

คุณภาพชีวิตในการทำงาน: แรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน

กนกวรรณ จิตรโรจน์รักษ์*

มณฑล สรไกรกิติกุล**

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

* นักศึกษาปริญญาโท โครงการปริญญาโททางบริหารธุรกิจเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (E-mail: monthsor@hotmail.com)

** ดร. สาขาวิชาการบริหารองค์การ การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (E-mail: monthon.sor@gmail.com)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานในมุมมองของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แรงงานต่างด้าวเพศหญิงสัญชาติลาว ที่ทำงานรับใช้ในบ้านและอาศัยอยู่กับนายจ้าง ในจังหวัดกรุงเทพฯ จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในรูปแบบการสนทนาแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured Conversation) ร่วมกับการสังเกตและศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) สถานภาพทางกฎหมาย 2) สมดุลชีวิตและการทำงาน 3) ชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม 4) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 5) อิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ในมุมมองแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน ส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีผ่านองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) สมดุลชีวิตและการทำงาน 2) ชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม 3) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และ 4) อิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก โดยสาเหตุที่ทำให้แรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้านรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมาจาก (1) มุมมองต่องานที่เห็นว่างานบ้านเป็นงานปกติสำหรับผู้หญิง ประกอบกับความต้องการมีงานที่มีรายได้ดีกว่าการอยู่ในประเทศของตนเอง และ (2) ผลกระทบจากความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์รายคู่ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และพัฒนาไปตามระยะของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX) ซึ่งการที่นายจ้างจะสามารถพัฒนาความสัมพันธ์รายคู่ให้ไปถึงระยะการเป็นหุ้นส่วนที่สมบูรณ์จำเป็นต้องพัฒนาความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 4 ด้านข้างต้น ซึ่งจะส่งผลให้ลูกจ้างเกิดมุมมองต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและทำให้ความตั้งใจลาออกของลูกจ้างลดลงได้ในที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, คนรับใช้ในบ้าน, แรงงานต่างด้าว, ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

Quality of Work Life: Migrant Domestic Workers

Kanokwan Jitrogjanaruk^{*}
Monthon Sorakraikitikul^{**}
Thammasat University

^{*} Master's Degree student of Business Administration - Human Resource and Organization Management Program (E-mail: monthsor@hotmail.com)

^{**} Ph.D., Department of Organization, Entrepreneurship, and Human Resource Management. Thammasat Business School, Thammasat University.
(E-mail: monthon.sor@gmail.com)

Abstract

This research aimed to explain the quality of work life from the migrant domestic workers' perspectives. The informants were 10 female Lao migrant workers who worked and lived with their employers. The data was collected by in-depth interview (semi-structured conversation) and observations. The research studied the quality of work life in five dimensions: 1) legal status, 2) work-life balance, 3) general well-being, 4) fair and appropriate compensation and 5) freedom of communication with outside.

The result indicated that migrant domestic workers recognized their quality of work life through the later four dimensions. The informants acknowledged that they had decent quality of work life from 1) their attitudes towards working which believed that domestic work was women's burdens and their needs to have jobs that paid better than ones in their motherland and 2) the consequences of the relationships whose result of dyadic exchange relationships between employers and employees, is which developed in accordance with the theory of Leader-Member Exchange: LMX. In developing dyadic exchange relationships to the complete partnership level, the employers must improve the relationship to meet the quality of work life in all four aforementioned dimensions which would result in the better working attitude of the employees and eventually helped dwindle the intention of resignation.

Keywords: Quality of Work Life, Domestic Workers, Migrant Workers, Leader-Member Exchange, LMX

บทนำ

ปัจจุบัน อาชีพแม่บ้านหรือคนรับใช้ในบ้านเป็นอาชีพที่เป็นที่ต้องการ เพราะคนไทยมีการศึกษาสูงขึ้น มีโอกาสเลือกงานได้มากขึ้น ส่งผลให้คนไทยส่วนใหญ่นิยมทำงานในบริษัทหรือเป็นผู้ประกอบการด้วยตนเอง รวมถึงสังคมไทยยังเปิดกว้างและยอมรับในความสามารถของผู้หญิงมากขึ้น ทำให้ผู้หญิงไทยสามารถทำงานในหลายอาชีพได้เช่นเดียวกับผู้ชาย หน้าที่หรือภาระงานบ้านจึงขาดผู้ดูแล และจำเป็นต้องจ้างแม่บ้านหรือคนรับใช้มารับผิดชอบงานในส่วนนี้

สำหรับงานรับใช้ในบ้านอาจเป็นงานที่ไม่สำคัญเมื่อเทียบกับงานอื่น แต่ความจริงแล้วงานบ้านเป็นงานที่มีคุณค่ามาก เพราะแรงงานทำงานบ้านช่วยให้สมาชิกในครัวเรือนมีเวลาไปทำกิจกรรมอื่น ทำให้นายจ้างมีเวลาในการทำงานประจำหรือธุรกิจส่วนตัวได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัจจุบันงานรับใช้ในบ้านเป็นงานประเภทหนึ่งที่นิยมจ้างแรงงานต่างด้าวเข้าทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาอย่างผิดกฎหมายโดยอาศัยเครือข่ายทางสังคมในการหางาน (มนทกานต์ ฉิมمامี และพัชรารัตย์ วงศ์บุญสิน, 2557) จนในบางครั้งอาจคาดหวังเกี่ยวกับการทำงานเกินกว่าข้อมูลที่ได้รับมา และทำให้เกิดความผิดหวังเมื่อได้เดินทางไปทำงานจริง (Bartram, 2011) เพราะงานบ้านเป็นงานที่แทบจะแยกชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวออกจากกันได้เลย โดยเฉพาะในลูกจ้างที่อาศัยอยู่ภายในบ้านของนายจ้าง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นายจ้างสามารถรักษาแรงงานต่างด้าวให้สามารถทำงานได้อย่างยาวนาน

ด้วยเหตุว่า การจ้างแรงงานต่างด้าวทำงานรับใช้ในบ้านให้ถูกต้องนั้น มีขั้นตอนการดำเนินการที่ยุ่งยากและมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง เพื่อนำพวกเขาเข้าสู่ระบบการจ้างงานที่ถูกต้อง แต่ลูกจ้างทำงานบ้านจำนวนมากเปลี่ยนงานบ่อยด้วยลักษณะการทำงานที่อยู่ภายในบ้านของนายจ้างเป็นหลักส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Boontinand, 2010) จากปัญหาข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาคุณภาพชีวิตการเพื่ออธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานในมุมมองของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน และเพื่อสร้างข้อสรุป

ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในมุมมองของลูกจ้างทำงานบ้านที่เกิดขึ้นตาม ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกอันเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างใน การใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดูแลลูกจ้างทำงานบ้าน

ทบทวนวรรณกรรม/แนวคิดทฤษฎี

คุณภาพชีวิตการทำงาน

“คุณภาพชีวิตการทำงาน” (Quality of work life) มีการนำมาใช้ครั้งแรกในปี 1960 โดย Alton Mayo แต่การศึกษาที่ผ่านมากกว่า 50 ปี ยังไม่สามารถกำหนดความหมายที่ชัดเจนของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ (Easton & Laar, 2013) ในยุคแรกของการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมทั้งหมด คุณภาพชีวิตการทำงานในเชิงทฤษฎีจะมุ่งไปที่การรับรู้ความรู้สึกและสภาพแวดล้อมของตนเอง ที่รับรู้ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และเป็นสภาพที่ดีที่สุดในรอบงานที่มีคุณค่าและมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งหมายรวมถึงโอกาสที่จะได้ใช้ความสามารถหรือทักษะของตนเองในการเผชิญหน้ากับความท้าทาย ซึ่งต้องใช้ความคิดริเริ่มและการขึ้นนำตนเอง ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่มีคุณค่า ได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง รู้สึกภาคภูมิใจที่ทำงานออกมาได้ดี (Rai, 2013)

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดีนำไปสู่การลาออกของพนักงานในตลาดแรงงานปกติ และคุณภาพชีวิตมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้มุมมองของแต่ละบุคคลเพื่อที่จะเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น (Lanctôt, et al., 2012) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นในงาน ความตั้งใจลาออก ประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพชีวิต (Rai, 2013) เมื่อไม่นานมานี้ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันในงาน คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรในการดึงดูดและรักษาพนักงานไว้กับองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานจึง หมายถึง ระดับที่พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการในส่วนที่สำคัญของตนเอง ผ่านการทำงานในสถานที่ทำงานของตน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสูงสุด (Lee, et al., 2015)

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและต้องได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เริ่มตั้งแต่ในปี 1974 Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ *Criteria for Quality of Working life* ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาศักยภาพของบุคคล 4) การเติบโตและมั่นคงในงาน 5) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร 6) การบริหารงานที่เคารพสิทธิและความเสมอภาค 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (Martel & Dupuis, 2006) ตลอดเวลาที่ผ่านมามีคุณภาพชีวิตการทำงานถูกนำไปศึกษาในหลากหลายอาชีพ แต่อาชีพที่มีการศึกษามากที่สุดคือ อาชีพพยาบาล (NQWL – Nurse Quality of work life) (Rai, 2013)

แต่อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่นำมาศึกษายังขาดความชัดเจน การศึกษาที่ผ่านมามีการใช้องค์ประกอบที่หลากหลายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับทฤษฎีและการวิจัยเชิงประจักษ์ (Easton & Laar, 2013) การศึกษาระหว่างปี 2556 – 2558 พบว่าองค์ประกอบส่วนใหญ่ที่นำมาศึกษาได้แก่ 1) สมดุลชีวิตและการทำงาน 2) สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน 3) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 4) ความสัมพันธ์ในองค์กร 5) การฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถ 6) การฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถ 7) อิสระในการทำงาน 8) สภาพความเป็นอยู่ที่ดี 9) ความพึงพอใจในงาน ความเครียดจากการทำงาน (ธรรณฐภรณ์ สุนทรสิทธิ์, 2557; Swamy, et al., 2015; Said, et al., 2015; Erdem, 2014; Easton & Laar, 2013)

