดภัยค่อนข้างเป็นที่พอใจ มีความเจริญก้าวหน้าและสามารถพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ ในความหมายนี้จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระดับที่เป็นขอบเขตที่แท้จริงของความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพ การมีส่วนร่วม การพัฒนาความก้าวหน้า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การติดต่อสื่อสารและความภาคภูมิใจ มีความเจริญก้าวหน้า สามารถพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ได้

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และนิยมนำมาใช้เป็นบรรทัดฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีอยู่หลายแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs) (Maslow, 1970, 35-46) กล่าวถึง บุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากคะแนนระดับพื้นฐานไปยังระดับสูงสุด เห็นได้ว่าตามธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่าง จนไม่มีขอบเขตจำกัด ซึ่งทั้งความต้องการที่เกิดจากความคิดคำนึง หรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการทางกายซึ่งเป็นความต้องการที่ขาดมิได้ และในบรรดาความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นยากที่จะได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจ เพราะเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล

Maslow เชื่อว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายก่อนจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เป็นความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

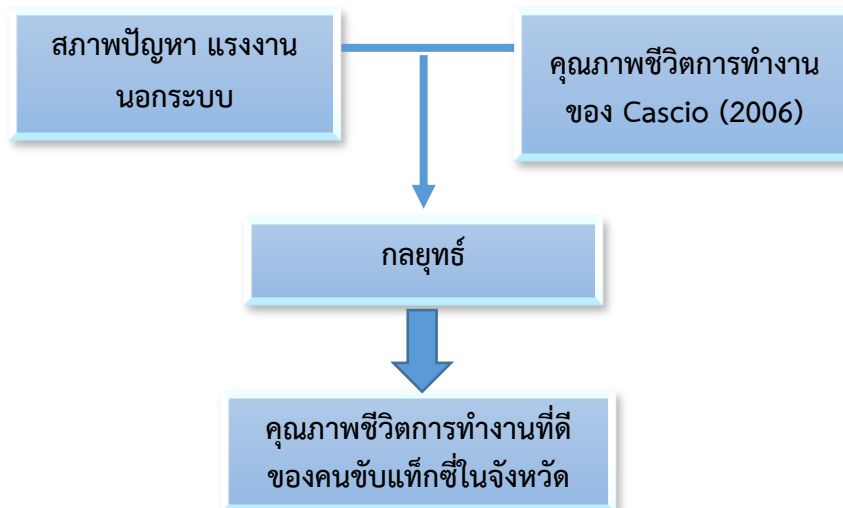
สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2551, 4) ระบุความหมายว่างานนอกระบบ คือผู้ที่ทำงานหรือก่อให้เกิดกิจกรรมในภาคเศรษฐกิจที่ถูกกฎหมายแต่เป็นแรงงานที่ไม่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมายแรงงานหรือมีกฎหมายคุ้มครองแต่ยังไม่ได้รับสิทธิหรือการดูแลเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังรวมถึงการทำงานหนัก ความมั่นคงในการทำงานมีน้อย ไม่มีกฎเกณฑ์การใช้งานที่แน่นอน ไม่มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ต่ำ มีฐานะยากจนมีรายได้ไม่แน่นอนรวมถึงผู้ประกอบการอาชีพอิสระ และผู้รับจ้างของทั้งในสถานประกอบการที่เป็นหลักแหล่งเร่ร่อนรับจ้างทั่วไป รับงานไปทำที่บ้าน รับงานเป็นชิ้นหรือรับงานเหมาช่วงทั้งภาคการผลิตภาคการบริการรวมถึงผู้ทำงานรับจ้างภาคเกษตรที่มีการจ้างไว้แน่นอนหรือรับจ้างทำงานตามสัญญา อาจถูกเอารัดเอาเปรียบ อันเนื่องมาจากการไม่มีกฎหมายรับรองสิทธิและไม่มีองค์กรตัวแทนเพื่อการเจรจาต่อรอง

