

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน
กรณีศึกษา: พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด

อมริศร์ อวยสวัสดิ์

23 ม.ค. 2558
347686

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

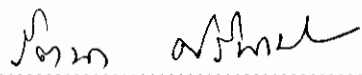
คณะกรรมการจัดการและกองทั่วยว มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2557

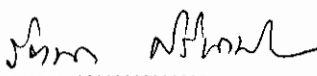
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อมริศร์ อวยสวัสดิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการจัดการมหบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

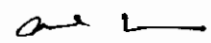
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา สิริพานิช)

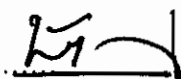
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์


..... ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา สิริพานิช)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์)


..... กรรมการ
(ดร.พรรัตน์ แสงหาญ)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัทณี นนทศักดิ์)
วันที่ ๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช และรองศาสตราจารย์ รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.พรรัตน์ แสดงหาญ คณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาสาระและตรวจสอบงานนิพนธ์ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรทุกท่าน ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้วิจัย เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่ได้ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี เพื่อน ๆ ร่วมห้องเรียนที่แบ่งปันประสบการณ์ให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงผู้บริหารองค์กรและพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นผลสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดาของผู้วิจัย ที่เป็นผู้ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้เสมอมา งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

อมริศร์ อวยสวัสดิ์

51029102: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ปัญหาส่วนบุคคล/ แรงงานสัมพันธ์/ พนักงาน

อมริศร์ อวยสวัสดิ์: ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน

กรณีศึกษา: พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด (PERSONAL FACTORS AFFECTING PROBLEMS OF EMPLOYEES' LABOR RELATIONS PROBLEMS: A CASE STUDY OF PTT UTILITY COMPANY LIMITED) อาจารย์ที่ปรึกษา: รัตนา ศิริพานิช, Ph.D., 74 หน้า.
ปี พ.ศ. 2557.

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำนวนตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.85 ประชากรคือ พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำนวน 155 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าขนาดของผล Effect Size: ES

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ในเกณฑ์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์จากระดับน้อยที่สุด ไปจนถึงระดับมากที่สุด ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 ด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และเมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันในระดับต่ำ

51029102: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT).

KEYWORDS: LABOR RELATIONS/ PROBLEMS/ PRIORITIES

AMARIS UAISAWAT: PERSONAL FACTORS AFFECTING PROBLEMS OF EMPLOYEES' LABOR RELATIONS PROBLEMS: A CASE STUDY OF PTT UTILITY COMPANY LIMITED). ADVISOR: RATTANA SIRIPANICH, Ph.D., 74 P. 2014.

The purpose of this research was to study the problems and priorities of PTT UTILITY Company Ltd.'s employee labor relations. There was a population of 155 employees. The questionnaire was a research tool with reliability of 0.85. The statistical data was analyzed by percentage, frequency, mean, standard deviation, and effect size.

The findings revealed that employees were satisfied with PTT Utility Company Ltd.'s overall labor relations at a moderate level ($\bar{X} = 2.69$) When considering each aspect, employees had satisfaction with safety in the workplace at a moderate level ($\bar{X} = 2.31$) Welfare, salaries and wages, attitudes of employers and employees, communications, career path, training policy and planning, and participation of employees had satisfaction at moderate level ($\bar{X} = 2.36$, $\bar{X} = 2.49$, $\bar{X} = 2.50$, $\bar{X} = 2.68$, $\bar{X} = 2.75$, $\bar{X} = 2.85$, $\bar{X} = 2.87$, and $\bar{X} = 2.90$ respectively). The comparison results of satisfaction of PTT UTILITY Company Ltd.'s employee labor relations showed that employees of different gender and education had challenges with satisfaction. Employees of different positions had statistical difference at a low significance level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของแรงงานสัมพันธ์.....	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์.....	9
การบริหารแรงงานสัมพันธ์.....	14
ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์.....	18
บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4 ผลการวิจัย.....	32
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการวิจัย	49
อภิปรายผล	50
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก.....	61
ภาคผนวก ข.....	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3-1	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการทดสอบในส่วนของปัญหา ด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ.....	29
4-1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามเพศ	33
4-2	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา...	33
4-3	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง การงาน.....	34
4-4	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด.....	35
4-5	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านเงินเดือน และค่าจ้าง.	36
4-6	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านสวัสดิการ.....	37
4-7	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร.....	38
4-8	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของ ลูกจ้างในสถานประกอบการ.....	39
4-9	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านการฝึกอบรมและ พัฒนานุเคราะห์.....	40
4-10	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านความก้าวหน้าใน สายอาชีพ.....	40
4-11	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านความปลอดภัยใน สถานประกอบการ.....	41

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4-12	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านนโยบายและ พัฒนาทางด้านแรงงานสัมพันธ์.....	42
4-13	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านทัศนคติของฝ่าย นายจ้างและลูกจ้าง.....	43
4-14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	44
4-15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	45
4-16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งการงาน โดยรวมและรายด้าน.....	46

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1	จำแนกตัวแปรหรือปัจจัยอิสระในระบบแรงงานสัมพันธ์	11
2-2	อิทธิพลสำคัญ ๆ ที่อาจกำหนดการเลือกของปัจเจกบุคคลที่จะลงมือปฏิบัติ.....	12

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์วิกฤติเศรษฐกิจโลกที่เกิดจากความผันผวนของราคาน้ำมันและราคาวัตถุดิบภายในตลาดโลก การเกิดภาวะเงินเฟ้อและการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจขึ้นภายในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลพวงจากสถานการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้น เป็นปัจจัยลบต่อการลงทุนเพื่อดำเนินธุรกิจของไทย ทำให้ยอดการส่งออกและปริมาณการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศลดลงเป็นจำนวนมาก สถานประกอบการ โรงงานการผลิตบางส่วนเกิดการขาดทุนอย่างต่อเนื่องทำให้ต้องปิดกิจการลง ส่งผลแรงงานภายในประเทศเกิดภาวะการว่างงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งพบว่าจากสภาพปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อไปยังหลายประเทศทั่วโลก และในประเทศไทยเองในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา มีปัญหาการปิดตัวของบริษัทต่าง ๆ การเลิกจ้างพนักงาน การประท้วงยื่นข้อเรียกร้องจากสภาพแรงงานของบริษัทต่าง ๆ หลากหลายบริษัทเกือบทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

อย่างไรก็ดีนักบริหารงานบุคคลจะต้องรวดเร็วในการติดตามความเคลื่อนไหวในองค์กร ต้องสร้างพันธมิตรในองค์กร หรือสร้างฐานมวลชนให้ได้มากที่สุด การพบปะพูดคุย การรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากหัวหน้าแผนก และกลุ่มพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ การทำความเข้าใจก่อนที่จะเกิดปัญหาการปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารข้อซักถามต่าง ๆ ได้โดยง่าย และการตอบข้อซักถามต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง จริงใจ สามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อสร้างความเชื่อใจ จากกลุ่มลูกจ้างเอง ความแตกต่างในตัวบุคคล ทั้งในด้านค่านิยม วัฒนธรรม เป้าหมายนำไปสู่การคิด ความรู้สึกซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ การศึกษาหรือเรียนรู้ถึงสาเหตุที่แท้จริงของประเด็นปัญหาต่าง ๆ จะทำให้สามารถวางแผนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเหล่านั้นได้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551)

การศึกษาปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่สามารถทำได้ในเวลาอันสั้น จะต้องใช้เวลายาวนานเพื่อสื่อสารทำความเข้าใจกับกลุ่มลูกจ้าง การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร การจัดสวัสดิการพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตและตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกจ้างได้อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันความขัดแย้งระหว่างพนักงาน กับบริษัท ในช่วงที่ภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทยยังไม่ขยายตัวมากเช่นในปัจจุบัน ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเป็นไปในลักษณะใกล้ชิด ถ้อยที่ถ้อยอาศัย ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความสำคัญของทั้งสองฝ่ายเป็นไปด้วยดี อาจเป็นเพราะขนาดของสถานประกอบการยังไม่ใหญ่มากนัก ลักษณะการทำงาน

หรือกระบวนการผลิตยังไม่ซับซ้อน จำนวนลูกจ้างยังไม่มาก จากความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าว จึงทำให้ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างทั้งสองฝ่ายเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก หรือหากเกิดขึ้นก็สามารถเจรจาพูดคุยเพื่อแก้ไขหรือระงับข้อขัดแย้งนั้น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และใช้เวลาไม่มากนัก ต่อมาสภาพความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างได้เปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องจากลักษณะวิธีดำเนินการผลิตมีความซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งสถานประกอบการมีขนาดใหญ่มากขึ้น จำนวนลูกจ้างเพิ่มมากขึ้น นายจ้างหรือฝ่ายจัดการจึงจำเป็นต้องกำหนดกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ขึ้น เพื่อควบคุมดูแลการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ของสถานประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารแรงงานสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ (อังคณา กองทอง, 2548, หน้า ๖)

เนื่องจากระบบแรงงานสัมพันธ์จะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ สิทธิ ความรับผิดชอบ และแนวทางปฏิบัติต่อกันของนายจ้างและลูกจ้าง รวมถึงเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกัน แก้ไข หรือระงับข้อพิพาทระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในปัญหาแรงงาน โดยความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ทำหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหา ด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้ลูกจ้างปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร อันจะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจทั้งของลูกจ้างนายจ้าง ตลอดจนประเทศไทยโดยรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีต่อปัญหา ด้านแรงงานสัมพันธ์จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน

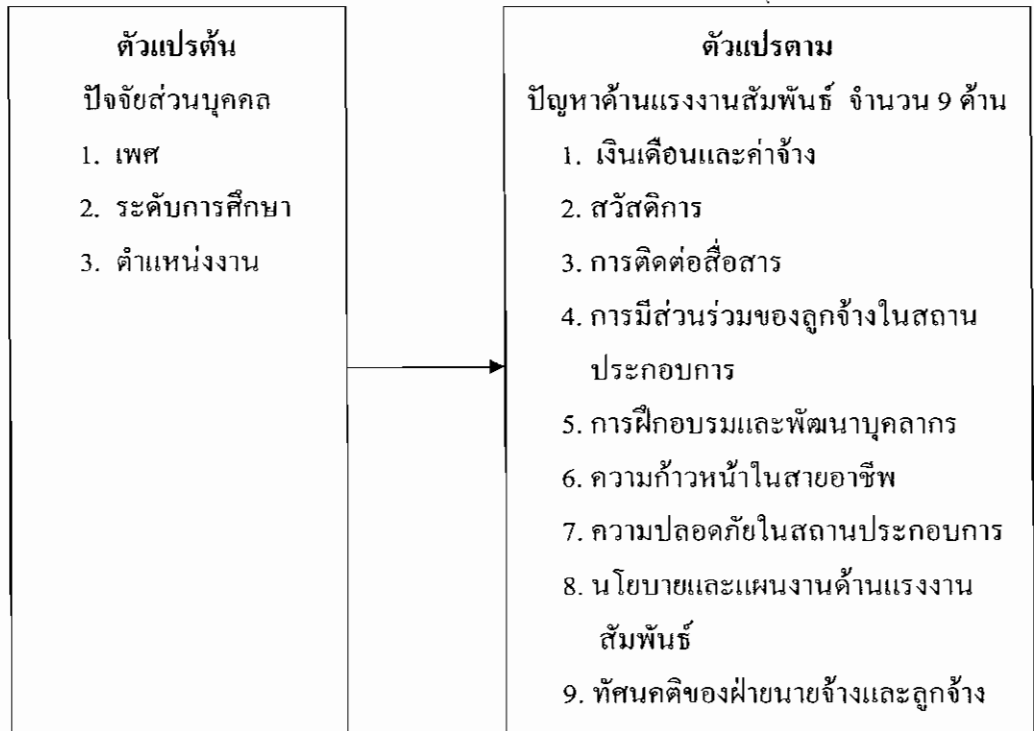
สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน ตามสมมติฐานย่อยดังนี้

1. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านแรงงานสัมพันธ์ นำไปสู่การพัฒนาสู่องค์กรยุคใหม่ในด้านแรงงานสัมพันธ์ ของบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัดต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ประจำปี พ.ศ. 2556 ซึ่งมีจำนวน 155 คน ประกอบด้วย ระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 27 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 128 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ 1. เงินเดือนและค่าจ้าง 2. สวัสดิการ 3. การติดต่อสื่อสาร 4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ 5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ 7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ 8. นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และ 9. ทักษะคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง

3. ระยะเวลาในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยเป็นการศึกษาปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยใช้เวลาในการศึกษาดังแต่ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2556 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้าง (บริษัท) และ ลูกจ้าง (พนักงาน) ในสถานประกอบการหนึ่ง ๆ โดยแสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวผ่าน กระบวนการต่าง ๆ เช่น การต่อรองกัน การร่วมมือกันในสถานประกอบการ การไขข้อขัดข้องใจของพนักงาน และการยุติข้อพิพาทแรงงาน นอกจากนี้แรงงานสัมพันธ์ยังได้รับอิทธิพลจากรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐบาลรวมถึงสภาพแวดล้อมทางการเมือง กฎหมาย เทคโนโลยี สังคม วัฒนธรรมและศาสนา ที่สถานประกอบการนั้นดำเนินอยู่ อาทิ บทบัญญัติ ข้อตกลงระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างทั้งแบบรายบุคคลและแบบข้อตกลงร่วมกัน รวมไปถึงการตัดสินใจของอนุญาโตตุลาการ หรือศาลแรงงาน และระเบียบข้อบังคับในการทำงานต่าง ๆ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด

บริษัท หมายถึง บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ต. มาบตาพุด อ. เมือง จ. ระยอง

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อ

บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ สามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างตามแนวทางการพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง

1. เงินเดือน หมายถึง รายได้ที่ได้ประจำในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามชั่วโมงการทำงานหรือจำนวนผลผลิต โดยปกติขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน

2. ค่าจ้าง หมายถึง เงินที่พนักงานได้รับจากการทำงาน โดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงการทำงาน

3. สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่เอื้ออำนวยให้คนมีชีวิตและสภาพการทำงานที่ดีและความสะดวกสบาย

4. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ศิลปะในการส่งข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ในที่นี้ หมายถึง การติดต่อสื่อสารในสถานประกอบการ ระหว่างนายจ้างลูกจ้าง

5. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ หมายถึง การที่ลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในความก้าวหน้าหรือถอยหลังของกิจการ โดยในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในการเสนอความคิดเห็น ร้องทุกข์ ปรีกษาหาหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาสถานประกอบการ ซึ่งอาจทำได้โดยตรง หรือผ่านคณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของลูกจ้าง

6. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลได้รู้เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ

7. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง โครงการที่จัดขึ้นโดยองค์กรในการพัฒนาทักษะ และความรู้ที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง ความเจริญในอาชีพการงานขึ้นตามลำดับ

9. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ หมายถึง การป้องกันพนักงาน จากการบาดเจ็บ อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ อันตรายที่สัมพันธ์กับการทำงาน

10. นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง กฎเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนดขึ้นและดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด

11. ทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง หมายถึง ความคิดของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความคิดของบุคคลใน

สถานประกอบการที่มีต่อสิ่งที่อยู่ในสถานประกอบการ ได้แก่ ความคิดที่มีต่อนายจ้าง ลูกจ้าง
เพื่อนร่วมงาน สถานประกอบการ รวมทั้งความคิดที่มีต่อแรงงานสัมพันธ์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะบางประการของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับ
ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง เพศของพนักงานเพศหญิง และเพศชาย ที่ถือกำเนิดจากครรภ์มารดา
เท่านั้น การเปลี่ยนแปลงเพศไม่ว่าวิธีการใดไม่ถือว่าเป็นเพศที่แท้จริงตามกำเนิด

2. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงาน ได้แก่ คำหรือเท่ากับ
ปริญญาตรี และระดับปริญญาโท

3. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของพนักงาน ได้แก่ ระดับผู้บังคับบัญชา และ
พนักงานปฏิบัติการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน บริษัท พีทีที โยทิลิตี้ จำกัด มีเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมายของแรงงานสัมพันธ์
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์
3. การบริหารแรงงานสัมพันธ์
4. ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์
5. บริษัท พีทีที โยทิลิตี้ จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของแรงงานสัมพันธ์

แรงงานสัมพันธ์นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน แต่ในกรณีศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเฉพาะความหมายที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไปดังนี้

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2546, หน้า 32) ได้ให้ความหมาย “แรงงานสัมพันธ์” ไว้ว่า หมายถึงความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องทางด้านแรงงานระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย ได้แก่ นายจ้าง และลูกจ้าง ซึ่งบุคคลทั้งสองฝ่ายนี้จะต้องร่วมมือร่วมใจในการประกอบธุรกิจ หรือกิจการอุตสาหกรรม โดยนายจ้างเป็นฝ่ายลงทุนจัดหาเครื่องมือ เครื่องจักร สถานที่ทำงาน วัตถุดิบ ตลอดจนวิธีการผลิตหรือการบริการ ส่วนลูกจ้างเป็นฝ่ายลงแรงและความคิดทำงาน ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรผลิตเป็นสินค้าหรือการบริการออกมา

ธวัชชัย อูราสุข (2526, หน้า 15) ได้อธิบายความหมายของ “แรงงานสัมพันธ์” ไว้ว่าเป็น พฤติกรรม และความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกันทุกผู้ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นคนกลุ่มใด ๆ ชุมชน ใด ๆ ก็ตาม ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตของมนุษย์ที่ปรากฏออกมาในรูป หรือลักษณะของกิจกรรม หรือ การกระทำที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกวงการอุตสาหกรรม

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2528, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของ “แรงงานสัมพันธ์” ไว้ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มลูกจ้าง กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือหลายกลุ่มก็ได้ ความสัมพันธ์ในการจ้างครั้งนี้ รวมความถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างหรือทำงาน เริ่มตั้งแต่การสัมภาษณ์ลูกจ้างเข้าทำงาน จนถึงลูกจ้างออกจากงาน และผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับ เช่น การบรรจุ ค่าจ้าง เงินเดือน ชั่วโมงการทำงาน ค่าล่วงเวลา

โบนัส การฝึกอบรม การให้การศึกษา สุขภาพอนามัย การเจ็บป่วย การว่างงาน ตลอดจน
กระบวนการเจรจาต่อรอง

นิคม จันทรวาทู (2528, หน้า 18) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “แรงงานสัมพันธ์” หมายถึง สภาพหรือภาวะของการติดต่อภายในโรงงานหรือสถานประกอบการระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ความสัมพันธ์ที่ลูกจ้างมีต่อหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชาและฝ่ายจัดการ ตลอดจนข้อขัดแย้งและข้อพิพาทซึ่งเกิดขึ้นระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างหรือหน่วยงาน หรือระหว่างนายจ้างกับสมาคมนายจ้าง