คนรับใช้ในบ้าน

การศึกษาโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม เครือข่ายปฏิบัติการ สตรีไทใหญ่ (SWAN) และกลุ่มผู้หญิงกะเหรี่ยง (KWO) ในปี พ.ศ.2545 - 2546 พบว่า สภาพการทำงานสำหรับคนทำงานบ้านส่วนใหญ่เต็มไปด้วยการถูกเอารัดเอาเปรียบแทบที่จะหาที่พึ่งไม่ได้เลย หรือถ้ามีก็ช่วยอะไรได้ไม่มากนัก ด้วยการกำหนดเงื่อนไขหรือสภาพการจ้างงานตามอำนาจของนายจ้าง ไม่ว่าจะเป็เงินเดือน สวัสดิการ ชั่วโมงของการทำงาน หรือที่พัก นอกจากการได้รับค่าจ้างที่น้อยกว่าค่าจ้างขั้นต่ำ เกือบทุกคนถูกให้ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงในแต่ละวัน โดยไม่มีวันหยุดประจำ ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับค่าชดเชย หรือเงินล่วงเวลาใดๆ หลายคนถูกยึดเงินไว้ หรือนายจ้างไม่จ่ายเงิน ถ้าไม่มีการเตือน หรือทวงเงินเดือนอยู่เรื่อยๆ การพักอาศัยในบ้านของนายจ้าง ยังทำให้นายจ้างคาดหวังที่จะให้พวกเขาทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากการทำงานบ้านแล้ว ยังต้องดูแลเด็กคนสูงอายุหรือคนพิการ เลี้ยงสัตว์ ทำสวน และมีบางรายที่ต้องช่วยในธุรกิจของนายจ้าง (สุรีย์พร พันพืง และเสาวภาค สุขสินชัย, 2548)

คุณภาพชีวิตการทำงานกับคนรับใช้ในบ้าน

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างปี 2556 – 2558 พบว่า มีเพียง 3 องค์ประกอบที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรีย์พร และเสาวภาค (2548) แต่ในส่วนของความหมายที่จะนำไปใช้ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่ เพื่อความชัดเจน จึงได้สรุปความหมายที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1) **สมดุลชีวิตและการทำงาน** หมายถึง การมีชีวิตการทำงานที่ไม่กระทบชีวิตส่วนตัว มีเวลาทำงานที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับชีวิตครอบครัวและชีวิตด้านอื่นๆ (ธรรณฐภรณ์ สุนทรธิรพงศ์, 2557; Said et al., 2015; Erdem, 2014; Easton & Laar, 2013) แต่สำหรับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานบ้าน โดยเฉพาะที่เข้าเมืองผิดกฎหมายมักจะไม่มีวันหยุดพักผ่อนเลย (Boontinand, 2010) ทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพวกเขาทั้งหมดอยู่ในบ้านของนายจ้าง การศึกษาคั้งนี้

จึงให้ความหมายว่า สมดุลชีวิตและการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของลูกจ้างว่าตนเองมีภาระงานและมีเวลาหยุดพักระหว่างวันเหมาะสม รวมถึงการได้มีวันหยุดพักผ่อนที่กฎหมายกำหนด แบ่งเป็น (1) เวลาในการทำงานและเวลาหยุดพักระหว่างวัน (2) วันหยุดอื่นๆ

2) **สภาพแวดล้อมการทำงานและเงื่อนไขในการทำงาน** หมายถึง ความพร้อมและความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงบรรยากาศในการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสุขภาพดี ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสำเร็จเรียบร้อยตามที่ได้รับมอบหมาย (ธรรณฐภรณ์ สุนทรธิรพงศ์, 2557; Swamy et al., 2015; Said et al., 2015; Erdem, 2014; Easton & Laar, 2013) แต่สำหรับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานบ้าน สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เป็นสิ่งของพื้นฐานที่นายจ้างจัดเตรียมไว้ให้อยู่แล้ว นายจ้างควรจัดหาความจำเป็นพื้นฐานให้แก่ลูกจ้างทำงานบ้านอย่างเหมาะสมในฐานะของผู้อาศัยได้แก่ ที่พักที่เป็นสัดส่วนและอาหารที่ถูกสุขลักษณะ (Boontinand, 2010) การศึกษาครั้งนี้จึงปรับชื่อองค์ประกอบจาก “สภาพแวดล้อมการทำงานและเงื่อนไขในการทำงาน” เป็น “ชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม” และให้ความหมายว่า ความรู้สึกของลูกจ้างว่าได้รับการดูแลจากนายจ้างอย่างเหมาะสม ทั้งการมีที่พักแยกจากนายจ้างและความเป็นส่วนตัวในการใช้สิ่งของต่างๆ ภายในบ้าน และการได้รับประทานอาหารอย่างเหมาะสม แบ่งเป็น (1) ที่พักและความเป็นส่วนตัว (2) อาหาร

3) **ค่าตอบแทนและสวัสดิการ** หมายถึง ทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงรางวัล ซึ่งต้องมีความเป็นธรรม เหมาะสม เพียงพอ และมั่นคงต่อชีวิตในระยะยาว (ธรรณฐภรณ์ สุนทรธิรพงศ์, 2557; Swamy, et al., 2015; Erdem, 2014) แต่สำหรับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานบ้าน พวกเขาได้รับเฉพาะเงินเดือนเท่านั้น และจากการศึกษาฯ ยังไม่มีข้อมูลชี้ชัดเจนเกี่ยวกับสวัสดิการ การศึกษาครั้งนี้จึงปรับชื่อองค์ประกอบจาก “ค่าตอบแทนและสวัสดิการ” เป็น “ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ” และให้ความหมายว่า การรับรู้ความ

ยุติธรรมและความพอเพียงของเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถในการทำงานที่ตนเองทำให้แก่นายจ้าง รวมถึงสิ่งอื่นๆ ที่ลูกจ้างเห็นว่าเป็นการตอบแทนจากนายจ้าง เช่น อาหาร ข้าวของเครื่องใช้ และของฝากเมื่อนายจ้างออกไปเที่ยว เป็นต้น

และจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคนรับใช้ในบ้าน ผู้วิจัยพบว่าการศึกษาของ สุรียพร และเสาวภาค (2548) มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความถูกต้องทางกฎหมายในการเดินทางเข้ามาทำงานที่ประเทศไทยและการติดต่อกับภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน จึงเพิ่มองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาขึ้นอีก 2 องค์ประกอบ

4) **สถานภาพทางกฎหมาย** โดยทั่วไปแล้วการจดทะเบียนและการเก็บรักษาใบอนุญาตให้มีผลบังคับใช้นั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากฝ่ายนายจ้าง ซึ่งในหลายกรณีนายจ้างก็ไม่ให้ความร่วมมือ จากจำนวนคนทำงานบ้านที่ได้สำรวจความคิดเห็น พบว่าเกือบร้อยละ 40 ไม่มีใบอนุญาตทำงาน บางรายนายจ้างปฏิเสธที่จะให้ลูกจ้างจดทะเบียน และบางรายตั้งเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมเพื่อบีบบังคับเรื่องการขอใบอนุญาตทำงาน (สุรียพร พันพึ้ง และเสาวภาค สุขสินชัย, 2548) ทำให้เห็นว่าสถานภาพทางกฎหมายมีความเกี่ยวข้องทั้งทางบวกและทางลบ ในมุมมองของแรงงานต่างด้าว การศึกษาในครั้งนี้จึงให้ความหมายว่าสถานภาพการจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีใบอนุญาตทำงานและมีความรู้ในสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่แรงงานต่างด้าวพึงได้รับจากการมีใบอนุญาตทำงานถูกต้อง

5) **อิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก** ในอดีตนั้นการติดต่อสื่อสารกับโลกภายนอกยังไม่สะดวกเท่ากับในปัจจุบัน การศึกษาที่ผ่านมาจึงพบว่าลูกจ้างทำงานบ้านเสี่ยงต่อการถูกละเมิดสิทธิ (Boontinand, 2010) ถูกบังคับหรือข่มเหงรังแกอย่างรุนแรงในบ้าน ถูกปิดบังจากโลกภายนอกเพราะความกลัวหากไม่ทำตามข้อเรียกร้องจากนายจ้าง และไม่สามารถหาที่พึ่งได้ (สุรียพร พันพึ้ง และเสาวภาค สุขสินชัย, 2548) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้อาจทำให้เห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในองค์ประกอบนี้จึงให้ความหมายว่า อิสระในการ

ติดต่อสื่อสารกับสังคมภายนอกบ้านนายจ้างไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดๆ เช่น การใช้โทรศัพท์ การเดินทางออกนอกบ้านไปพบปะญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูง หรือการออกไปเที่ยวนอกบ้านตามปกติ โดยที่นายจ้างให้อิสระแก่ลูกจ้างอย่างเต็มที่

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก เป็นแนวคิดในทฤษฎีภาวะผู้นำในยุคสมัยของภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จะเน้นปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก หรือที่เรียกว่า ความสัมพันธ์รายคู่ (Dyadic relationships) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในแนวตั้ง (Vertical relationships) ที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกๆ องค์กร (Dansereau, et al., 1975) โดยเกิดจากการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ที่สามารถเกิดขึ้นภายในกลุ่ม (Group-level effect) โดยมีพื้นฐานมาจากความเชื่อใจและความไว้วางใจเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ได้รับก็จะมีการตอบแทนพฤติกรรมดังกล่าว ด้วยการให้ความเป็นมิตรและให้ความช่วยเหลือ เป็นการตอบแทนความเคารพนับถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลที่นำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยมีขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้ (อารีวรธรณ อ่วมตานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2551)