สอดคล้องกับ นฤมล นิราทร, ชไมพร รุ่งฤกษ์ฤทธิ์, สุชาดา สนามชวด และกัลยา ไทยวงษ์ (2550, 48) ศึกษาเรื่องแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ ผลการศึกษาพบว่า แรงงานนอกระบบกลุ่มต่าง ๆ มีการศึกษาต่ำ รายได้น้อย มีความไม่มั่นคงด้านรายได้ แรงงานส่วนใหญ่ (ยกเว้นแรงงานภาคเกษตรกรรมที่ไม่ใช่เกษตรกรรับจ้าง) ยังไม่มีการรวมกลุ่ม แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีหนี้สิน มีค่าใช้จ่ายด้านอภายมุข ปัญหาที่พบคือ การขาดโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน ปัญหาสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ขาดการดูแลเด็กและคนชรา สำหรับความต้องการด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะฝีมือ การตลาด การบริการและการบัญชี ส่วนการคุ้มครองทางสังคมคือการรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยจากงานและกรณีสูงอายุ การเข้าถึงแหล่งทุนการประกอบอาชีพ เป็นต้น แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่ มีเครือข่ายทางสังคมที่คอยให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือยามประสบปัญหาและมีความต้องการเข้าสู่ระบบการประกันสังคม ส่วนในด้านความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบต้องแตกต่างจากการบริหารแรงงานในระบบ เนื่องจากแรงงานนอกระบบไม่มีนายจ้าง ผู้มีบทบาทสำคัญคือรัฐบาลและตัวแรงงานนอกระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการเชิงรุก ฉะนั้นการสร้างระบบการคุ้มครองทางสังคมควรมีจุดหมายเพื่อให้แรงงานมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิในฐานะที่เป็นแรงงาน

จากการศึกษาเอกสารทำให้พบว่า ปัญหาแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การประกอบอาชีพ และการจัดสวัสดิการทางสังคม ที่มีสภาพปัญหาและความต้องการทางสังคมที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการทำมาหากิน ซึ่งกว่าจะหารายได้เลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวเพื่อความอยู่รอด ต้องเผชิญกับความยากลำบาก และมีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุจากการทำงาน ขาดความมั่นคงในอาชีพและรายได้ ขาดโอกาสเข้าถึงบริการพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงสิทธิที่ผู้ประกอบการอาชีพของคนขับแท็กซี่ที่ควรพึงได้รับ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัญหา เพื่อนำไปสู่การกำหนดจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ Cascio (2006, 40) คาสซิโอ กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพ การมีส่วนร่วม การพัฒนาความก้าวหน้า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การติดต่อสื่อสารและความภาคภูมิใจ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) การศึกษาเชิงสำรวจ (Surveys Research) และเขียนรายงานเชิงพรรณนาเน้นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งภาคประชาสังคม เกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

ประชากร/ตัวอย่าง

วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ที่จดทะเบียนไว้กับกรมการขนส่งจังหวัดเชียงราย ล่าสุดเมื่อ 13 มีนาคม 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 253 คัน มีจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 155 คน โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970, pp. 608-609) และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้แทนกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ จำนวน 5 คน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 คน นักวิชาการภาครัฐที่มีผลงานวิชาการด้านการพัฒนาแรงงานนอกระบบ จำนวน 3 คน ภาคประชาสังคม จำนวน 2 คน เพื่อทบทวนวิเคราะห์ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ความต้องการทางสังคม และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ โดยการสำรวจรายชื่อ คุณสมบัติ ประสบการณ์ ผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือมีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งจัดทำบัญชีรายชื่อกลุ่มผู้แทนให้ข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความต้องการทางสังคมและกลยุทธ์ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อ

ตรวจสอบและปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาความตรงตามเนื้อหา โดยการใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC: Item Objective Index) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และผู้วิจัยวิเคราะห์นำผลวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.704 เพื่อตรวจแก้ไขการใช้ภาษาในแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้นก่อนไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มคนขับรถแท็กซี่จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือหรือหาความความเที่ยงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach' Alpha ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.952 และผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ทราบ อธิบายวิธีการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด

เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) มีลักษณะข้อคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และถูกกำหนดไว้พอสังเขปเท่านั้น เพื่อเป็นการชักจูงใจให้บุคคลที่เข้าร่วมสนทนา และแสดงความคิดเห็นตอบประเด็นคำถามให้ได้กว้างขวางลึกซึ้ง และละเอียดที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งการสนทนาจะมีลักษณะเปิดกว้างให้ผู้เข้าร่วมสนทนาแต่ละคนวิพากษ์วิจารณ์หรือมีข้อสงสัยพร้อมผู้เข้าร่วมสนทนาคนอื่น ๆ หรือตอบข้อพิพาทจากการสนทนากลุ่ม โดยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานและความต้องการทางสังคมของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย และดำเนินการโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค โดยมีหลักการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความเห็นพ้องต้องกันกับผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis จัดทำเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ประเมินศักยภาพ ตามกรอบคำถามการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล การสนทนากลุ่มเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและสรุปประเด็น (Thematic Analysis) ต้องตรงกับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย และตอนที่ 2 ผลการจัดทำร่างสร้างกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในการขับรถแท็กซี่ ตามที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=155)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	98.70
หญิง	2	1.30
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	29	18.70
25 – 35 ปี	52	33.50
36 – 45 ปี	74	47.70
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	12	7.70
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	38	24.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	94	60.60
อนุปริญญา	5	3.20
ปริญญาตรี	6	3.90
สถานภาพสมรส		
โสด	19	12.30
แต่งงาน	122	78.70
หย่าร้าง	14	9.00
รายได้เฉลี่ย		
5,001 – 10,000 บาท	7	4.50
10,001 – 15,000 บาท	75	48.40
มากกว่า 15,000 บาท	73	47.10
ที่อยู่อาศัย		
หอพัก	19	12.30
บ้านเช่า	5	3.20
บ้านของตนเอง	118	76.10
บ้านพ่อแม่	10	6.50
บ้านญาติ	3	1.90

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 ส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในการขับรถแท็กซี่ ส่วนใหญ่ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.40 และอยู่อาศัยปัจจุบัน ส่วนใหญ่พักอาศัยบ้านของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 76.10

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการดำรงชีวิต	4.51	0.54	มากที่สุด
ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.84	0.49	มาก
ด้านความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ	3.71	0.82	มาก
ด้านเศรษฐกิจ	4.29	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ในด้านการดำรงชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาด้านเศรษฐกิจในภาพรวมแต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) และด้านความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.84$)

ตอนที่ 2 ผลการจัดทำร่างสร้างกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม นำมาเสนอข้อมูลในการสนทนากลุ่ม ณ วัดมุงเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็น และร่วมกันวิเคราะห์ SWOT Analysis ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis โดยแบ่งเป็นปัจจัยภายใน คือ Strengths จุดแข็ง Weaknesses จุดอ่อน และปัจจัยภายนอกคือ Opportunities โอกาส Threats อุปสรรค รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยภายใน

Strengths จุดแข็ง

1. ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับการจ้างเหมารถโดยสารทั่วไป
2. มาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ โดยคนขับรถทุกคนและรถทุกคันผ่านการตรวจสอบ
3. ไม่มีอัตรา จำนวนรถและคนขับสามารถเพิ่มขึ้นได้อย่างไม่จำกัด
4. ธุรกิจมีความเป็นอิสระ แม้นมีกฎเกณฑ์หรือข้อจำกัด
5. มีค่าดำเนินงานที่ต่ำ ให้ลูกค้าและคนขับรถเป็นฝ่ายติดต่อกันเองโดยตรง
6. สร้างอิสระให้แก่คนขับ คนขับสามารถทำงานในเวลาใดก็ได้ที่ต้องการ