โกวิท บุรพชานินทร์ (2534, หน้า 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “แรงงานสัมพันธ์” หมายถึงกระบวนการบริหารและการบริหารระหว่างสถาบันทั้งสามฝ่าย คือ ฝ่ายรัฐบาล ลูกจ้าง และนายจ้างหรือสถานประกอบการ ซึ่งแรงงานสัมพันธ์โดยธรรมชาติเป็นขบวนการผลประโยชน์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเพียงสองฝ่าย รัฐบาลเป็นผู้วางกติกาหรือบทบัญญัติต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละฝ่ายต่อสู้กันในหนทางที่สงบและถูกต้อง

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว (2540, หน้า 32) ให้ความหมายของคำว่า แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการกระทำและการกิจระหว่างองค์การฝ่ายลูกจ้าง ที่เข้าไปมีบทบาทในการกำหนดความเกี่ยวข้องผูกพัน ตลอดจนภาระหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง นอกจากนี้ยังรวมถึงความสัมพันธ์ที่รัฐบาลเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อแก้ปัญหาด้านแรงงาน

ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้อง หรือการปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้าง องค์การนายจ้างกับลูกจ้าง องค์การลูกจ้าง ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน จนออกจากงาน เช่น การทำสัญญาจ้างแรงงาน การมอบหมายงาน การควบคุมการทำงาน การทดลองงาน การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานการจ่ายค่าจ้างการอบรมพัฒนา การจัดสวัสดิการแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน การลงโทษการพิจารณาความดีความชอบ การโยกย้าย การยื่นข้อเรียกร้อง การเจรจาข้อเรียกร้อง การนัดหยุดงาน การปิดงาน การทำข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง การเลิกจ้าง เป็นต้น

ความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์

จากความหมายของแรงงานสัมพันธ์ที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าแรงงานสัมพันธ์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสังคมโดยรวม ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

เกษมสันต์ วัฒวรรณ (2546, หน้า 32) สถานประกอบการกิจการใดนายจ้างและลูกจ้างต่างปฏิบัติต่อกันด้วยดี ด้วยการร่วมสร้างประโยชน์และนำมาแบ่งปันกันอย่างเหมาะสม ต่างเข้าใจและยอมรับในบทบาทของแต่ละฝ่ายสามารถระงับข้อขัดแย้งให้ยุติลงได้ด้วยความพอใจร่วมกันก็จะทำให้ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน มีความตั้งใจในการสร้างผลผลิตให้

เพิ่มขึ้นและให้บริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการในสถานประกอบการของนายจ้าง และมีผลทำให้นายจ้างสามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น โดยได้รับผลประโยชน์หรือผลกำไรตามวัตถุประสงค์ของสถานประกอบการนั้น

ประโยชน์ของแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

อาทิตย์ อีสโม (2546, หน้า 32) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของแรงงานสัมพันธ์ที่ดีไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อนายจ้าง

1.1 ดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ มีผลกำไร กิจการเจริญก้าวหน้า

1.2 ไม่เสียเวลา ไม่เสียเงิน ไม่เสียความรู้สึก และไม่เสียหน้า

1.3 สามารถรักษาระเบียบวินัย ความสงบเรียบร้อยในสถานประกอบการ

2. ประโยชน์ต่อลูกจ้าง

2.1 มีขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ได้รับการปรับปรุงค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ มีสวัสดิการ สภาพการจ้างอื่น ๆ และสภาพการทำงาน ช่วยให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

2.3 มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ความสามารถ การพัฒนาก้าวหน้าในอาชีพการงาน ไม่ตกงาน ไม่ขาดรายได้ มีความมั่นคงในการทำงาน

3. ประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป

แรงงานสัมพันธ์ที่ดี มีผลให้การดำเนินกิจการของสถานประกอบการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้รับสินค้าและบริการที่ดี

4. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ

ส่งเสริมบรรยากาศในการลงทุน และการขยายตัวของอุตสาหกรรม การเติบโตทางเศรษฐกิจ ความสงบสุขในสังคม

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์

สังคีต พิริยะรังสรรค์ (2542, หน้า 20) สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีระบบ (Systems theory) ทฤษฎีระบบ มีพื้นฐานความเชื่อที่ว่าความสามารถที่จะหาคำอธิบายทั่วไปของพฤติกรรมทางด้านสังคม (Social behavior) ได้ ผู้ที่บุกเบิกในการนำทฤษฎีระบบมาประยุกต์ใช้กับวิชาการแรงงานสัมพันธ์เป็นคนแรกก็คือ ดันลอป (Dunlop) งานที่ยิ่งใหญ่ของเขา คือระบบแรงงานสัมพันธ์ (Industrial relations systems) ซึ่งตีพิมพ์ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2501 นับแต่นั้นมางานของเขาได้กลายมาเป็นงานพื้นฐานในการวิเคราะห์ระบบแรงงานสัมพันธ์ของวงการนี้ไปทั่วโลก วัตถุประสงค์ของทฤษฎีระบบของดันลอป คือการนำเสนอทฤษฎีทั่วไป

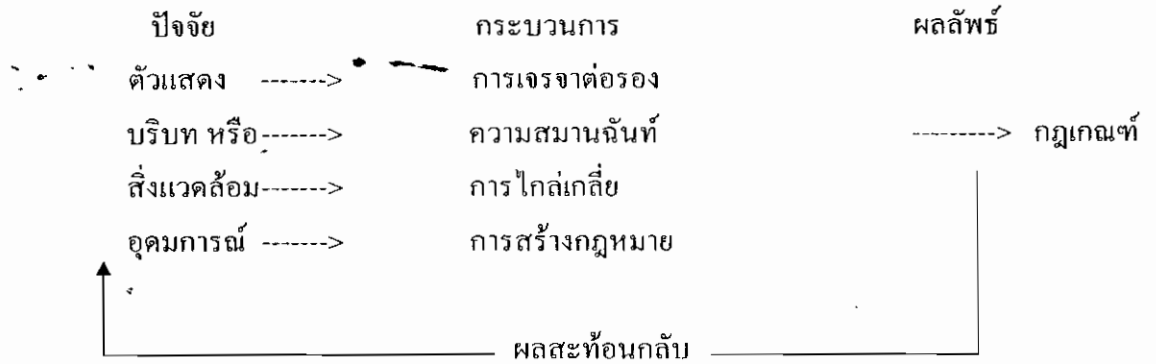
ทางด้านแรงงานสัมพันธ์ และเป็นการให้เครื่องมือวิเคราะห์ เพื่อตีความหมายและเพื่อทำความเข้าใจ กับข้อเท็จจริงและการปฏิบัติงานด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง กรอบทฤษฎีของดันลอป เสนอว่าระบบแรงงานสัมพันธ์เป็นระบบย่อย (Sub-system) ของระบบสังคมซึ่งเป็นระบบที่ใหญ่ กว่า หรือเป็นระบบสังคมส่วนทั้งหมด ดังนั้นสังคมใหญ่จึงอาจถูกพิจารณาได้ว่าเป็นอิทธิพล ภายนอกและหรือเป็นข้อจำกัดต่อระบบแรงงานสัมพันธ์ แม้ว่าจะไม่ทั้งหมดก็ตาม ฉะนั้นระบบ แรงงานสัมพันธ์จึงมีสถานะเหมือนกับระบบเศรษฐกิจ และระบบการเมืองที่เหลื่อมกันอยู่ สำหรับ ดันลอปแล้วทฤษฎีระบบได้ให้เครื่องมือวิเคราะห์และเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีที่ช่วยทำให้แรงงาน สัมพันธ์กลายเป็นระเบียบวินัยทางวิชาการ ในตัวเอง สิ่งที่ดันลอปนำเสนอคือ ผลลัพธ์ของระบบ แรงงานสัมพันธ์ ซึ่งก็คือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ หรือเครือข่าย หรือการจัดระเบียบของกฎเกณฑ์ที่ประกอบ ขึ้นด้วยวิธีการกำหนดกฎเกณฑ์ สาระสำคัญของกฎเกณฑ์ และวิธีประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ การกำหนดและการบริหารกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่งยวด เพราะนี่ คือผลผลิตจากระบบย่อยของแรงงานสัมพันธ์ (Industrial-relative Sub-system) ที่อยู่ภายใต้สังคม อุตสาหกรรมที่เป็นสังคมใหญ่กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้มีรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งที่มีการบันทึกเป็น ลายลักษณ์อักษร เป็นคำพูด เป็นประเพณี และเป็นการปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ได้ ครอบคลุมเพียงแค่เรื่องการจ่ายค่าตอบแทนและเงื่อนไขการทำงานเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงเรื่อง ระเบียบวินัย วิธีการทำงาน สิทธิและหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง

แนวคิดของดันลอปมีข้อน่าสนใจอย่างน้อยที่สุดอีกสองประการ กล่าวคือ

ประการแรก ดันลอปเห็นว่าฝ่ายจัดการไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของทุนในการผลิต และ อาจจะอยู่ในภาคเอกชนหรือภาครัฐวิสาหกิจก็ได้ และสำหรับกลุ่มพนักงานแล้ว อาจไม่จำเป็นต้องมี การรวมตัวกันอย่างเป็นทางการเสมอไป พนักงานอาจรวมตัวกันมาเป็นองค์กรคู่แข่ง หรือมาเป็น องค์กรสนับสนุนก็ได้ และดันลอปยังมองว่าในสังคมประชาธิปไตยหน่วยงานรัฐมีอำนาจสูงมาก จนอาจมองข้ามอำนาจของฝ่ายจัดการและพนักงานไปได้