ระยะที่ 1 ระยะเข้ารับบทบาท (Role Taking) เป็นระยะที่ผู้นำเป็นฝ่ายออกคำสั่งและสมาชิกมีหน้าที่ตอบสนอง บทบาทที่แสดงออกทุกอย่างเป็นไปในลักษณะที่เป็นทางการตามระเบียบแบบแผน ในขณะเดียวกันผู้นำจะเรียนรู้ว่าสมาชิกสามารถทำอะไรได้ดีและมีแนวโน้มว่าจะทำอะไรได้ดีในอนาคต ผู้นำจะได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของสมาชิก ซึ่งในระยะนี้การแลกเปลี่ยนจะขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนเป็นสำคัญ โดยสมาชิกจะได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินตามสัญญาจ้าง (Graen & Scandura, 1987) การแลกเปลี่ยนในระยะนี้ถือได้ว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับต่ำสมาชิกจึงรู้สึกเหมือนเป็นคนนอกกลุ่ม และจะแสดงพฤติกรรมผู้นำอย่างเป็นทางการ เพราะถือว่าเป็นผู้นำที่มีอำนาจควบคุมการจ้าง

รวมถึงให้รางวัลและการลงโทษ ดังนั้นเพื่อประโยชน์ของตนเอง สมาชิกจะแสดงพฤติกรรมและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น (Graen & Scandura, 1987)

ระยะที่ 2 ระยะการสร้างบทบาท (Role-making) เป็นระยะที่เริ่มปรับตัวเข้าหากันได้แล้ว ต่างฝ่ายต่างเรียนรู้การทำงานร่วมกัน ในระยะนี้จะมีการพัฒนาสัมพันธภาพในระดับที่สูงขึ้นโดยอาจเริ่มจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก่อนก็ได้ เช่น สมาชิกเข้าไปปรึกษาปัญหาการทำงานกับผู้นำหรือผู้นำอาจให้ผลสะท้อนกลับจากการทำงานแก่สมาชิก พร้อมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข การสอบถามความต้องการทรัพยากรในการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานให้สมาชิกปฏิบัติในระดับที่ทำความสามารถมากขึ้น ในระยะนี้ ทั้งสองฝ่ายเริ่มมีความไวใจซึ่งกันและกัน สมาชิกเริ่มทำงานเพื่อองค์กรมากขึ้นกว่าระยะแรก เช่น การพัฒนาคุณภาพของงาน การช่วยเหลือ ผู้อื่นทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา เป็นต้น (Dansereau, et al., 1975)

ระยะที่ 3 ระยะการเป็นหุ้นส่วนที่สมบูรณ์ (Role reutilization) เป็นระยะที่มีการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันถึงระดับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพสูง โดยสัญญาณที่แสดงถึงการแลกเปลี่ยนในขั้นนี้ได้แก่ ความเชื่อถือ ความเคารพ ความผูกพัน ความใกล้ชิด การสนับสนุน การเปิดใจ และความซื่อสัตย์ (Graen & Uhl-Bien, 1995) ซึ่งการแลกเปลี่ยนในขั้นตอนนี้จะเปลี่ยนจากพื้นฐานความสนใจตนเอง ไปเป็นความสนใจระหว่างกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานอย่างเดียวกัน (อารีย์วรรณ อ่วมตานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2551; Dansereau, et al., 1975)

รูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก มี 2 รูปแบบ ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การแลกเปลี่ยนนอกกลุ่ม (Out group) เป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ที่มีคุณภาพของการแลกเปลี่ยนต่ำ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของสัญญาจ้าง สมาชิกจะปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

ผู้นำจะใช้อำนาจในตำแหน่งเพื่อมอบหมายงาน ความสัมพันธ์จึงอยู่ในลักษณะที่เป็นทางการ

รูปแบบที่ 2 การแลกเปลี่ยนในกลุ่ม (In group) เป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ที่มีคุณภาพของการแลกเปลี่ยนสูง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจ ความเคารพและความผูกพัน โดยสมาชิกจะปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่งานของตนเอง ผู้นำแสดงออกด้วยการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์จะดีขึ้นตามการปฏิสัมพันธ์และความสุขในการทำงาน (Graen & Uhl-Bien, 1995)

สำหรับสมาชิกในรูปแบบที่ 1 เมื่อระดับการปฏิสัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นจนเกิดความเชื่อใจ จะทำให้การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเพิ่มสูงขึ้น จนกระทั่งสมาชิกในรูปแบบที่ 1 ย้ายมาเป็นสมาชิกรูปแบบที่ 2 ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาความสามารถทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร (Kang & Stewart, 2007) แต่อย่างไรก็ตาม มีการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่โดดเดี่ยว และพบว่าจากมุมมองระหว่างผู้นำและสมาชิก การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีบทบาทสูงมากเมื่อผู้นำและสมาชิกอยู่ในสถานที่ทำงานที่โดดเดี่ยว โดยการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วกว่า เมื่อสมาชิกอยู่ในสภาวะที่มีความโดดเดี่ยวมากกว่าผู้นำ และความเข้ากันได้ของผู้นำและสมาชิกจะทำให้ความตั้งใจลาออกของสมาชิกลดลง (Chen, et al., 2016)

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ในรูปแบบการสนทนาแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured Conversation) กับแรงงานต่างด้าวสัญชาติลาว ที่ทำงานรับใช้ในบ้านในจังหวัดกรุงเทพฯ และมีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป

โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยป้องกันการซ้ำของข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ทำงานกับนายจ้างคนละคนกัน โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ติดต่อทางตรง โดยขออนุญาตนายจ้างและเข้าไปสัมภาษณ์ภายในบ้าน โดยที่นายจ้างมิได้อยู่ฟังสัมภาษณ์ (2) ติดต่อทางอ้อม โดยมิได้ขออนุญาตจากนายจ้างของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยให้แรงงานต่างด้าวที่คุ้นเคยกับทั้งฝ่ายผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลเป็นคนกลางในการติดต่อขอสัมภาษณ์และนัดหมายสัมภาษณ์นอกร้านของนายจ้าง การดำเนินการขอสัมภาษณ์ ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดของการเก็บข้อมูล ทั้งประเด็นคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ การนำข้อมูลไปใช้ และการปกป้องรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลด้วยการไม่เปิดเผยชื่อหรือสถานที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูลอย่างชัดเจน เป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลทราบก่อนที่จะขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลที่ขอสัมภาษณ์ในบ้านของนายจ้าง ผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดการเก็บข้อมูลแก่นายจ้างของผู้ให้ข้อมูลเช่นกัน

ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ด้วยสถานะของตัวผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลที่ยังขาดความสนิทสนมกัน ผู้วิจัยต้องสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยข้อมูล ทั้งด้านการแต่งกายที่ต้องปรับให้มีความกลมกลืนกับผู้ให้ข้อมูล รวมถึงการให้แรงงานต่างด้าวที่รู้จักกับทั้งฝ่ายผู้ให้ข้อมูลและฝ่ายผู้วิจัยเข้าร่วมในวงสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศการไว้วางใจ ซึ่งการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมและความรู้สึกที่ผู้ให้ข้อมูลแสดงออกระหว่างการสัมภาษณ์ รวมถึงเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากบทสนทนาระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับแรงงานต่างด้าวคนกลาง ซึ่งเป็นเพื่อนหรือคนในครอบครัวที่ร่วมฟังการสัมภาษณ์ด้วย จนเกิดความอึดตัวของข้อมูลเมื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2553) (1) ด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อเปรียบเทียบและตรวจสอบความแน่นอนของข้อมูลโดยใช้

ข้อมูลจากหลากหลายแหล่งทั้งในเชิงเวลา สถานที่และบุคคลผู้ให้ข้อมูล (2) ด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) เพื่อเปรียบเทียบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ผ่าน ซึ่งมีการไปศึกษาในผู้ให้ข้อมูลหลายๆ กลุ่ม และหาข้อสรุปให้ได้เป็นองค์ประกอบที่เหมาะสมที่สุดที่จะนำมาศึกษากับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน ซึ่งมีองค์ประกอบที่ต่างจากการศึกษาที่ผ่านมา (3) ด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) รวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันโดยใช้การสังเกตควบคุมไปกับการซักถาม เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมที่แสดงออกว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลสัมภาษณ์อย่างไร และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเลียวนาร์ด (Leonard's method) เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งเน้นที่ประสบการณ์และความรู้เดิมของผู้วิจัยที่มีต่อเรื่องที่จะศึกษา เนื่องจากจะทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจประสบการณ์ของบุคคลในเรื่องที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี (อัญญา ปลอดเปลื้อง, 2556)

ตารางที่ 1 รายละเอียดผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลคนที่	อายุ (ปี)	ประสบการณ์ทำงานในที่ทำงานปัจจุบัน	ระยะเวลาที่เข้ามาในประเทศไทย	ใบอนุญาตทำงาน	หน้าที่รับผิดชอบ	ค่าตอบแทน (บาท/เดือน)
1	21	1 ปีกว่า	1 ปีกว่า	ไม่มี	งานบ้าน	8,000
2	17	เกือบ 1 ปี	เกือบ 1 ปี	ไม่มี	งานบ้าน	7,000
3	20	1 ปี	2 ปี	ไม่มี	งานบ้านและพี่เลี้ยงเด็ก	8,000
4	16	เกือบ 1 ปี	เกือบ 1 ปี	ไม่มี	งานบ้านและเลี้ยงสุนัข	7,000
5	22	4 ปี	5 ปี	ไม่มี	งานบ้านและพี่เลี้ยงเด็ก	9,000
6	20	5 เดือน	3 ปี	ไม่มี	งานบ้าน	7,000
7	19	7 เดือน	2 ปี	ไม่มี	งานบ้าน	7,500
8	19	1 ปีกว่า	1 ปีกว่า	มี	งานบ้าน	8,500
9	24	3 ปีกว่า	3 ปีกว่า	มี	งานบ้านและพี่เลี้ยงเด็ก	9,500
10	29	9 เดือน	10 ปี	ไม่มี	พี่เลี้ยงเด็ก	10,000