Weaknesses จุดอ่อน

1. คนขับแท็กซี่บางรายไม่ปฏิบัติตามในกรอบ บริการไม่ดีหรือมีการฉ้อโกงเกิดขึ้นทำให้เสียภาพลักษณ์
2. คนขับแท็กซี่ไม่ใช้พนักงานประจำ ระดับความภักดีที่คนขับมีต่อบริษัทจึงเรียกได้ว่าค่อนข้างต่ำ
3. เมื่อเทียบเป็นครั้ง คนขับรถได้รับค่าจ้างขี้นรถน้อยกว่าการเป็นแท็กซี่
4. ภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินมีมากกว่ารายได้
5. การมีค่านิยมในการดำเนินชีวิตเน้นความสุขแต่ยังไม่พอเพียงในชีวิต
6. ยังไม่มีความมั่นคงในอาชีพและการสนับสนุนจากรัฐบาล

Opportunities โอกาส

1. ลูกค้าส่วนมากมีปัญหาเกี่ยวกับระบบรถโดยสารทั่วไป ทั้งเรื่องราคาที่ค่อนข้างสูง และสถานการณ์การเรียกรถไม่ได้เพราะไม่มีหรือถูกปฏิเสธ
2. รัฐบาลให้โอกาสในการพัฒนาการบริการแท็กซี่ให้มีคุณภาพ
3. สามารถขยายไปยังพื้นที่นอกเมืองได้ เพราะพื้นที่นอกเมืองนั้นไม่มีแท็กซี่บริการ
4. สามารถต่อยอดเกิดเป็นบริการเสริมได้ เช่น บริการรับส่งผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล บริการรับส่งเด็กไปโรงเรียน

Threats อุปสรรค

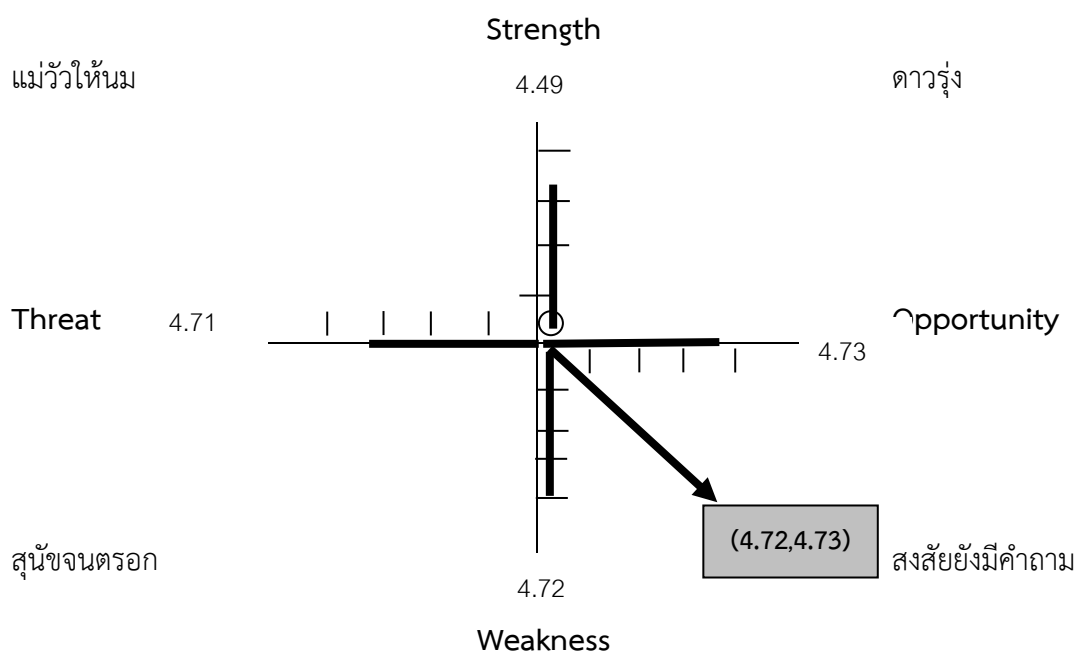
1. คนขับรถได้รับส่วนแบ่งค่าตอบแทนที่ไม่สูง ซึ่งอาจจะทำให้คนขับรถไม่ยอมขับส่งผู้โดยสารระยะไกล
2. กฎระเบียบในประเทศมีเยอะ ทำให้การปฏิบัติตนลำบาก
3. มีการแข่งขันที่สูงขึ้นและจำนวนรถแท็กซี่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีการแย่งลูกค้ามากขึ้น