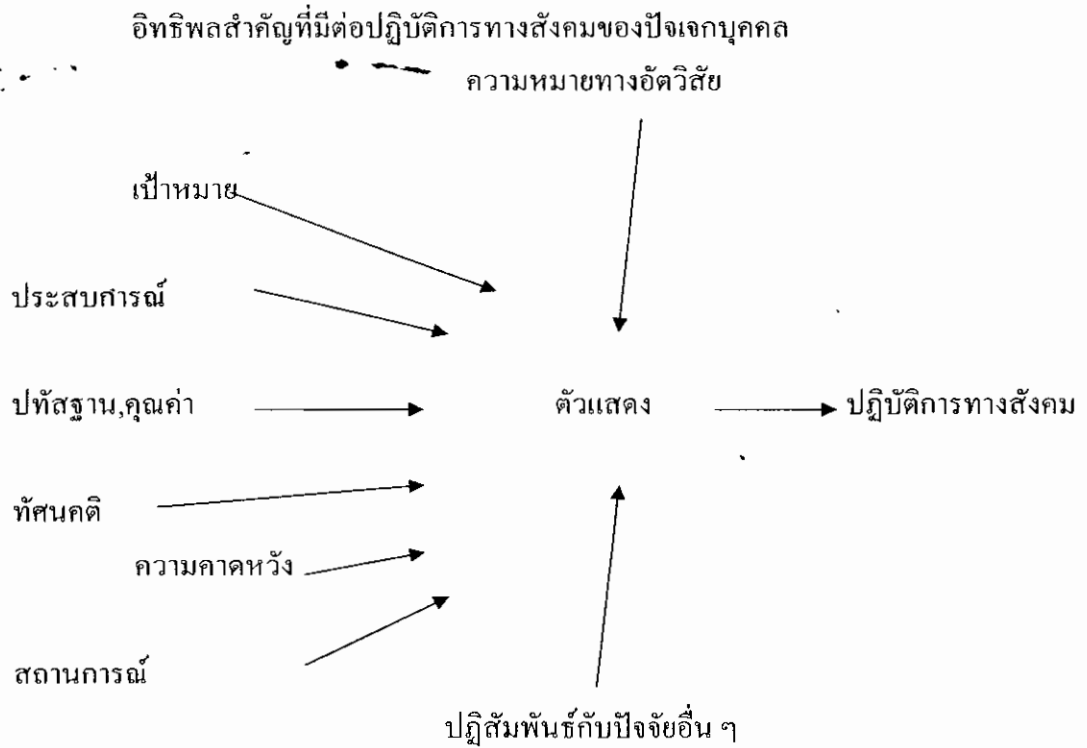
ประการที่สอง ดันลอปมองว่าฝ่ายจัดการ ฝ่ายลูกจ้าง และรัฐบาล ทั้งสามฝ่ายมิได้เป็น ตัวแทนที่เป็นอิสระเสียทั้งหมด เพราะบุคคลพวกนี้ยังต้องเผชิญหน้ากับสภาพแวดล้อมที่สามารถ ส่งอิทธิพลหรือกลายเป็นข้อจำกัดในการแสดงออกของพวกเขาในเวลาเดียวกันด้วย

ดันลอปจำแนกตัวแปรหรือปัจจัยอิสระในระบบแรงงานสัมพันธ์ออกเป็นสามส่วนคือ ตัวแสดง (Actor) บริบท (Context) และอุดมการณ์ (Ideology) ของระบบตัวแสดง หรือมีส่วนร่วม อย่างแข็งขันในการสร้างกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 จำแนกตัวแปรหรือปัจจัยอิสระในระบบแรงงานสัมพันธ์ (Dunlop, 1958, p. 65)

2. ทฤษฎีปฏิบัติการทางสังคม (Social action theory) ทฤษฎีปฏิบัติการทางสังคมในแรงงานสัมพันธ์เน้นความสำคัญของการสนองตอบของปัจเจกบุคคลของตัวแสดงทางสังคม ซึ่งได้แก่ผู้แทนของฝ่ายจัดการ พนักงานและสหภาพแรงงานต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยรากฐานของทฤษฎีนี้มาจากงานศึกษาของ Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน Weber เห็นว่าปฏิบัติการทางสังคมจะต้องถูกตีความในแง่ความหมายทางอัตวิสัยที่ผู้กระทำตั้งใจ (Subjectively intended meanings) ไม่ใช่ความหมายทางภาวะวิสัยที่ผู้กระทำยอมรับ (Objectively valid meaning) ทฤษฎีนี้เน้นความเข้าใจการกระทำเฉพาะในสถานการณ์แรงงานสัมพันธ์แทนที่จะเป็นการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมภายนอกของแรงงานสัมพันธ์เท่านั้น หลักคิดของทฤษฎีปฏิบัติการทางสังคมจึงเป็นทฤษฎีที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีระบบอย่างเห็นได้ชัดเจน ควรเน้นไว้ด้วยว่า ปฏิบัติการทางสังคมมาจากการให้ความหมายของตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งปัจเจกบุคคลแต่ละคนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำด้วยตนเองและร่วมกับบุคคลอื่น ๆ นักทฤษฎีปฏิบัติการทางสังคมเห็นว่าตัวแสดงทางสังคมถูกจำกัดจากวิถีทางที่พวกเขาสร้างความเป็นจริงทางสังคมด้วยตัวของเขาเอง อย่างไรก็ตามตัวแสดงแต่ละคนก็ไม่ได้มีระบบค่านิยมเหมือน ๆ กัน ซึ่งหมายถึงปัจเจกบุคคล แต่แต่ละคนก็มีการให้ความหมายต่อปฏิสัมพันธ์ของพวกเขาแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น การที่ฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงานไม่ร่วมมือกัน ไม่ใช่เป็นเพราะว่าพวกเขา มีค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน แต่เป็นเพราะว่าพวกเขามีเป้าหมายที่แตกต่างกัน แต่กลับมีเครื่องมืออันเดียวกัน



ภาพที่ 2-2 อิทธิพลสำคัญ ๆ ที่อาจกำหนดการเลือกของปัจเจกบุคคลที่จะลงมือปฏิบัติ

(Dunlop, 1958, p. 195)

จากภาพแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลสำคัญ ๆ ที่อาจกำหนดการเลือกของปัจเจกบุคคลที่จะลงมือปฏิบัติ (เช่น การยื่นข้อเรียกร้อง การประท้วง การสไตรค์ ฯลฯ) ภายใต้เงื่อนไขของสถานการณ์หนึ่ง ๆ ควรระลึกไว้เสมอว่าปฏิบัติการทางสังคมเกิดจากการให้ความหมายของปัจเจกบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ ในทางสังคม

3. ทฤษฎีที่เน้นความเป็นหนึ่ง (Unitary theory) เนื้อหาของทฤษฎีนี้ถูกนำเสนอโดย เรดดิช และคณะ (Reddish et al., 1966) โดยเน้นความสำคัญของเป้าหมายร่วมกันในสถานประกอบการ กล่าวคือเขาเห็นว่าองค์กรธุรกิจทุกแห่งล้วนแล้วแต่มีการปรองดองและการบูรณาการโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทฤษฎีนี้เสนอว่าในองค์กรธุรกิจไม่มีความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ระหว่างผู้ที่จัดหาเงินทุนทางการเงินให้แก่ตัวแทนธุรกิจ คือ ฝ่ายจัดการกับพนักงาน ทฤษฎีนี้เห็นว่าเจ้าของทุนและลูกจ้างเป็นหุ้นส่วนในการทำให้การผลิตเกิดประสิทธิภาพ สร้างผลกำไรระดับสูง การจ่ายค่าตอบแทนอย่างงาม และทุกคนในองค์กรได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน นั่นคือลูกจ้างกำหนดตัวเองเข้ากับเป้าหมาย และวิธีการผลิตของสถานประกอบการ ด้วยเหตุนี้จึงไม่มีสองด้านที่ขัดแย้งกันในการผลิตทั้งฝ่ายจัดการและลูกจ้างต่างอยู่ในคณะทำงานเดียวกันคณะทำงานนี้จะต้องมี

การสร้างการนำที่เข้มแข็งจากเบื้องบน เพื่อให้งานดำเนินต่อไป และเพื่อสร้างหลักประกันว่าภารกิจต่าง ๆ จะต้องได้รับการปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมาย ทฤษฎีนี้วางอยู่บนพื้นฐานการร่วมมือของทั้งสองฝ่าย และการปรองดองผลประโยชน์ระหว่างฝ่ายจัดการกับฝ่ายลูกจ้างในสถานประกอบการหนึ่ง ๆ โดยที่ทั้งสองฝ่ายแม้ว่าจะเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน แต่ก็ยอมรับโครงสร้างทางด้านสังคมขององค์กรธุรกิจร่วมกัน และที่สำคัญก็คือ กลุ่มลูกจ้างยอมรับระบบค่านิยมที่เน้นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับฝ่ายจัดการ ทฤษฎีนี้ไม่ยอมรับการแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ภายในองค์กรธุรกิจเพราะเห็นว่าการแบ่งแยกดังกล่าวเป็นเสมือนโรคภัยทางสังคม ดังนั้นลูกจ้างจึงไม่ควรที่จะทำทนายการตัดสินใจ หรือสิทธิของฝ่ายจัดการ ทฤษฎีนี้ไม่ยอมรับสภาพแรงงาน เพราะถือว่าสภาพเป็นตัวทำลาย ความเป็นเอกภาพและการร่วมมือภายในองค์กร ทฤษฎีนี้ไม่ยอมรับทั้งการเจรจาต่อรองร่วม (Collective bargaining) และสภาพแรงงาน เพราะเห็นว่าสถาบันแรงงานข้างต้นเป็นตัวการต่อต้านสังคมและกลไกในการบริหารงานของฝ่ายจัดการ