การลงพื้นที่สัมภาษณ์ ผู้วิจัยเริ่มจากการเข้าไปขอสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง ซึ่งมีทั้งรายที่นายจ้างของผู้ให้ข้อมูลอนุญาตให้เข้าไปสัมภาษณ์ในบริเวณบ้าน โดยที่นายจ้างมิได้อยู่ฟังด้วย และรายที่นายจ้างกีดกันไม่ให้เข้าสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่า หากสามารถสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ได้ อาจส่งผลให้ผลการวิจัยเปลี่ยนแปลงไป แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ให้ข้อมูลบางส่วน ผ่านแรงงานต่างด้าวสัญชาติลาวที่ผู้วิจัยรู้จักมานาน โดยพวกเขายินดีให้สัมภาษณ์และมีได้แจ้งให้นายจ้างของพวกเขาทราบเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลครั้งนี้ สำหรับสถานที่ที่ผู้วิจัยใช้นัดพบผู้ให้ข้อมูลที่มีได้ทำการสัมภาษณ์ภายในบ้านของนายจ้าง ผู้วิจัยเลือกบ้านเช่าของแรงงานต่างด้าวที่อยู่ในชุมชนแห่งหนึ่งซึ่งเป็นที่พักของคนในครอบครัวและเพื่อนของผู้ให้ข้อมูล เพราะเป็นสถานที่ที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกเป็นกันเองกับบุคคลที่คุ้นเคย

ข้อมูลที่ได้รับจากทั้งจากการติดต่อทางตรงและการติดต่อทางอ้อมมิได้มีความแตกต่างกัน จึงมีได้นำผลการสัมภาษณ์ของทั้ง 2 กลุ่มมาเปรียบเทียบกัน ผู้ให้ข้อมูล 8 ใน 10 ราย มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยผู้ให้ข้อมูล 7 เล่าถึงการทำงานอย่างมีความสุขที่สุดขณะให้สัมภาษณ์ ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูล 2 ราย ไม่พอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้ให้ข้อมูล 3 ต้องการให้นายจ้างขึ้นเงินเดือน และจัดหาที่พักส่วนตัวให้ และผู้ให้ข้อมูล 4 รังเกียจภาระงานเก็บอุจจาระสุนัข และไม่พอใจที่ได้รับประทานอาหารที่เหลือต่อจากนายจ้าง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 รายนี้ทำการสัมภาษณ์นอกบ้าน โดยมีได้ขออนุญาตจากนายจ้างโดยตรง ซึ่งได้ผู้วิจัยได้บอกรายละเอียดในการเก็บข้อมูล การปกปิดและรักษาเป็นความลับ เพื่อขอความยินยอมในการให้สัมภาษณ์ ก่อนนัดหมายสัมภาษณ์จริง

ผลการศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงาน

1) ด้านสถานภาพทางกฎหมาย

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลทุกรายหลบเลี่ยงเข้ามาทำงานอย่างผิดกฎหมาย เมื่อเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยในครั้งแรก บางรายเข้ามาด้วยการทำพาสปอร์ตท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นวิธีการที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และบางรายพบว่าไม่มีเอกสารใดๆ ติดตัวเข้ามา เนื่องจากไม่มีเงินและไม่มีบัตรประชาชน เพราะไม่เคยแจ้งเกิดหรือไม่เคยทำบัตรประชาชนที่ประเทศของตน กรณีที่ต้องทำใบอนุญาตทำงานแรงงานต่างด้าวโดยทั่วไปมักต้องการให้นายจ้างเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายและดำเนินการทำใบอนุญาตทำงานให้ เนื่องจากการทำใบอนุญาตทำงานมีค่าใช้จ่ายสูง ประกอบกับการดำเนินการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูล 8 ใน 10 ราย ไม่มีใบอนุญาตทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และสำหรับผู้ให้ข้อมูลที่มีความจำเป็นต้องเดินทางกลับบ้านบ่อยๆ มักจะปฏิเสธ เมื่อนายจ้างยื่นข้อเสนอการทำใบอนุญาตทำงาน เนื่องจากความเกรงใจนายจ้าง ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่มีใบอนุญาตทำงานถูกต้องพบว่า นายจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายในการทำใบอนุญาตให้ทั้งหมด แม้ว่าใบอนุญาตทำงานจะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับแรงงานต่างด้าว แต่ด้วยความเข้าใจในสถานะของตนเอง พวกเขาพอใจจะทำงานโดยมิได้เรียกร้องให้นายจ้างดำเนินการหรือออกค่าใช้จ่ายในการทำใบอนุญาตให้ จนกว่านายจ้างจะยื่นข้อเสนอแก่พวกเขา แต่สำหรับลูกจ้างทำงานบ้านแม้ว่าไม่มีใบอนุญาตทำงาน พวกเขาก็ได้รู้สึกเดือนร้อนอะไร เพราะว่างานบ้านเป็นงานที่ไม่ค่อยได้ออกไปนอกบ้าน โอกาสที่จะถูกตรวจจับจากเจ้าหน้าที่จึงมีน้อยกว่าแรงงานต่างด้าวอาชีพอื่น

2) สมดุลชีวิตและการทำงาน

ลูกจ้างทำงานบ้านมีชีวิตทำงานแตกต่างจากในอดีตที่นายจ้างต้องการให้พวกเขาทำงานตามคำสั่งตลอดเวลาจนแทบจะไม่มีเวลาพักผ่อน จากข้อมูล

พบว่า พวกเขาตื่นนอนและเริ่มทำงานตั้งแต่ตี 5 – 6 โมงเช้า เลิกงานเวลา 2 ทุ่ม – 3 ทุ่มและมีเวลาพักผ่อนประมาณ 2 – 4 ชั่วโมงต่อวัน จึงอาจสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลทำงานประมาณวันละ 10 – 12 ชั่วโมง ภาระงานของลูกจ้างในปัจจุบันอาจเรียกได้ว่าเป็นกิจวัตรประจำวันตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งเข้านอน เพราะส่วนใหญ่แล้วจะทำงานเหมือนเดิมทุกวัน แทบจะไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง เว้นแต่นายจ้างจะพาออกนอกบ้าน เพื่อให้มั่นใจว่าพวกเขาพอใจกับเวลาทำงานและเวลาพัก ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามตรงๆ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความรู้สึกออกมา และพบว่า พวกเขา รู้สึก “พอใจ” “ไม่เหนื่อย” “ไม่หนัก” และ “ปกติ” กับเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนในปัจจุบัน

ผู้ให้ข้อมูลบางรายแสดงทัศนคติต่องานบ้านว่าเป็นงานปกติที่พวกเขาทำอยู่แล้วในชีวิตประจำวัน โดยพวกเขาทุกคนรู้หน้าที่งานของตนเองว่า เมื่อพวกเขาทำเสร็จหลังจากนั้นพวกเขาจะได้พักผ่อนและทำงานต่อจนเสร็จสิ้นภารกิจในแต่ละวัน ซึ่งเวลาพักผ่อนของพวกเขาจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับงานปกติที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม ความสามารถในการทำงานของผู้ให้ข้อมูล รวมถึงกิจวัตรประจำวันของนายจ้าง ที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน เช่น เวลาตื่นนอนของนายจ้าง เวลาอาหารเย็น เวลาเปิด – ปิดบ้าน เพราะแม้แต่ผู้ให้ข้อมูลที่นายจ้างมิได้อยู่ด้วยในช่วงกลางวัน เขาก็ยังสังเกตพฤติกรรมของนายจ้าง และปรับตัวทำงานให้สอดคล้องกัน สำหรับรายที่มีภาระงานทั้งงานบ้านและงานพี่เลี้ยงเด็ก พวกเขาแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวและจัดสรรเวลาทำงานให้ไม่กระทบกับงานพี่เลี้ยงเด็ก ซึ่งต้องเอาใจใส่ลูกของนายจ้างเป็นงานหลักและรับผิดชอบงานบ้านเป็นงานรอง

ด้านวันหยุดอื่นๆ กฎกระทรวงแรงงานฉบับที่ 14 (พ.ศ.2555) ซึ่งออกตาม พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ได้ให้ความคุ้มครองในส่วนของวันหยุดของลูกจ้างทำงานบ้านไว้ ทั้งวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี รวมถึงวันหยุดประจำปี ให้มีเท่าเทียมกับอาชีพอื่น ซึ่งจากข้อมูลพบว่าผู้ให้ข้อมูลเข้าใจว่างานบ้านเป็นงานที่ไม่มีวันหยุด แต่สามารถขอยุติกับนายจ้างได้เป็น

ครั้งคราวไปตามความจำเป็น มีผู้ให้ข้อมูลเพียง 1 ใน 10 ราย ที่มีวันหยุดประจำสัปดาห์ แต่ยังไม่แน่นอน แล้วแต่นายจ้างว่ามีงานให้ตนทำหรือไม่ หากไม่มีงานก็จะได้หยุด โดยพวกเขาารู้สึกว่าการพักผ่อนระหว่างวันนั้นเพียงพอแล้วเพราะงานบ้านไม่ใช่งานหนักอะไร นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางรายถือว่าการที่ได้ออกไปเที่ยวนอกบ้านกับนายจ้างเป็นเหมือนการได้หยุดงานไปเที่ยว เขาพอใจที่นายจ้างซื้อของกินของใช้ให้ แต่อย่างไรก็ตาม ในคำตอบของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่พวกเขาไม่ได้พูดถึงเป้าหมายการพักผ่อนในการหยุดงาน มีเพียงรายเดียวที่กล่าวว่าไม่รู้จะไปเที่ยวไหน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญของการที่พวกเขาไม่ได้แสดงท่าทีไม่พอใจกับการไม่มีวันหยุดพักผ่อน

3) ชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม

ด้านที่พักและความเป็นส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลพอใจกับการมีที่พักส่วนตัว ซึ่งคำว่าส่วนตัวในที่นี้ ตามมุมมองของลูกจ้าง คือ การมีที่พักแยกจากนายจ้าง ไม่ใช่ห้องส่วนตัวนอนคนเดียว เพราะพวกเขายังคงพอใจกับที่พักรวมของลูกจ้าง แต่ในลูกจ้างที่เป็นพี่เลี้ยงเด็ก พบว่า พวกเขาอยู่กับเด็กทั้งวันจนเกิดความผูกพันขึ้นทำให้ไม่รู้สึกรอคอยที่จะนอนเป็นเพื่อนลูกของนายจ้าง แต่พวกเขาก็ยังต้องการที่พักส่วนตัวสำหรับพักผ่อนในตอนกลางวันหรือยามเจ็บป่วย ผลการศึกษาชี้ชัดว่าลูกจ้างที่อาศัยภายในบ้านของนายจ้างนั้น พวกเขาต้องการพื้นที่ส่วนตัวสำหรับพักผ่อนพักใจ และเป็นพื้นที่ที่คิดว่านายจ้างจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวในส่วนของเขา เพราะสถานะความเป็นนายจ้างและลูกจ้างทำให้พวกเขาารู้สึกเกรงใจและอึดอัดไปพร้อมๆ กัน ในขณะที่ของใช้ส่วนตัวที่นายจ้างมอบให้จะยิ่งเพิ่มความรู้สึกเป็นส่วนตัวแก่ลูกจ้าง และทำให้ลูกจ้างพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพวกเขาเกรงใจที่จะไปใช้ของร่วมกับนายจ้างแม้ว่านายจ้างจะอนุญาตก็ตาม เช่น พวกเขาจะเปิดโทรทัศน์ของนายจ้างดูในเวลาที่นายจ้างไม่ได้ใช้งานหรือเวลาที่นายจ้างไม่อยู่บ้าน เป็นต้น

ด้านอาหาร สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่ทำงานคนเดียว พวกเขาพอใจที่ได้รับประทานอาหารแบบเดียวกับที่นายจ้างรับประทาน โดยพวกเขาแบ่งอาหาร

ออกมารับประทานแยกจากนายจ้าง เพราะความเป็นลูกจ้าง ทำให้พวกเขารู้สึกไม่เหมาะสมที่จะรับประทานอาหารพร้อมกับนายจ้าง สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ร่วมกัน 2 คน ขึ้นไป พบว่านายจ้างมีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายด้านอาหารที่น่าพอใจ โดยการให้เงินกองกลางหรือการพาออกไปเลือกซื้อวัตถุดิบการทำอาหารนอกบ้าน ทำให้เห็นว่าลูกจ้างทำงานบ้านที่อยู่ร่วมกันหลายคน นายจ้างให้อิสระพวกเขาในการประกอบอาหาร ดังนั้น ในกลุ่มนี้พวกเขาจะมีความเป็นส่วนตัวโดยการเลือกรับประทานอาหารตามที่ต้องการ

4) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พอใจในค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับแม้ว่าค่าตอบแทนจะต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำก็ตาม ลูกจ้างทำงานบ้านอย่างเดียว ได้รับค่าตอบแทนระหว่าง 7,000 – 8,500 บาท และลูกจ้างที่เป็นพี่เลี้ยงเด็กด้วยจะได้ค่าตอบแทนสูงกว่าที่ระหว่าง 8,000 – 10,000 บาท จากข้อมูลทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่าลูกจ้างทำงานบ้านไม่ได้คิดว่าเงินเดือนอย่างเดียวที่เป็นค่าตอบแทนสำหรับพวกเขา เขายังนึกถึงค่าใช้จ่ายที่ได้รับในกรณีพิเศษ ค่าอาหารแต่ละมื้อ ของฝากต่างๆ และที่พักที่นายจ้างดูแลเขาอย่างดี จนอาจเรียกว่าเป็นสวัสดิการของลูกจ้างทำงานบ้าน ดังนั้นจำนวนเงินจึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ลูกจ้างทำงานบ้านพิจารณาถึงความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถของตนเอง แต่สวัสดิการอื่นๆ เป็นองค์ประกอบที่พวกเขาพิจารณารวมอยู่ในค่าตอบแทนที่ทำให้พวกเขาพอใจ

5) อิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก

ด้านอิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก ผู้ให้ข้อมูลทุกรายมีอิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก โดยนิยมใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนหรือญาติพี่น้อง แทนการเดินทางออกไปพบด้วยตนเอง ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ค่อยเดินทางออกนอกบ้านไปไหนไกลๆ แม้ว่าจะสามารถขออนุญาตได้เพราะเกรงใจนายจ้าง ผู้ให้ข้อมูลที่เพิ่งจะเข้ามาอยู่ประเทศไทยได้ไม่นานและไม่มีใบอนุญาตทำงาน มีความเกรงกลัวการถูกตรวจสอบและถูกจับกุมจากเจ้าหน้าที่

ตำรวจ และบางรายไม่ต้องการออกไปไหน เพราะไม่รู้จะออกไปทำอะไร ไม่คุ้นเคยกับสถานที่รวมถึงเป็นการสิ้นเปลืองเงินโดยเปล่าประโยชน์ ผู้ให้ข้อมูล บางรายพอใจที่สามารถออกมาซื้อของในละแวกบ้านได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ แต่ที่น่าสนใจคือ ผู้ให้ข้อมูลที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลานานมีแนวโน้มว่าจะไม่มีความเกรงกลัวต่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หากเดินทางออกนอกบ้านนายจ้างแม้ว่าจะไม่มีใบอนุญาตทำงาน เนื่องจากพวกเขารับรู้ข้อมูลมาจากเครือข่ายทางสังคมของพวกเขว่า เพียงแค่จ่ายส่วยให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจก็สามารถออกมาทำงานได้เหมือนเดิม

ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากการศึกษาของ สุรียพร และเสาวภาค (2548) เป็นอย่างมาก เนื่องจากระยะเวลาที่ทำการศึกษานั้นห่างกันกว่า 10 ปี การศึกษาของ สุรียพร และเสาวภาค เก็บข้อมูลในจังหวัดเชียงใหม่ และอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ซึ่งทำงานในบ้านของนายจ้างเป็นระยะเวลา 2 เดือนขึ้นไป พบว่าแรงงานรับใช้ในบ้าน ประมาณ 40% คนเป็นชาติพันธุ์พม่า ประมาณ 1 ใน 3 เป็นไทใหญ่ ที่เหลือเป็นพะโอ กะเหรี่ยง มอญ และอื่นๆ สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ นั้น คนรับใช้ในบ้านส่วนใหญ่มาจากรัฐฉาน แต่ในแม่สอด จังหวัดตาก คนรับใช้ในบ้านประมาณครึ่งหนึ่งมาจากรัฐกะเหรี่ยงหรือรัฐมอญ โดยที่แรงงานเกือบ 1 ใน 3 ไม่สามารถพูดภาษาไทยได้เลย จึงเป็นสาเหตุสำคัญของการถูกกดค่าแรงและเสี่ยงต่อการถูกละเมิดสิทธิมากขึ้น แต่การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลในกรุงเทพมหานคร และทำงานในบ้านนายจ้างเป็นระยะเวลาประมาณ 1 ปีขึ้นไป ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นแรงงานสัญชาติลาว จึงไม่พบปัญหาด้านการสื่อสารกับนายจ้าง ประกอบกับการมีเครือข่ายทางสังคมของตนเองในการคัดกรองนายจ้างก่อนเข้าทำงาน ทำให้แรงงานส่วนใหญ่เลือกทำงานกับนายจ้างที่พวกเขาмиข้อมูลว่าเป็นนายจ้างที่ดี

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการนำเสนอคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้านผ่านองค์ประกอบ 5 ด้านข้างต้น

การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในมุมมองของลูกจ้างทำงานบ้าน

จากการศึกษา ซึ่งให้เห็นว่า ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลซึ่งพวกเขาแทบจะไม่มีความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการทำงาน พวกเขาใช้ประสบการณ์จากการดำเนิน



ภาพที่ 1 รูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างทำงานบ้าน

องค์ประกอบด้านสถานภาพทางกฎหมายนั้น ลูกจ้างทำงานบ้านส่วนใหญ่ยังคงยินดีจะทำงานกับนายจ้างที่ให้การสนับสนุนพวกเขาอย่างดีผ่านองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านข้างต้น แม้ว่าจะไม่มีใบอนุญาตทำงานก็ตาม จึงอาจสรุปได้ว่าองค์ประกอบด้านสถานภาพทางกฎหมายเป็นองค์ประกอบที่จำเป็น เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในมุมมองของความถูกต้องทางกฎหมาย แต่ยังมีใช้องค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในมุมมองของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน

ผลการศึกษาค้นพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างทำงานบ้านมีความสัมพันธ์กับ (1) มุมมองต่องานของลูกจ้าง และ (2) ผลกระทบจากความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ดังภาพที่ 1

ชีวิตในประเทศต้นทางมาเปรียบเทียบกับชีวิตการทำงานในปัจจุบัน ส่งผลให้ภาพรวมของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สรุปได้ว่าพวกเขาได้รับรู้ถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีผ่านองค์ประกอบหลักๆ 4 ด้าน ได้แก่ 1) สมดุลชีวิตและการทำงาน 2) ชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม 3) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 4) อิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก แต่สำหรับ

(1) มุมมองต่องานของลูกจ้าง พบว่าส่วนใหญ่พวกเขาเห็นว่างานบ้านไม่ใช่งานหนัก และเป็นงานในชีวิตประจำวันของผู้หญิง สอดคล้องกับการศึกษาของ Cheng (2013) ที่พบว่าสำหรับผู้หญิงบางคน เขาถือว่าการทำงานบ้านเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ไม่อาจแยกออกจากชีวิตได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าสำหรับบางคน การทำงานบ้านไม่ได้ให้ความรู้สึกว่าเป็นการทำงานหนัก แต่เป็นงานในชีวิตประจำวันของพวกเขา นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่บ้านเกิดแล้ว การที่พวกเขาอพยพมาทำงานที่ประเทศไทย พวกเขามีโอกาสในการทำงานและมีรายได้มากกว่า ซึ่งหมายถึงทำให้มีเงินสำหรับใช้จ่ายได้ตามที่ต้องการด้วยการทำงานในประเทศไทยจึงทำให้พวกเขารู้สึกว่ามีชีวิตที่ดีกว่าการอยู่ที่ประเทศบ้านเกิด (Chimmamee & Wongboonsin, 2010)