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis มาลงในแบบประเมิน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปกำหนดในตาราง Matrix ดังปรากฏผลสรุปได้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนาคูณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงรายในภาพรวม

ปัจจัยภายในและภายนอก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
จุดแข็ง	4.49	0.74	มากที่สุด
จุดอ่อน	4.72	0.50	มากที่สุด
โอกาส	4.73	0.53	มากที่สุด
อุปสรรค	4.71	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยการพัฒนาคูณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงรายในภาพรวมปัจจัยภายในที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จุดอ่อน ($\bar{X} = 4.72$) และปัจจัยภายนอกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โอกาส ($\bar{X} = 4.73$)



ภาพที่ 2 การจัดทำ Matrix กำหนดค่าเฉลี่ยสถานะแวดล้อมศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แสดง Matrix ที่ได้จากการประเมินกำหนดค่าเฉลี่ยสถานะแวดล้อมศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงรายค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ระหว่างจุดอ่อน กับ โอกาส ซึ่งตัดกันที่ (4.72,4.73) ดังนั้นสถานะแวดล้อมหรือสถานการณ์ของศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงรายในขณะนี้อยู่ในสถานการณ์ สถานะแวดล้อมศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย มีปัจจัยภายในที่อ่อนแอ แต่มีปัจจัยภายนอกดี โดยมีจุดอ่อนในเรื่องคนขับแท็กซี่บางรายไม่ปฏิบัติตามกรอบปฏิบัติ บริการไม่ดีหรือมีการฉ้อโกงเกิดขึ้นทำให้เสียภาพลักษณ์ และเมื่อเทียบเป็นครั้ง คนขับรถได้รับค่าจ้างขีรถน้อยกว่าการเป็นแท็กซี่ รองลงมาคนขับแท็กซี่ไม่ใช้พนักงานประจำ ระดับความภักดีที่คนขับมีต่อบริษัทจึงเรียกว่าค่อนข้างต่ำ และการมีค่านิยมในการดำเนินชีวิตเน้นความสุขแต่ยังไม่พอเพียงในชีวิต และยังไม่มีความมั่นคงในอาชีพและการสนับสนุนจาก

รัฐบาล ด้านโอกาส มีโอกาสในเรื่องของลูกค้าย่อยมากมีปัญหาในระบบโดยสารทั่วไป ทั้งเรื่องราคาที่ยกขึ้นสูง และสถานการณ์การเรียกรถไม่ได้เพราะไม่มีหรือถูกปฏิเสธ และสามารถต่อยอดเกิดเป็นบริการเสริมได้ เช่น บริการรับส่งผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล บริการรับส่งเด็กไปโรงเรียน รองลงมาในเรื่องของความสามารถขยายบริการไปยังพื้นที่นอกเมืองได้ เพราะพื้นที่นอกเมืองนั้นไม่มีแท็กซี่บริการ และเมื่อมองมิติของภาครัฐบาลที่ให้โอกาสในการพัฒนาการบริการแท็กซี่ให้มีคุณภาพก็สามารถขยายฐานการให้บริการได้

ตารางที่ 4 ผลการกำหนดทิศทางการพัฒนากุญแจชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย

ปัจจัยภายในและ ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (S)	จุดอ่อน (W)
โอกาส (O)	SO (รุก)	WO (ปรับตัว)
	- สร้างรูปแบบการบริการในราคาที่ถูกลงกว่าเมื่อเทียบกับการจ้างเหมารถโดยสารทั่วไป	- ร่วมสร้างกฎเกณฑ์การทำงานร่วมกัน
อุปสรรค (T)	ST (รับ)	WT (ถอนตัว)
	- เพิ่มส่วนแบ่งค่าตอบแทนให้กับคนขับรถแท็กซี่	- กำหนดค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับงานและการบริการ

การวิเคราะห์ประเด็นกลยุทธ์

รุก ควรมุ่งเน้นในเรื่อง สร้างรูปแบบการบริการในราคาที่ถูกลงกว่าเมื่อเทียบกับการจ้างเหมารถโดยสารทั่วไป

รับ ควรมุ่งเน้นในเรื่อง เพิ่มส่วนแบ่งค่าตอบแทนให้กับคนขับรถแท็กซี่

ปรับตัว ควรมุ่งเน้นในเรื่อง ร่วมสร้างกฎเกณฑ์การทำงานร่วมกัน

ถอนตัว ควรมุ่งเน้นในเรื่อง กำหนดค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับงานและการบริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษากลยุทธ์เรื่อง กลยุทธ์การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษากลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างคนขับรถแท็กซี่ เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ Cascio (2006, 24-25) ได้แก่ ค่าตอบแทน การดำรงชีวิต ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ และด้านเศรษฐกิจ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.40 และเมื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ด้านการดำรงชีวิต และด้านเศรษฐกิจคนขับรถแท็กซี่มีระดับความคิดเห็นว่าตนประสบปัญหาคุณภาพชีวิตทั้ง 2 ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด และในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมไปถึงด้านความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ เป็นปัญหาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก พบว่ามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล นิราทร, ชไมพร รุ่งฤกษ์ฤทธิ์, สุชาติ สนามชวด และกัลยา ไทยวงษ์ (2550, 70) ในประเด็นเกี่ยวกับค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สุขภาพ การมีส่วนร่วม การพัฒนาความก้าวหน้า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การติดต่อสื่อสาร และความภาคภูมิใจที่ว่าแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่อพยพมาจากต่างจังหวัดเพื่อหางานทำ อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด หรือบ้านเช่าราคาถูก มีการศึกษาน้อย รายได้น้อยไม่สม่ำเสมอไม่แน่นอน คุณภาพชีวิตต่ำกว่ามาตรฐาน มีความไม่มั่นคงทางรายได้ แรงงานส่วนใหญ่ยังไม่มีกรรมกรกลุ่ม มีหนี้สิน ปัญหาที่พบคือ การขาดโอกาสเข้าถึงแหล่งทุน ปัญหาสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ต้องเผชิญกับปัญหาสุขภาพ อุบัติเหตุในการทำงาน ขาดสิทธิประโยชน์และโอกาสที่จะยกระดับสถานะทางสังคมของตนเองให้สูงขึ้น สำหรับความต้องการการพัฒนาความรู้ ทักษะฝีมือ การตลาด การบริการและการบัญชี ส่วนการคุ้มครองทางสังคมคือ การรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานและกรณีสูงอายุ

การเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อประกอบอาชีพ แรงงานนอกระบบส่วนใหญ่มีเครือข่ายทางสังคมที่คอยให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือยามประสบปัญหา และมีความต้องการเข้าสู่ระบบประกันสังคม

2. การเสนอกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ SWOT Analysis พบว่า ตารางแสดง Matrix ที่ได้จากผลการประเมินกำหนดค่าเฉลี่ยสถานะแวดล้อมศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ระหว่างจุดอ่อน กับ โอกาส ซึ่งตัดกันที่ (4.72,4.73) ดังนั้นสถานะแวดล้อมหรือสถานการณ์ของศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ขณะนี้อยู่ในสถานการณ์สถานะแวดล้อมศักยภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย มีปัจจัยภายในที่อ่อนแอ แต่มีปัจจัยภายนอกดีคือ การมีโอกาสดูแล โดยจุดอ่อน จากผลการวิจัยพบว่า คนขับแท็กซี่บางรายไม่ปฏิบัติตามในกรอบการบริการไม่ดีหรือมีการฉ้อโกงเกิดขึ้น ทำให้เสียภาพลักษณ์ รวมไปถึงคนขับแท็กซี่ซึ่งไม่ใช่พนักงานประจำระดับความภักดีที่คนขับมีต่อบริษัทจึงเรียกว่าค่อนข้างต่ำ และการมีค่านิยมในการดำเนินชีวิตเน้นความสุขแต่ยังไม่พอเพียงในชีวิต และยังไม่มีความมั่นคงในอาชีพและไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ส่วนในเรื่องของปัจจัยภายนอกคือ โอกาส ในด้านลูกค้าส่วนมากที่มีปัญหากับระบบรถโดยสารทั่วไป ทั้งเรื่องราคาที่ค่อนข้างสูงและสถานการณ์การเรียกรถไม่ได้เพราะไม่มีหรือถูกปฏิเสธจากการเลือกใช้บริการขนส่ง และคนขับรถแท็กซี่สามารถต่อยอดเกิดเป็นบริการเสริมได้ เช่น บริการรับส่งผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล บริการรับส่งเด็กไปโรงเรียน รองลงมาเรื่องความสามารถขยายการบริการไปยังพื้นที่นอกเมืองได้ เพราะพื้นที่นอกเมืองนั้นไม่มีแท็กซี่บริการ และรัฐบาลให้โอกาสในการพัฒนาการบริการแท็กซี่ให้มีคุณภาพ ทั้งนี้แล้วผู้วิจัยจึงวิเคราะห์เป็นประเด็นกลยุทธ์ได้ดังนี้