4. ทฤษฎีความขัดแย้งที่เน้นพหุนิยม (Pluralism theory) ทฤษฎีนี้มองสังคมทุนนิยมยุคใหม่ว่า ภายใต้ระบบการเมือง ณ ที่ใดก็ตาม จะประกอบขึ้นด้วยกลุ่มต่าง ๆ ที่มีผลประโยชน์และความเชื่อตัวเอง รัฐบาลจำต้องอาศัยการร่วมมือและความเห็นพ้องต้องกันของกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ในทุกหนทุกแห่ง ไม่มีการตัดสินใจชี้ขาดโดยรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวได้ หากแต่ต้องใช้การประนีประนอมอย่างไม่สิ้นสุด จึงอาจกล่าวได้ว่า สังคมพหุนิยมค่อนข้างมีเสถียรภาพแต่ไม่หยุดนิ่ง สังคมเช่นนี้เป็นการให้ทางแก่กลุ่มพลังต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน สามารถเปลี่ยนแปลงการเมืองและสังคมได้ โดยผ่านการเจรจาต่อรอง การเห็นพ้องต้องกันและการประนีประนอมกันระหว่างกลุ่มพลังต่าง ๆ และระหว่างกลุ่มพลังกับรัฐบาล ทฤษฎีนี้ไม่ถือว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งผิดปกติ แต่คาดหมายว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้น และถือว่าสังคมพหุนิยมเป็นเพียงการประนีประนอมระหว่างกลุ่มผลประโยชน์จำนวนมาก โดยรัฐเป็นผู้วางดุลยภาพของกลุ่มต่าง ๆ เอาไว้ ดังนั้นจุดมุ่งหมายใด ๆ ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในสังคมควรได้รับการพิจารณาพิเคราะห์อย่างอดทน และปฏิบัติต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบนวิถีทางที่ยอมรับกันได้ทุกฝ่าย มิใช่มุ่งทำลายต่อกัน ทฤษฎีนี้ยอมรับการเจรจาต่อรองร่วมว่าเป็นเครื่องมือเชิงสถาบัน (Institutional means) ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในเรื่องค่าจ้างและสภาพการทำงาน ทฤษฎีนี้ไม่เพียงแต่ยอมรับว่าความขัดแย้งทางด้านแรงงานสัมพันธ์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เท่านั้น หากแต่ต้องการให้มีกลไกในการเจรจาต่อรองร่วมเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงานและการชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานด้วยทฤษฎีนี้ได้รับการสนับสนุนจากวงวิชาการอย่างกว้างขวาง แต่ขณะเดียวกันทฤษฎีนี้ก็ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นการยอมรับสถาบัน หลักการและสถานะดั้งเดิมของระบบสังคมและการเมือง โดยการยอมรับความไม่เท่าเทียมกันในสังคม และยังเป็นการส่งเสริมรูปแบบใหม่ของ

การบูรณาการของลูกจ้างให้เข้าไปสู่โครงสร้างทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เป็นอยู่ มากกว่าที่จะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างอย่างแท้จริง

กล่าวโดยสรุป แรงงานสัมพันธ์เป็นเรื่องที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง ในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน สภาพการจ้าง ฯลฯ โดยมีรัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่รัฐเข้ามาเกี่ยวข้องในบางกรณี การที่จะทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ด้านแรงงานสัมพันธ์อันหนึ่งจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดปรากฏการณ์นั้น แล้วนำปัจจัยสภาพแวดล้อมดังกล่าวมาวิเคราะห์โดยอาศัยทฤษฎีต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยในการวิเคราะห์ โดยทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ทางด้านแรงงานสัมพันธ์มีทั้งทฤษฎีที่เน้นการผสมกลมกลืนเช่น ทฤษฎีระบบ (Systems theory) และทฤษฎีที่เน้นความเป็นหนึ่ง (Unitary theory) กับทฤษฎีที่เน้นความขัดแย้ง เช่นทฤษฎีปฏิบัติการทางสังคม (Social action theory) หรือทฤษฎีพหุนิยม (Pluralism)

การบริหารแรงงานสัมพันธ์

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2538, หน้า 23) การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ต้องใช้วิธี “การจัดระบบการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ” ซึ่งประกอบด้วย

1. การบริหารความร่วมมือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และรักษาความสัมพันธ์อันดีนั้นไว้ให้ยาวนานที่สุด
2. การบริหารความเสี่ยง เพื่อระมัดระวังมิให้ความสัมพันธ์อันดีที่มีอยู่ต้องสูญเสียไป และป้องกันมิให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น
3. การบริหารความขัดแย้ง เพื่อจำกัดขอบเขตความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และหาหนทางยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น โดยเร็ว

นายจ้างกับลูกจ้างจะต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นระบบหนึ่งในระบบสังคมโดยร่วมกันดำเนินการ ดังนี้

1. การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง นายจ้างจะต้องปรับตัวในการจัดระบบการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์ โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และกิจกรรม ซึ่งลูกจ้างก็ต้องมีความพร้อมที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าวด้วย เมื่อกำหนดนโยบายร่วมกันแล้วจึงแปลงนโยบายให้เป็นแผนงาน เพื่อให้เห็นภาพความคิดหรือมโนทัศน์ที่กำหนดผ่านสาระของนโยบาย อาจประกอบด้วย แผนงานส่งเสริมการมีส่วนร่วม แผนงานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี และแผนงานการสื่อสารองค์กร เป็นต้น หลังจากนั้นให้แปลงแผนงานไปสู่กิจกรรม

ที่ดำเนินการอย่างสอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้ โดยมีหน่วยงานรองรับนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ซึ่งจะให้เห็นภาพของแรงงานสัมพันธ์ที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2. การบูรณาการ (Integration) หมายถึง นายจ้างกับลูกจ้างจะต้องประสานงานและร่วมมือกันบูรณาการความคิดและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการกำหนดโครงสร้างองค์กรให้มีหน่วยงานรับผิดชอบภารกิจด้านแรงงานสัมพันธ์โดยตรง การกำหนดคัมภรยลักษณะงานของผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้ การกำหนดเส้นทางเดินของงานอย่างชัดเจน การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ การสร้างตัวชี้วัดด้านแรงงานสัมพันธ์ การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และการสร้างสัญลักษณ์ด้านแรงงานสัมพันธ์

3. การกำหนดกฎระเบียบ (Latency) หมายถึง การกำหนดกฎระเบียบและแนวทางการรักษาความร่วมมือและการระงับข้อขัดแย้ง ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

4. การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หมายถึง การรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในสถานประกอบการนั้น

เนื่องจากแรงงานสัมพันธ์เป็นกระบวนการทางสังคม (Social process) ซึ่งมีลักษณะความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. ความร่วมมือ (Cooperation) คือ การเปลี่ยนแปลงในลักษณะการให้ความร่วมมือกัน การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน และการทำงานร่วมกันอย่างกระตือรือร้น รวมถึงการมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน

2. ความขัดแย้ง (Conflict) คือ การเปลี่ยนแปลงในลักษณะการไม่เห็นด้วย ถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย จนถึงระดับการโต้เถียง ทะเลาะเบาะแว้ง ไม่ลงรอยกัน ซึ่งเป็นความขัดแย้งทางความคิด และอาจขยายตัวเป็นการปะทะกันในทางปฏิบัติ ซึ่งนั่นคือการต่อต้าน (Contradiction) เป็นการท้าทายโดยการคัดค้าน ปฏิเสธ ไม่ยอมรับ ตั้งแต่ระดับการเพิกเฉยไม่นำพา จนถึงระดับการแสดงตัวเป็นฝ่ายตรงข้าม เป็นปฏิปักษ์ พร้อมทั้งจะเผชิญหน้าอย่างที่จะเข้ากันไม่ได้อีกแล้ว หรือหากฝ่ายตรงข้ามซึ่งเป็นคู่แข่งมีพลังที่จะแข่งขัน (Competition) ก็อาจกลายเป็นคู่แข่ง โดยการรวมกลุ่มเพื่อพยายามฝ่าฟันต่อสู้เอาชนะ จนอาจถึงขั้นกลายเป็นศัตรูกัน

3. การสมานฉันท์ (Accommodation) คือ การเปลี่ยนแปลงในลักษณะการให้ความร่วมมือ โดยการสนับสนุนเรื่องของตนเองให้การยอมรับ เพื่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีรักใคร่ปรองดองกันฉันพี่น้อง

4. การผสมกลมกลืน (Assimilation) คือ การเปลี่ยนแปลงให้ผู้ที่มีความคิดเห็นขัดแย้งกัน กลายเป็นพวกเดียวกัน โดยการ “เข้าไป” ผสมผสานให้เกิดความกลมกลืน หรือการกลืน “เข้ามา” ให้ผสมผสานอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในที่สุดก็จะกลายเป็นพวกเดียวกันกับคนกลุ่มใหญ่