และ (2) ผลกระทบจากความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง สิ่งนี้เกิดขึ้นภายหลังจากลูกจ้างเข้าไปทำงานกับนายจ้าง เพราะนอกจากมุมมองต่องานที่นายจ้างปฏิบัติต่อลูกจ้างนอกเหนือจากการจ้างงาน เช่น การให้ค่าปรึกษา การให้รางวัล ทำให้ลูกจ้างรับรู้ได้นายจ้างเป็นคนดี (Ceylan, 2016) ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานในการศึกษาที่ผ่านมาคือ ความสัมพันธ์ในองค์กรของ Swamy et al. (2015) ที่กล่าวว่าสำหรับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์จะเป็นในรูปแบบของการให้การดูแล การให้ความช่วยเหลือและความเชื่อมั่นในการทำงาน โดยปราศจากเรื่องของเชื้อชาติ เพศ หรือรูปลักษณะภายนอก และตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX) พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีบทบาทสูงมากเมื่อผู้นำและสมาชิกอยู่ในสถานที่ทำงานที่โดดเดี่ยว โดยการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วกว่า เมื่อสมาชิกอยู่ในสถานะที่มีความโดดเดี่ยวมากกว่าผู้นำ (Chen, et al., 2016)

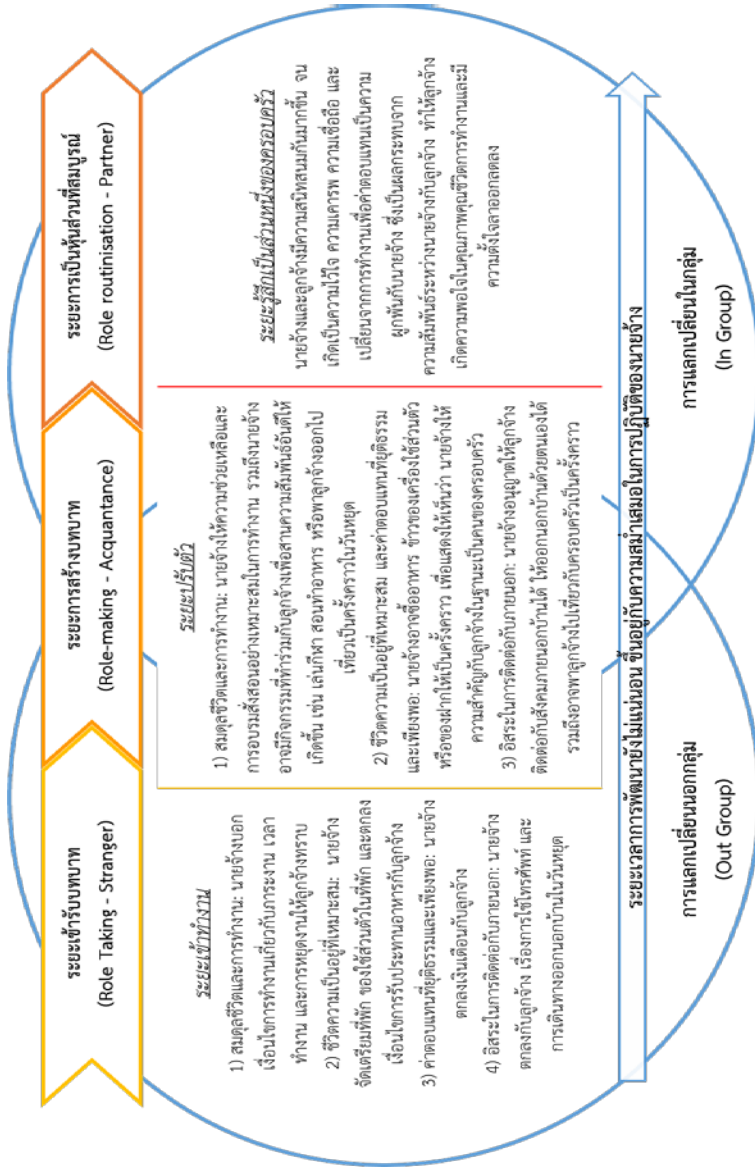
ในลูกจ้างทำงานทั้งชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวของพวกเขาเกิดขึ้นภายในบ้านของนายจ้าง ภาระงานต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของนายจ้าง การได้รับสิ่งตอบแทน ความเห็นอกเห็นใจ การอบรมสั่งสอน และการ

ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างขึ้น เบื้องหลังการทำงานภายในบ้าน ทุกๆ ความสัมพันธ์มีการเปลี่ยนแปลงและสร้างสมดุล การที่มีบ้านเป็นสถานที่ทำงานจึงไม่สามารถกำหนดภาระงานได้อย่างชัดเจน เงินไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุดในความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพราะมีเรื่องของความสัมพันธ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เงินเพียงอย่างเดียวไม่สามารถกระตุ้นตีความพึงพอใจในการทำงาน นายจ้างต้องให้การสนับสนุนลูกจ้างในหลายๆ ทางเพื่อให้ลูกจ้างทำงานได้ตามที่คาดหวัง และการให้สิ่งของตอบแทนนอกเหนือจากเงินทำให้ลูกจ้างรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว นอกจากนี้ ความอบอุ่นระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง ช่วยให้ลูกจ้างไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นคนแปลกหน้าภายในบ้าน (Ceylan, 2016) จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการเกิดผลกระทบจากความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX)

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในมุมมองของลูกจ้างทำงานบ้านที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX)

ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX) การแลกเปลี่ยนรายคู่ (Dyadic Exchange) เกิดขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างทำงานบ้าน จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้รับใช้กับสมาชิก

ระยะที่ 1 ระยะเข้ารับบทบาท (Role Taking) เทียบได้กับ “ระยะเข้าทำงาน” โดยที่ลูกจ้างทำงานบ้านยังมีความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นคนนอก (Out Group) การแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นจึงเป็นไปในลักษณะของการบอกให้ทราบถึงเงื่อนไขการทำงานและนายจ้างจะเป็นที่พึ่งพาในเรื่องการให้ที่อยู่อาศัยเป็นหลัก (มนทกานต์ ฉิมมามี และพัชรวาลย์ วงศ์บุญสิน, 2557) โดยที่นายจ้างและลูกจ้างยังมีระยะห่างของการแลกเปลี่ยนที่ค่อนข้างสูง การพูดคุยกันยังเป็นเพียงการบอกให้ทราบของนายจ้าง และการทำตามคำสั่งของลูกจ้าง โดยที่ลูกจ้างยังมีกลัวแม้แต่จะพูดคุยกับนายจ้าง ด้วยความเข้าใจในสถานะของตนเอง การแลกเปลี่ยนจึงเป็นไปในลักษณะของการสื่อสารแบบทางเดียว (Dansereau, et al., 1975) ในระยะนี้นายจ้างจะค้นหาความสามารถและแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้าง ด้วยการให้ลูกจ้างทำงานที่หลากหลาย ซึ่งทำให้นายจ้างทราบว่าลูกจ้างทำงานอะไรได้ดี และทำให้ลูกจ้างรู้ว่าตนเองยังขาดความสามารถอะไรในการทำงาน โดยลูกจ้างทำงานตามคำสั่ง เพราะต้องการค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือนมากที่สุด (Graen & Scandura, 1987)

จากการศึกษา ลูกจ้างระลึกอยู่เสมอว่ามีได้อยู่ในระดับเดียวกันกับนายจ้าง การปฏิสัมพันธ์กันจึงยังมีระยะห่างกันค่อนข้างสูงในตอนแรก โดยนายจ้างต้องเป็นฝ่ายเข้าหาลูกจ้าง เพราะพวกเขาไม่กล้าแสดงออกถึงความต้องการต่างๆ ของตนเองได้อย่างชัดเจน การพัฒนาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจึงเริ่มจากนายจ้างเป็นฝ่ายเข้าหาลูกจ้าง และยังพบว่า การเปิดใจของลูกจ้างต่อนายจ้างก็มีส่วนต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ เนื่องจากลูกจ้างที่นายจ้างที่ดูแลพวกเขาอย่างไม่เหมาะสมนั้น ตัวลูกจ้างจะไม่เปิดใจ เพื่อพัฒนาไปตามระยะความสัมพันธ์แม้ว่าจะทำงานและอาศัยอยู่ภายในบ้านเป็นระยะเวลาหลายเดือนก็ตาม เมื่อความสัมพันธ์ไม่มีการพัฒนา ในที่สุดลูกจ้างก็จะตัดสินใจลาออก โดยผู้ให้ข้อมูล 4 ตัดสินใจลาออกหลังจากทำงานได้ประมาณ 1 ปี

ระยะที่ 2 ระยะการสร้างบทบาท (Role-making) เทียบได้กับ “ระยะปรับตัว” ซึ่งลูกจ้างกำลังค่อยๆ ปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงานที่ต้อง

สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของนายจ้าง ซึ่งในขั้นตอนนี้ นายจ้างจะมีโอกาสได้สร้างความสัมพันธ์กับลูกจ้างมากขึ้น ทั้งจากการให้ความช่วยเหลือ การอบรมสั่งสอน และการให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง จะทำให้ลูกจ้างค่อยๆ เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวนายจ้าง นอกจากนี้ ในรายที่เป็นพี่เลี้ยงเด็กนั้น การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์จะพัฒนาได้ดียิ่งขึ้นตามความเอาใจใส่และความรักของลูกจ้างที่มีต่อเด็ก ในระยะนี้นายจ้างควรตอบสนองความต้องการของลูกจ้างในรูปแบบที่ไม่ใช่เงินเดือนด้วย เพราะการให้สิ่งของตอบแทนเหมือนเป็นกฏอย่างหนึ่ง ลูกจ้างคาดหวังว่านายจ้างจะทำหรือให้บางสิ่งบางอย่างนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งเป็นเหมือนกับการแสดงความเชื่อใจและการชื่นชมสำหรับคุณภาพของงานที่พวกเขาทำ แต่อย่างไรก็ตามด้วยธรรมชาติของตำแหน่งทางสังคมทำให้ลูกจ้างไม่กล้าเรียกร้องสิ่งเหล่านี้ แต่นายจ้างจำเป็นต้องให้ตามความคาดหวังของลูกจ้าง (Ceylan, 2016)