รุก ควรมุ่งเน้นในเรื่อง สร้างรูปแบบการบริการในราคาที่ถูกลงเมื่อเทียบกับการจ้างเหมารถโดยสารทั่วไป
รับ ควรมุ่งเน้นในเรื่อง เพิ่มส่วนแบ่งค่าตอบแทนให้กับคนขับรถแท็กซี่

ปรับตัว ควรมุ่งเน้นในเรื่อง ร่วมสร้างกฎเกณฑ์การทำงานร่วมกัน

ถอยตัว ควรมุ่งเน้นในเรื่อง กำหนดค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับงานและการบริการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบภาคบริการ กรณีศึกษา กลุ่มคนขับรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงราย ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงานและความต้องการทางสังคมของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ รวมทั้งกลยุทธ์ในการที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของคนขับรถแท็กซี่ ดังนี้

1. ภาครัฐ ได้แก่ กระทรวงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดรูปแบบและประเภทของสวัสดิการให้สอดคล้องกับหลักสิทธิอย่างเท่าเทียมเสมอภาค และสนับสนุนให้มีการจัดสวัสดิการกองทุนสำหรับผู้ประกอบอาชีพคนขับรถแท็กซี่ เพื่อเป็นการช่วยเหลือผลักดันให้ผู้ประกอบอาชีพคนขับรถแท็กซี่มีความมั่นคง ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตของคนขับแท็กซี่ที่ดีขึ้น

2. ภาคเอกชน ได้แก่ เจ้าของรถ และสหกรณ์รถแท็กซี่ ควรสนับสนุนให้คนขับรถแท็กซี่ร่วมจัดสวัสดิการตามความต้องการและพึ่งพาตนเอง และสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการจัดสวัสดิการของกลุ่มคนขับแท็กซี่จำแนกตามกลุ่ม ประเภทรถแท็กซี่ เนื่องจากผู้ประกอบการอาชีพคนขับรถแท็กซี่แต่ละกลุ่มประเภทนั้น มีความต้องการทางสังคม รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความต้องการสวัสดิการแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- นฤมล นิราทร และคณะ. (2550). แผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. สถาบันวิจัยและคำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- "รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550" ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก, 24 สิงหาคม 2550, น. 12-13.
- สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2551). โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบคุ้มครองและสร้างความมั่นคง สำหรับแรงงานนอกระบบ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติจังหวัดเชียงราย. (2561). จำนวนสถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2561. จาก <http://chiangrai.nso.go.th>.

ภาษาอังกฤษ

- Cascio, W.F. (2006). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits (7thed.). New York: McGraw-Hill.
- Krejcie, R.V., & Morgan. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological measurement, 3(3).
- Maslow, A. (1970). Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs. In R.F. Craven & C.J. Hirnle (Eds.), Fundamental of Nursing: Human Health and Function. (3rd ed.) Philadelphia: Lippincott.