จ้านง สมประสงค์ (2522, หน้า 14) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง บทบาทที่สำคัญของฝ่ายจัดการในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ คือ

1. การกำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์
2. การปรับทัศนคติของบุคคลในองค์การ
3. การพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ

การบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน จำต้องเป็นการบริหาร โดยมีหลัก และวิธีการปฏิบัติที่ถือเป็นแนวคำเนิการที่แน่นอน ภาระของผู้บริหารสูงสุดหรือคณะผู้บริหารระดับสูงก็คือ การกำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการนั้น

การกำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์จำต้องคำนึงถึงความสามารถที่จะปฏิบัติตามได้ เป็นสำคัญ การกำหนดนโยบายมิใช่เพียงการเขียนถ้อยคำไว้เพื่ออวดแสดงว่าเป็นสถานประกอบการ ชั้นดีเท่านั้น วัฒนธรรมในสถานประกอบการ ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรและความปรารถนา ที่จะให้มีการปฏิบัติและเกิดผลอย่างจริงจัง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาพิจารณา กำหนดนโยบาย แรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ

นโยบายแรงงานสัมพันธ์อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ทางด้านแรงงานของประเทศหรือตามนโยบายการบริหารแรงงานของรัฐ หรือตามบทบัญญัติของกฎหมายที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา หรือตามความประสงค์ของผู้บริหารสูงสุดคนใหม่หรือคณะผู้บริหารระดับสูงสุดใหม่ เมื่อกำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์แล้ว สิ่งที่จะต้องกระทำเป็นเบื้องต้นก็คือ การประกาศนโยบาย การประชุมฝ่ายจัดการหรือฝ่ายนายจ้างแต่ละระดับให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้องตรงกัน แล้วจึงดำเนินการบริหารแรงงานสัมพันธ์ตามนโยบายที่กำหนด

การปรับทัศนคติของบุคคลในองค์การฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการทุกระดับชั้น ตั้งแต่หัวหน้างานระดับล่างสุด ไปจนถึงผู้บริหารชั้นสูงสุดของสถานประกอบการจำต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่ว่า

1. ลูกจ้างมาพึ่งใบบุญ
2. ลูกจ้างเป็นทาสที่คอยฟังคำสั่งนาย และได้รับสิ่งตอบแทนเพียงเท่าที่นายจะกำหนดให้
3. ลูกจ้างเป็นเพียงสินค้าหรือวัตถุดิบที่จะต้องซื้อให้ได้ในราคาถูกเพื่อให้ต้นทุนแรงงาน

ต่ำที่สุด

ให้ปรับเปลี่ยนไปสู่แนวความคิดที่เห็นว่า

1. ลูกจ้างแต่ละคนเป็นมนุษย์ที่ตกอยู่ภายใต้กฎแห่งธรรมชาติในเรื่องของความต้องการในด้านต่าง ๆ
2. ลูกจ้างแต่ละคนมีอารมณ์ซึ่งทำให้พฤติกรรมแปรผันไปได้หลายประการ
3. ลูกจ้างแต่ละคนเป็นทรัพยากรอันมีค่าของสถานประกอบการที่จะต้องบำรุง และรักษาให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
4. ลูกจ้างทุกคนมีความตั้งใจที่จะเป็นคนดี
5. ลูกจ้างทุกคนนั้นนายจ้างสามารถอบรมพัฒนาให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้เป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการได้เสมอ

นอกจากฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติของฝ่ายตนแล้วจึงต้องพยายามปรับเปลี่ยนทัศนคติของฝ่ายลูกจ้าง หรือฝ่ายผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและต่อฝ่ายนายจ้างหรือนายจ้างหรือฝ่ายจัดการด้วย ทัศนคติที่เลวร้ายทั้งหลาย ได้แก่

1. นายจ้างคือนายทุนที่ขูดรีดแรงงาน
2. นายจ้างเป็นนักฉวยโอกาสที่ชอบเอารัดเอาเปรียบทุกด้านไม่ว่ากฎหมาย ค่าตอบแทน หรือการใช้แรงงาน
3. นายจ้างเป็นฝ่ายตรงข้ามหรือศัตรูในโรงงานที่ลูกจ้างพึงระวังทุกฝี่ก้าว
ดังนั้นต้องกำจัดหรือทำให้หลบหนีไป โดยนำทัศนคติที่ถูกต้องดังงามเข้าไปแทนที่ โดยที่ฝ่ายลูกจ้างหรือฝ่ายปฏิบัติงานจึงต้องเห็นว่า
1. สถานะประกอบกิจการที่ตนทำงานจะต้องเป็นแหล่งงานที่ตนจะต้องช่วยปกป้องรักษาให้คงอยู่ เพื่อเป็นแหล่งผลิตรายได้ที่นำไปเลี้ยงชีวิตและครอบครัว
2. ความเจริญเติบโตของสถานประกอบการจะมีผลทำให้ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตลอดจนรายได้อันสูงยิ่งขึ้น
3. บุคลากรในฝ่ายจัดการทุกชั้นรวมทั้งฝ่ายลูกจ้างต่างก็เสมือนเพียงแต่ละตัวของเครื่องจักรที่มีความสำคัญทัดเทียมกัน
4. บุคลากรทุกคนในสถานประกอบการเป็นเสมือนบุคคลในครอบครัว หรือนักฟุตบอลในทีมเดียวกันจำเป็นต้องร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพว่าสถานประกอบการคู่แข่ง

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์

สถานประกอบการที่มีการปฏิบัติต่อกันด้วยดีเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย หรือที่เรียกว่า แรงงานสัมพันธ์เชิงบวก นั้นย่อมมีผลทำให้ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะทำงานและพัฒนางานของตนและจะมีความภักดีต่อสถานประกอบการ ซึ่งจะทำให้สถานประกอบการนั้นดำเนินกิจการไปได้ด้วยมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

ส่วนสถานประกอบการที่มีการปฏิบัติต่อกันอย่างเอารัดเอาเปรียบ ไม่เอาใจใส่ต่อกันมุ่งประโยชน์ของฝ่ายตนเป็นใหญ่ หรือเรียกกันว่าแรงงานสัมพันธ์เชิงลบนั้นย่อมทำให้ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกไม่อยากทำงานให้ก่อให้เกิดการออกจากราชการและบางครั้งก็พัฒนาไปสู่การกระทำในทางตอบแทนหรือแก้แค้นต่อฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการในสถานประกอบการนั้น ซึ่งจะทำให้สถานประกอบการนั้นไม่อาจดำเนินไปได้ด้วยราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์และบางครั้งก็หยุดชะงักหรือต้องล้มกิจการนั้นไป

การพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ มีแนวคิดจากนักการศึกษา ดังนี้
 จ้างง สมประสงค์ (2522, หน้า 33) กล่าวว่า ทศนคติที่มีต่อแรงงานสัมพันธ์ของฝ่ายลูกจ้าง มีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสม
 2. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์
 3. ความมั่นคงในการทำงาน
 4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
 5. ความปลอดภัยในการทำงาน
 6. การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน
 7. การดูแลเอาใจใส่และให้เกียรติ
 8. การยกย่องชมเชย และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
 9. การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม
 10. การรักษาสัญญาของนายจ้าง
 11. การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และความเป็นประชาธิปไตย
 12. การเป็นเจ้าของกิจการ หรือมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ
- ทศนคติที่มีต่อแรงงานสัมพันธ์ของฝ่ายนายจ้าง มีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ
1. การทำงานเต็มเวลา
 2. การทำงานมีประสิทธิภาพตามความรู้ความสามารถ

3. การรักษาผลประโยชน์ของนายจ้าง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

4. ความร่วมมือในการทำงาน
5. ความจงรักภักดี
6. ความเชื่อฟังและการเคารพนับถือ
7. ความซื่อสัตย์สุจริต
8. ความอดสาหัสและความขยันหมั่นเพียร
9. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. การพัฒนาตนเองและบริษัท
11. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย

สังคีต พิริยะรังสรรค์ (2542, หน้า 18) ได้กล่าวถึงการพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ ในสถานประกอบการ ทำให้เกิดประเด็นปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ได้เป็น 9 ประเด็น ดังนี้

1. เงินเดือนและค่าจ้าง พยายามปรับปรุงคุณภาพชีวิต และผู้ปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงค่าจ้าง เงินเดือน โดยการนำวิธีการคิดค่าจ้าง เงินเดือนที่เหมาะสม มีวิธีการประเมินผล เพื่อคิดอัตราค่าจ้าง เงินเดือนอย่างเหมาะสม เป็นธรรม มีการจ่ายค่าจ้างเงินเดือนตอบแทนการทำงานตามกาลเวลาที่เหมาะสม

2. สวัสดิการ มีการจัดให้สวัสดิการและให้สิทธิประโยชน์อื่นอันเป็นที่น่าพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจให้เกิดความรับผิดชอบและความขยันขันแข็ง

2.1 มีการสร้างความพอใจในงาน ให้แก่ลูกจ้างในระดับต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างความรู้สึกรับเป็นเจ้าของกิจการด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การแบ่งปันผลกำไรประจำปี การให้เป็นเจ้าของหุ้น เป็นต้น

2.2 มีการสร้างความสัมพันธ์และร่วมกิจกรรมระหว่างฝ่ายจัดการระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงานในโอกาสต่าง ๆ เช่น การจัดการแข่งขันกีฬา การทัศนศึกษาและท่องเที่ยว เป็นต้น