จากการศึกษา ลูกจ้างที่มีโอกาสได้ร่วมทำกิจกรรมกับนายจ้างอย่างสม่ำเสมอ เช่น ช่วยนายจ้างทำอาหาร เล่นกีฬา กับนายจ้าง หรือนายจ้างพาไปเที่ยวกับครอบครัว จะมีการพัฒนาความสัมพันธ์อย่างรวดเร็ว และในลูกจ้างที่เป็นพี่เลี้ยงเด็กนั้นยังมีความผูกพันต่อเด็กสูง แม้ว่าบางรายจะไม่ค่อยพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานบางประการ แต่เขายังคงแสดงออกถึงความรัก ด้วยการเล่าถึงเด็กที่ตนเองเลี้ยง โดยไม่รู้สึกรังเกียจหรือหนีห่างจากการทำงาน บางรายไม่ต้องการออกไปเที่ยวเพราะมีความสุขที่ได้อยู่กับเด็กมากกว่า สำหรับคนที่รักเด็กแล้ว ความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวนายจ้างมีความสำคัญมากกว่าเงินเดือนหรือสภาพการทำงาน (Ceylan, 2016) แต่อย่างไรก็ตามการมีเงินเดือนเพิ่มขึ้นยังทำให้ลูกจ้างมีความสุขเพิ่มขึ้นยังเป็นเรื่องที่ไม่ปฏิเสธไม่ได้ (Bartram, 2011)

ระยะที่ 3 ระยะการเป็นหุ้นส่วนที่สมบูรณ์ (Role reutilization) เทียบได้กับ “ระยะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว” ความอบอุ่นระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง ช่วยให้ลูกจ้างไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นคนแปลกหน้าภายในบ้าน

และความเชื่อใจทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนใน (In Group) (Kang & Stewart, 2007) ในระยะนี้ เงินไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุดในความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพราะมีเรื่องของความสัมพันธ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับเงินเพียงอย่างเดียวไม่สามารถกระตุ้นความพึงพอใจในการทำงาน การที่นายจ้างให้การสนับสนุนลูกจ้างในหลายๆ ทางเพื่อให้ลูกจ้างทำงานได้ตามที่คาดหวัง และการให้สิ่งของตอบแทนนอกเหนือจากเงินทำให้ลูกจ้างรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว (Ceylan, 2016) อีกทั้งผลการศึกษายังมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Chen et al. (2016) ในเรื่องของความโดดเด่นของสมาชิก ที่พบว่าในรายที่สมาชิกมีความโดดเด่นสูงกว่าผู้นำ และผู้นำให้การสนับสนุนหรือความช่วยเหลือในการทำงาน จะทำให้สมาชิกเกิดการแลกเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน เพราะพวกเขามีความโดดเด่นในการออกมาทำงานต่างบ้านต่างเมือง อีกทั้งยังทำงานและอาศัยอยู่ภายในบ้านของนายจ้าง ส่งผลให้พวกเขามีความโดดเด่นกว่านายจ้างสูงมาก

จากการศึกษา ในลูกจ้างทำงานบ้านที่นายจ้างมีเวลาทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน มีโอกาสในการพูดคุยกัน และได้รับสิ่งของตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ลูกจ้างเกิดการพัฒนาไปถึงระยะการเป็นหุ้นส่วนอย่างสมบูรณ์ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ลูกจ้างบางรายที่มีปัญหาในการทำงาน ต้องการให้นายจ้างสอน หรือช่วยเหลือให้พวกเขาสามารถทำงานได้ นอกจากนี้พวกเขายังต้องการกำลังใจและความเข้าใจ โดยต้องการให้นายจ้างอบรมสั่งสอนเขา ให้เหมือนกับเป็นคนในครอบครัวคนหนึ่ง เมื่อลูกจ้างพอใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่พัฒนาไปตามระยะของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตามจนเข้าสู่การเป็นคนใน ซึ่งนายจ้างทำให้พวกเขารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของครอบครัวได้ จะทำให้ความตั้งใจลาออกของลูกจ้างทำงานบ้านลดลงในที่สุด

ลูกจ้างทำงานบ้านโดยทั่วไปมักทำงานและอาศัยอยู่ภายในบ้านของนายจ้าง ในการทำงานมีเพียงแค่นายจ้างและลูกจ้าง ที่เริ่มจากเข้าทำงานใหม่

ลูกจ้างยังเป็นคนนอก (Out group) จนกระทั่งผ่านการทำงานและเกิดการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนกัน ไปตามระยะของความสัมพันธ ที่ค่อยๆ สร้างขึ้น จนกระทั่งเข้าสู่การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่สมบูรณ กับนายจ้าง ทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนใน (In group) หรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวนายจ้าง ซึ่งเป็นไปตามการศึกษาทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX)

ทั้งนี้ การสรุปคุณภาพชีวิตการทำงานผ่านมุมมองของแรงงานอาจไม่สามารถสรุปได้ว่า พวกเขาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีอย่างแท้จริงในเชิงเศรษฐฐานะ หากแต่เป็นการเปรียบเทียบในเชิงความรู้สึก เนื่องจากงานรับใช้ในบ้านมีชั่วโมงที่มีรายได้สูงหรือมีเกียรติน้อยกว่าอย่างอื่น ในทางกลับกัน พวกเขาต้องทำงานภายในบ้านของนายจ้าง มีโอกาสออกนอกบ้านหรือมีสังคมภายนอกบ้านค่อนข้างน้อย พวกเขาได้รับเงินเดือนไม่สูงมากนัก แลกกับการมีที่พักและไม่ต้องเดินทางไปทำงานไกล ภาระงานก็เป็นงานบ้านเหมือนเดิมที่ต้องทำตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งเข้านอน ดังนั้นคุณภาพการทำงานที่สามารถจะสรุปได้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงอธิบายได้เพียงความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีภายในบ้านของนายจ้าง

อย่างไรก็ตามการศึกษานี้ทำการเก็บข้อมูลจากฝ่ายลูกจ้างเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้สะท้อนให้เห็นความพอใจของลูกจ้างต่อนายจ้างของตน และสรุปได้ว่า การกระทำใดที่นายจ้างปฏิบัติแล้วจะทำให้ลูกจ้างเกิดความพอใจ และการกระทำใดที่นายจ้างควรหลีกเลี่ยงหรือไม่ปฏิบัติต่อลูกจ้าง สำหรับนายจ้างที่ประสบปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน ล่าออกบ่อย สามารถนำข้อเสาะแนะจากการศึกษานี้มาปรับใช้ในการบริหารลูกจ้างได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะสำหรับนายจ้าง

ควรปฏิบัติ	ไม่ควรปฏิบัติ
<p>1. สถานภาพทางกฎหมาย</p> <p>1) ทำใบอนุญาตทำงานให้ลูกจ้าง เพื่อความถูกต้องในการทำงาน และความปลอดภัยจากการถูกตรวจจับ เมื่อพาลูกจ้างออกไปนอกบ้าน</p> <p>2) ให้ความรู้ลูกจ้างเกี่ยวกับความจำเป็นและสิทธิประโยชน์ของใบอนุญาตทำงาน</p>	<p>หมายเหตุ แม้ว่าในมุมมองของลูกจ้างทำงานบ้านเขาจะไม่เห็นความสำคัญของการมีใบอนุญาตทำงานมากนัก แต่เพื่อความปลอดภัยในการจ้างงานของทั้งฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง นายจ้างควรดำเนินการทำใบอนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย</p>
<p>2. สมดุลชีวิตและการทำงาน</p> <p>1) กำหนดภาระงานแต่ละวันมีความชัดเจน และอาจมีภาระงานเพิ่มเติมเล็กน้อย</p> <p>2) กำหนดเวลาเริ่มงานและเลิกงานที่แน่นอน และมีเวลาพักระหว่างวันประมาณ 2 – 4 ชั่วโมง</p> <p>3) มีวันหยุดให้กับลูกจ้าง</p> <p>4) พาลูกจ้างออกไปด้วยเป็นครั้งคราว เพราะการไปเที่ยวกับนายจ้าง เปรียบเสมือนวันหยุดสำหรับลูกจ้าง</p>	<p>1) มีภาระงานที่ไม่เหมาะสม เช่น เก็บอุจจาระสุนัข 11 ตัว วันละ 2 รอบ</p> <p>2) ไม่มีเวลาพักระหว่างวัน</p> <p>3) ไม่มีวันหยุดงาน</p> <p>4) ไม่สามารถขออนุญาตหยุดงานได้</p>
<p>3. ชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม</p> <p>1) จัดเตรียมที่พักส่วนตัวแยกจากนายจ้าง สำหรับลูกจ้างโดยเฉพาะ อาจเป็นห้องพักเดี่ยวหรือห้องพักรวมก็ได้</p> <p>2) ในลูกจ้างที่เป็นที่เลี้ยงเด็กและต้องนอนเฝ้าดูแลเด็กในตอนกลางคืน ควรมีห้องพักส่วนตัวสำหรับเก็บของใช้ส่วนตัว และพักผ่อนระหว่างพักหรือพักยามเจ็บป่วย</p> <p>3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักตามความเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกเป็นส่วนตัวในการดำเนินชีวิตในบ้านนายจ้างมากขึ้น</p> <p>4) ลูกจ้างที่ทำงานคนเดียว พอใจรับประทานอาหารที่นายจ้างแบ่งแยกให้เป็นส่วนของตนเองที่ชัดเจน</p> <p>5) ลูกจ้างจำนวน 2 คนขึ้นไป หากนายจ้างมิได้แบ่งอาหารให้รับประทาน ควรให้ค่าอาหารกองกลางหรือ</p>	<p>1) ให้นอนพักรวมห้องกับนายจ้าง</p> <p>2) ให้ลูกจ้างรับประทานอาหารส่วนที่เหลือต่อนายจ้าง</p>

ควรปฏิบัติ	ไม่ควรปฏิบัติ
<p>ซื้อวัตถุดิบประกอบอาหารให้ตามความเหมาะสม โดยอาจมีครัวให้ต่างหาก เพื่อความเป็นส่วนตัวของลูกจ้าง</p> <p>6) กรณีลูกจ้างทำงานบ้าน โดยที่นายจ้างไม่อยู่บ้าน ควรให้ค่าอาหารแยกต่างหากจากเงินเดือน</p>	
4. ค่าตอบแทนที่ยืดธรรมและเพียงพอ	
<p>1) ควรตกลงเกี่ยวกับจำนวนค่าจ้าง ลักษณะที่พัก และการรับประทานอาหารกับลูกจ้างก่อนเข้าทำงาน</p> <p>2) ควรให้สิ่งตอบแทนอื่นๆ ในกรณีพิเศษต่างๆ เช่น ชื่อของให้เมื่อพาออกไปเที่ยว เป็นต้น</p>	<p>1) ไม่ปรับเงินเดือนให้ลูกจ้าง</p> <p>2) ไม่เคยให้สิ่งของตอบแทนอื่นๆ แก่ลูกจ้างเลย</p>
5. อิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก	
<p>1) ให้ลูกจ้างสามารถติดต่อกับสังคมภายนอกบ้าน เช่น ครอบครัวหรือเพื่อนได้</p> <p>2) ให้ลูกจ้างออกนอกบ้านได้ในเวลาพัก หรือวันหยุด</p>	<p>1) ไม่ให้ลูกจ้างติดต่อกับสังคมภายนอกบ้าน</p> <p>2) ไม่ให้ลูกจ้างออกนอกบ้าน</p>

จากข้อควรปฏิบัติข้างต้น นายจ้างอาจนำไปปรับใช้กับการดูแลแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้านตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขา เมื่อนายจ้างปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างดี จะทำให้พวกเขาเปิดใจยอมรับนายจ้างมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาความสัมพันธ์รายคู่ (Dyadic relationships) ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างมีความราบรื่น ตั้งแต่ระยะแรกจนไปถึงระยะสุดท้าย และในที่สุดนายจ้างจะสามารถมัดใจลูกจ้างได้สำเร็จ และทำให้ความตั้งใจลาออกของลูกจ้างลดลงด้วย

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากปัญหาด้านการสื่อสาร ผู้วิจัยจึงสามารถสัมภาษณ์ได้เฉพาะแรงงานต่างด้าวสัญชาติลาว ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพื้นฐานภาษาไทยดีที่สุดในบรรดา 3 สัญชาติ (เมียนมา ลาว และกัมพูชา) รวมถึงวัฒนธรรมของประเทศไทยกับลาว มีความใกล้เคียงกันค่อนข้างสูง การสื่อสารและการปรับตัวจึงค่อนข้างง่ายกว่าแรงงานต่างด้าวในสัญชาติอื่น ผลการวิจัยจึงอาจมีความคลาดเคลื่อนได้ในกลุ่มที่

มีปัญหาการสื่อสารกับนายจ้าง อีกทั้งการเก็บข้อมูลยังมิได้สัมภาษณ์นายจ้างโดยตรง จึงขาดข้อมูลในมุมมองของนายจ้างมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้การศึกษาครั้งนี้ยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายทางสังคมในพื้นที่ปลายทางระหว่างลูกจ้างทำงานบ้านที่อาศัยอยู่ในละแวกบ้านเดียวกัน ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะทำให้เห็นว่าสังคมใหม่ในพื้นที่ปลายทาง มีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างหรือไม่อย่างไร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในแรงงานต่างด้าวสัญชาติ/ชาติพันธุ์อื่น ที่มีภาษาและวัฒนธรรมแตกต่างจากประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับ
2. ควรศึกษาแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้าน และอาศัยอยู่ในชุมชน (Community) เดียวกันหรือหมู่บ้านเดียวกัน ว่ามีการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กันอย่างไร และมีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างอย่างไรบ้าง
3. ควรศึกษาในแรงงานต่างด้าวอาชีพอื่น เพื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร โดยเฉพาะในองค์ประกอบด้านสถานภาพทางกฎหมาย ซึ่งในอาชีพที่มีได้อาศัยอยู่ภายในบ้านของนายจ้าง อาจทำให้เห็นมุมมองต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันได้ชัดเจนมากขึ้น

สรุป

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในมุมมองของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานรับใช้ในบ้านประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) สมดุลชีวิตและการทำงาน 2) ชีวิตความเป็นอยู่ที่เหมาะสม 3) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และ 4) อิสระในการติดต่อสื่อสารกับภายนอก ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบนี้เกิดขึ้นจากมุมมองต่องานของลูกจ้างและผลกระทบจากความสัมพันธ์ระหว่าง

นายจ้างกับลูกจ้าง ที่พัฒนาผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์รายคู่ โดยนายจ้างมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ลูกจ้างเกิดความพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งการปฏิบัติของนายจ้างต่อลูกจ้างจะทำให้ลูกจ้างเกิดการปรับตัวไปตามระยะของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX) นอกจากนี้ ข้อค้นพบยังอาจสรุปได้ว่า ลูกจ้างทำงานบ้านส่วนใหญ่ยังคงยินดีจะทำงานกับนายจ้างที่ให้การสนับสนุนพวกเขาอย่างดีผ่านองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านข้างต้น แม้ว่าจะไม่มีใบอนุญาตทำงานก็ตาม จึงกล่าวได้ว่าองค์ประกอบด้านสถานภาพทางกฎหมายเป็นองค์ประกอบที่จำเป็น เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในมุมมองของความถูกต้องทางกฎหมาย แต่ยังมีช่องว่างประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในมุมมองของลูกจ้างทำงานบ้าน

ดังนั้น นายจ้างที่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกจ้าง โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานมาประกอบจะทำให้ลูกจ้างเกิดความเชื่อถือ ความเคารพ ความผูกพัน ความใกล้ชิด และความซื่อสัตย์ (Graen & Uhl-Bien, 1995) ทำให้ลูกจ้างเปิดใจต่อนายจ้าง จนกระทั่งกลายเป็นความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ซึ่งเป็นที่มาของการรับรู้ถึงชีวิตการทำงานที่ดี และทำให้ความตั้งใจลาออกของลูกจ้างลดลงในที่สุด

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ธรรณฐกรณ์ สุนทรธิรพงศ์. (2557). การศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานข้ามชาติที่ประสบความสำเร็จประชาชนลาว. กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มนทกานต์ ฉิมمامิ และพัชราวลัย วงศ์บุญสิน. (2557). “ทุนทางสังคมกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของแรงงานข้ามชาติ พม่า ลาว และกัมพูชา หลังย้ายถิ่นมาในประเทศไทย.” *วารสารวิจัยสังคม*, 37(2): 195-242.

สุภางค์ จันทวานิช. (2553). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรีย์พร พันพึ้ง และเสาวภาค สุขสินชัย. (2548). *คนรับใช้ในบ้าน: แรงงานอพยพจากพม่ามาไทย*. การประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมนักประชากรไทย: 589-616.

อัญญา ปลอดเปลื้อง. (2556). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปรากฏการณ์วิทยา. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health*, 23(2): 1-10.

อารีย์วรรณ อ่วมตานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ. (2551). การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 2(1): 1-10.

ภาษาอังกฤษ

Bartram, D. (2011). “Economic Migration and Happiness: Comparing Immigrants’ and Natives’ Happiness Gains From Income.” *Social Indicators Research*, 103(1): 57-76.

- Boontinand, V.J. (2010). **Domestic workers in Thailand: their situations, challenges and the role of civil society.** Bangkok: Foundation for Child Development.
- Ceylan, İ.S. (2016). In the Middle of a Family Story: Meaning of Commodification for Child Care Workers. **Journal of Workplace Rights**, 6(1): 1-12.
- Chen, Y., Win, Z., Peng, J., & Liu, X. (2016). “Leader-follower congruence in loneliness, LMX and turnover intention.” **Journal of Managerial Psychology**, 31(4).
- Cheng, S.-J.A. (2013). “Rethinking differences and inequality at the age of globalization: A case study of white immigrant domestic workers in the global city of Chicago.” **Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal**, 32(6): 537-556.
- Chimmamee, M., & Wongboonsin, P. (2010, November). **Perception of a Better Life of Burmese Migrant Workers in Thailand.** Paper presented at The Global COE Next-Generation Workshop (pp. 10-14). Japan: Kyoto University.
- Dansereau, F., Graen, G., & Haga, W.J. (1975). “A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organizations: A longitudinal investigation of the role making process.” **Organizational Behavior and Human Performance**, 13(1): 46-78.

- Easton, S., & Laar, D.V. (2013). "QoWL (Quality of Working Life) — What, How, and Why?." **Psychology Research**, 3(10): 596-605.
- Erdem, M. (2014). "The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation." **Educational Sciences: Theory & Practice**, 14(2): 534-544.
- Graen, G. B., & Scandura, T.A. (1987). "Toward a psychology of dyadic organizing." **Organization behavior**, 9: 175-208.
- Graen, G.B., & Uhl-Bien, M. (1995). "Relationship-Based Approach to Leadership: Development of Leader-Member Exchange (LMX) Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-Level Multi-Domain Perspective." **Leadership Quarterly**, 6(2): 219-247.
- Kang , D.-s., & Stewart, J. (2007). "Leader-member exchange (LMX) theory of leadership and HRD." **Leadership & Organization Development Journal**, 28(6): 531-551.
- Lanctôt, N., Durand, M.-J., & Corbière, M. (2012). "The quality of work life of people with severe mental disorders working in social enterprises: a qualitative study." **Qual Life Res**, 21: 1415-1423.
- Lee, J.S., Back, K.J. & Chan, E.S. (2015). "Quality of work life and Job Satisfaction among frontline hotel employees." **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 27(5): 768-789.

- Martel, J.P. & Dupuis, G. (2006). "Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument." **Social Indicators Research**, 77(2): 333-368.
- Rai, R. (2013). "Improving Quality of Working Life among Nursing Home Staff: Is it really needed?." **International Journal of Caring Sciences**, 6(3): 380-391.
- Said, N.B., Nave, F., & Matos, F. (2015). **The Quality of Working Life among Nurses in Pediatric Setting**. Future Academy (pp. 1-14). Faro: The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences.
- Swamy, D.R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). "Quality of Work Life: Scale Development and Validation." **International Journal of Caring Sciences**, 8(2): 281-300.