2.3 มีกระบวนการยกย่องและยอมรับนับถือหรือให้รางวัลต่อลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานที่ดีเด่นในแง่ต่าง ๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สร้างชื่อเสียงให้แก่สถานประกอบการผู้ไม่เคยขาด ลา มาสายในรอบปี

3. การติดต่อสื่อสาร ควรมีการสื่อสารข้อความที่ดี ทั้งการสื่อสารข้อความจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน โดยใช้สื่อและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจกันระหว่างฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการและฝ่ายลูกจ้างหรือฝ่ายปฏิบัติงาน เช่น

- 3.1 การจัดทำคู่มือพนักงาน
- 3.2 การทำวารสารพนักงานสัมพันธ์
- 3.3 การประชุมลูกจ้างในระดับต่าง ๆ
- 3.4 การปิดป้ายประกาศ โปสเตอร์ต่าง ๆ
- 3.5 เสียงตามสาย
- 3.6 จัดนิทรรศการ
- 3.7 ผู้บริหารเดินพบปะพูดคุยกับพนักงานระดับล่างเสมอ
- 3.8 พบปะสังสรรค์และทำกิจกรรมเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น กีฬาสี ปีใหม่ ฯลฯ
- 3.9 หนังสือเวียน หรือ แดงการณณ์
- 3.10 ประชุมสามัญ และวิสามัญ
- 3.11 สื่อข้อความผ่านหัวหน้างาน
4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ ดังนี้
 - 4.1 มีโครงการเพื่อนำพาลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานไปร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาสังคม และบำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ เช่น การร่วมบริจาคโลหิต การสร้างโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร การช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณะ เป็นต้น
 - 4.2 มีการประชุมสัมมนา เพื่อแก้ไขปัญหา และพิจารณาปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
 - 4.3 เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ โดยมีการจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นธรรม
 - 4.4 มีระบบและโครงการที่ให้โอกาสแก่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานได้เข้าร่วมในการจัดการของฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการในระดับต่าง ๆ เช่น การเสนอแนะให้มีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการหารือร่วม คณะกรรมการลูกจ้าง คณะกรรมการความปลอดภัย เป็นต้น
 - 4.5 ระบบร่วมกันรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 4.6 มีระบบปลุกเร้าให้เกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน โดยสนับสนุนให้ใช้ระบบการทำงานเป็นทีม
5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ควรจัดให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างทุกระดับ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจบทบาทและงานในหน้าที่ของตนตลอดจนความรู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น มนุษยสัมพันธ์ การสั่งและสอนงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ซึ่งรูปแบบการฝึกอบรมและพัฒนาลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย
 - 5.1 การปฐมนิเทศและการนำพนักงานใหม่ให้รับรู้ถึงทิศทางและเป้าหมายของบริษัท

- 5.2 การส่งพนักงานเข้ารับการศึกษาอบรมและร่วมสัมมนาซึ่งจัดโดยหน่วยงานภายนอก
- 5.3 การสอนงานในระหว่างปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน
- 5.4 การจัดฝึกอบรมและสัมมนาภายในสถานประกอบการ
- 5.5 การส่งพนักงานไปดูงานที่สถานประกอบการอื่น
6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพที่นายจ้าง ดำเนินการ ดังนี้
 - 6.1 มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่ เพื่อพัฒนาลูกจ้างและเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบในการทำงาน และเพื่อให้ลูกจ้างได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้
 - 6.2 มีแผนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้ลูกจ้างเห็น โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 6.3 มีระบบประเมินผลเพื่อเลื่อนขั้นที่ชัดเจน และยุติธรรม
 - 6.4 การก้าวหน้าในสายอาชีพขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเอง ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ที่จะช่วยให้พนักงานอยู่ในฐานะที่จะแข่งขันกับพนักงานอื่นได้ดีกว่า
7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า สถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งสถานประกอบการถือว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าวฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการจึงต้องมีนโยบายอย่างแน่วแน่ในอันที่จะจัดให้มีและรักษาไว้ซึ่งสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะอยู่ตลอดเวลา และต้องยึดมั่นในเรื่องสภาพแวดล้อม และการควบคุมมลภาวะด้วย
 8. นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ควรมีลักษณะ ดังนี้
 - 8.1 มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการแรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสม และมีการเร่งรัดและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
 - 8.2 มีวิธีการระงับข้อขัดแย้งในสถานประกอบการที่ใช้ต่อบุคลากรในระดับต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 8.3 มีระบบและหลักการบริหารงานบุคคลที่เป็นธรรม
 - 8.4 ไม่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เช่น ไม่จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา หรือค่าทำงานในวันหยุดตามอัตราที่กฎหมายกำหนด
 - 8.5 กำหนดวินัยในการทำงาน และใช้มาตรการทางวินัยอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ยึดหลักการแก้ไขปัญหามูลด้วยวิธีทางบวกและยึดหลักการ ไม่มีการเลิกจ้าง

9. ทักษะของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง เป็นความคิดของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง ในสถานประกอบการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่มีคือนายจ้าง ลูกจ้าง เพื่อนร่วมงานสถานประกอบการ รวมทั้งความคิดที่มีต่อแรงงานสัมพันธ์ แนวทางที่จะช่วยก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี มีดังนี้

- 9.1 การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน
- 9.2 การจัดประสบการณ์ดีเกี่ยวกับงาน
- 9.3 การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
- 9.4 การเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ระบบระเบียบงาน
- 9.5 การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับงาน
- 9.6 การให้พนักงานเสริมพลังกลุ่ม หรือทำงานเป็นทีม

เกษมสันต์ วิถาวรณ (2546, หน้า 48) สรุปได้ว่าฝ่ายนายจ้างมีบทบาทที่สำคัญ คือ กำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์ที่สามารถปฏิบัติได้มีข้อความชัดเจน และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ การปรับปรุงทัศนคติทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างให้สอดคล้องกันเท่าที่สามารถทำได้ และพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ให้เป็นไปในเชิงบวก เช่น ปรับปรุงค่าจ้าง ค่าตอบแทนตามกาลเวลาที่เหมาะสม จัดสวัสดิการให้เป็นที่น่าพอใจของลูกจ้าง มีการสื่อสารโดยใช้สื่อและกระบวนการที่ดี มีระบบให้ลูกจ้างเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการ มีการอบรมพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เข้าใจงาน ในหน้าที่ของตน มีแผนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเพื่อให้ลูกจ้างเห็น โอกาสความก้าวหน้า รวมทั้ง สับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่เพื่อพัฒนาลูกจ้าง มีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ปลอดภัย กำหนด นโยบายบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสมต่อเนื่องและเป็นธรรม และพยายามปรับทัศนคติของฝ่ายนายจ้างทุกระดับชั้น รวมทั้งทัศนคติของลูกจ้างไปสู่ทิศทางที่ถูกต้องตามระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี สถานประกอบการก็จะสงบราบรื่น และมีความเจริญก้าวหน้า

ชวนะ ภวานนท์ (2547, หน้า 37) ได้กล่าวว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำไปให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกอารมณ์จากสภาพจิตใจในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ ทัศนคติเชิงบวกทำให้การปฏิบัติออกมาในทางบวก
2. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบันและการดำเนินกิจการ ขององค์กรและอื่น ๆ ทัศนคติเชิงลบทำให้การปฏิบัติออกมาในทางลบ

3. ทักษะที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือ
ต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัย
ส่วนบุคคลน่าที่จะมีผลต่อแรงงานสัมพันธ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยให้
ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด

ณ วันที่ 13 กรกฎาคม 2547 มีการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ขึ้น โดยมี
ผู้ถือหุ้นจำนวน 3 ราย คือ บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. เคมิกอล จำกัด (มหาชน) และ
บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์ และการกลั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ได้วางแผนก่อสร้างโรงงานจำนวน
3 แห่ง ผลิตไฟฟ้าโดยใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงให้กับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าชนิดโคเจอเนอเรชัน
ซึ่งจะสามารถผลิตไฟฟ้าไปพร้อมการนำความร้อนที่เหลือไปผลิตไอน้ำส่งต่อไปให้กับลูกค้า ไอน้ำ
เกือบทั้งหมดจะถูกส่งไปให้ลูกค้าทางท่อส่งไอน้ำ มีเพียงไอน้ำที่เหลือส่วนน้อยที่นำกลับมาใช้ผลิต
กระแสไฟฟ้าอีกครั้งหนึ่ง ไฟฟ้าส่วนใหญ่จะขายตรงให้กับลูกค้าที่เป็นโรงงานในละแวกใกล้เคียง
และยังสามารถส่งไฟฟ้าที่เหลือขายกลับเข้าระบบไฟฟ้าของ กฟผ. เพื่อสร้างความสมดุลของการ
ผลิตไฟฟ้ากับไอน้ำ และยังสามารถรับระบบไฟฟ้าสำรองจาก กฟผ. กรณีที่บริษัทมีความจำเป็นต้อง
ซ่อมบำรุงเครื่องจักร การจัดตั้งบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด เพื่อเป็นศูนย์รวมในการผลิต
สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ไอน้ำ น้ำปราศจากแร่ธาตุ รวมทั้งผลิตบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน
สาธารณูปโภคและพลังงาน สามารถให้คำแนะนำในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในต้นทุน
ที่ต่ำกว่าการผลิตใช้เอง มีความปลอดภัยเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังได้รับสาธารณูปโภคจากระบบที่มี
การออกแบบให้มี ความแข็งแรงทั้งระบบการผลิตและระบบจำหน่าย

บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด มีวิสัยทัศน์ ดังนี้

1. มีความมุ่งมั่นที่จะแข่งขัน และมีสถานะมั่นคงในการบริหารในธุรกิจสาธารณูปโภค
2. มีความมุ่งมั่นที่จะมีประสิทธิภาพและเชี่ยวชาญทางด้านระบบสาธารณูปโภค
3. มีความมุ่งมั่นที่จะขยายกิจการให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งในและนอกมาบตาพุดเท่าที่จะ
เป็นไปได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชย โถสุวรรณจินดา (2554, หน้า 12) ได้ศึกษาเรื่องแนวคิดแรงงานสัมพันธ์เชิงดีเด่น ผลการศึกษาพบว่า แนวทางส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ดีเด่นของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยการใช้แบบสอบถามนั้น เป็นเพียงการตรวจสอบรูปแบบของแรงงานสัมพันธ์เท่านั้น ยังขาดการเจาะลึกในด้านคุณภาพของแรงงานสัมพันธ์ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับความไว้วางใจระหว่าง นายจ้างและลูกจ้าง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อกัน การให้ลูกจ้างเข้าปรึกษาหารือและการให้ ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการบริหารงานในทุกระดับ ผู้ศึกษาจึงเสนอให้มีการปรับปรุงแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มขึ้น และทำให้ผลการประกวดแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงานดีเด่นเป็นที่ยอมรับถึงการเป็นตัวอย่างและเข้าถึงระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีได้ อย่างแท้จริง

ทวิชชัย จันตะคาด (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สยามเอทีอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศต่างกัน มีความความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน และด้านสวัสดิการ แตกต่างกัน ส่วนในด้านลักษณะงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคง ด้านรายได้โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุตัว วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน

ไชยนิรันท์ สกลศุภรัตน์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน: กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ซีบอร์ด (ระยอง) ผลการศึกษา พบว่า การบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ซีบอร์ด (ระยอง) จังหวัดระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ซีบอร์ด (ระยอง) จังหวัดระยอง ที่มี สภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานมีการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ด้านสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธรรมศักดิ์ อภิบาลวรกุล (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดตั้งสภาพแรงงานใน อุตสาหกรรมยานยนต์ ภาคตะวันออก: กรณีศึกษา สภาพแรงงานผลิตรถยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคม อุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) พบว่า การจัดตั้งสภาพแรงงานประกอบด้วยปัจจัยภายใน องค์การ 4 ประการ ได้แก่ การบริหารจัดการในองค์กร ความไม่พอใจในสวัสดิการและผลประโยชน์ คอบแทน นายจ้างละเลยไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปัจจัยภายนอกทั่วไป 4 ด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม

กฎหมาย และเทคโนโลยี และการส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์มีแนวทางที่สำคัญ คือ การยอมรับ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับสหภาพแรงงาน

อังคณา กงทอง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางสู่การส่งเสริม แรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ พบว่า ตัวแทนนายจ้างและลูกจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ แตกต่างกันในภาพรวม และยังพบว่า ปัจจัย ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง สวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของลูกจ้างใน สถานประกอบการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยใน สถานประกอบการ นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและ ลูกจ้าง ตัวแทนนายจ้างเห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน มีความสำคัญระดับมาก ส่วนลูกจ้างเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์คือ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ

วิจิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ผลความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมอยู่ ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน การทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความ พึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมี ระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ เป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรให้การสนับสนุน เพื่อให้ นายจ้างและลูกจ้างได้ทำความเข้าใจ มีการจัด กิจกรรมดำเนินการ จัดสวัสดิการพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อขจัดข้อขัดแย้ง ระหว่างทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่าส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยสรุปองค์กรควรเน้น ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การดำเนินขององค์กรเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเจริญก้าวหน้าให้บุคลากรและองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทพีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยมีขั้นตอนและวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ประจำปี พ.ศ. 2556 จำนวน 155 คน ประกอบด้วย

1. ระดับผู้บังคับบัญชา 27 คน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ 128 คน
2. พนักงานชาย 117 คน และ พนักงานหญิง 38 คน
3. ระดับปริญญาโท 49 คน ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี 106 คน (ระดับปริญญาตรี 98 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี 8 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยเชิงพรรณนาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 3 ข้อ เริ่มตั้งแต่ข้อ 1 ถึง ข้อ 3

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด รวม 9 ด้าน ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง สวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในสถานประกอบการ นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีจำนวนทั้งหมด 47 ข้อ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1. ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านสวัสดิการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร | จำนวน 4 ข้อ |

- | | |
|---|-------------|
| 4. ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 8. ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 9. ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง | จำนวน 8 ข้อ |

มีลักษณะคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ แบ่งตามระดับความสำคัญของปัญหา เป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรฐานการวัดแบบ ลิเคอร์ท (Likert scale) (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24) โดยกำหนดคะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการมาก
- 3 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการน้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนพิจารณาค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ระดับคุณภาพ โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

- 4.51-5.00 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการน้อยที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ วารสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3. ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วนำไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดยผู้วิจัยใช้การคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยการหาค่า IOC (Index of item congruence) (สายฝน เสกขุนทด, 2550, หน้า 111-112) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อคำถามที่ค่า IOC มีค่า 0.50 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเหมาะสมนำมาเป็นข้อคำถาม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผ่านมาการตรวจแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานบริษัท PTT LNG จำนวน 30 คน โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient - α) ของคอนบราค (Cronbach, 1990, pp. 202-204)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
 n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ

โดยใช้เกณฑ์ยอมรับค่าสถิติของตัววัดมีค่ามากกว่า 0.71 ขึ้นไปตามวิธีการซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามจำนวน 47 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.85 ความเชื่อมั่นรายด้านอยู่ระหว่าง 0.67-0.97 โดยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับทั้งฉบับแบบเพียร์สัน

ตารางที่ 3-1 ค่าความเชื่อมั่น จากการทดสอบในส่วนของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์
ในสถานประกอบการ

ข้อ	ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ	ค่าความเชื่อมั่น
1	ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	0.97
2	ด้านสวัสดิการ	0.87
3	ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.79
4	ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ	0.97
5	ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	0.83
6	ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.96
7	ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ	0.67
8	ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์	0.89
9	ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง	0.95
รวมทั้งฉบับ		0.85

6. นำแบบสอบถามนำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อตรวจสอบให้ความเห็นชอบอีกครั้ง

7. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขออนุญาตบริษัททำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 5-15 ธันวาคม 2556 ตามจำนวนที่กำหนดไว้ (100 %) จำนวน 155 คน

2. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งสถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของคอนบราค (Cronbach, 1990, pp. 202 - 204)

$$a_k = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{items}^2}{S_{total}^2} \right]$$

- เมื่อ a แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum S_{items}^2$ แทน ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_{total}^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ

2. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติ

- 2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545, หน้า 25)

$$P = \frac{f * 100}{n}$$

- เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
 n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- 2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545, หน้า 26)

$$\mu = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N}$$

- เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน ขนาดของประชากร

- 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545, หน้า 28)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N x_i^2}{N} - (\mu)^2}$$

เมื่อ σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประชากร
 ΣX_2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างที่กำลังสอง
 N แทน จำนวนสมาชิกในประชากร

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ
 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน. โดยใช้ค่าขนาดของผล
 (Effect Size: ES) ของโคเฮน (Cohen, 1988 citing Howell, 1997, pp. 216-218) ดังนี้

$$ES = \frac{|\mu_1 - \mu_2|}{\frac{\sigma_1 - \sigma_2}{2}}$$

เกณฑ์การพิจารณาค่าของขนาดของผล (Effect Size: ES)

ES	น้อยกว่า 0.20	หมายถึง	ไม่แตกต่างกัน
ES	มากกว่าหรือเท่ากับ 0.20-0.49	หมายถึง	แตกต่างกันในระดับต่ำ
ES	มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50-0.79	หมายถึง	แตกต่างกันในระดับปานกลาง
ES	มากกว่าหรือเท่ากับ 0.80	หมายถึง	แตกต่างกันในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	117	75.48
หญิง	38	24.52
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 75.48 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.52

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	106	68.39
ปริญญาโท	49	31.61
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 68.39 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.61

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด
จำแนกตามตำแหน่งการงาน

ตำแหน่งการงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บังคับบัญชา	27	17.42
พนักงานระดับปฏิบัติการ	128	82.58
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ส่วนใหญ่มีตำแหน่งการงาน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 128 คน คิด เป็นร้อยละ 82.58 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง สวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในสถานประกอบการ นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ตามที่กำหนด ไว้ในบทที่ 3 ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 22-25)

ระดับคะแนน

ความหมาย

- ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการมากที่สุด
- ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการมาก
- ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการปานกลาง
- ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการน้อย
- ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน
สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	2.49	1.04	น้อย	7
2. ด้านสวัสดิการ	2.36	1.01	น้อย	8
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.68	1.13	ปานกลาง	5
4. ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถาน ประกอบการ	2.90	1.04	ปานกลาง	1
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	2.85	0.98	ปานกลาง	3
6. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	2.75	0.98	ปานกลาง	4
7. ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ	2.31	0.98	น้อย	9
8. ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์	2.87	1.01	ปานกลาง	2
9. ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง	2.50	0.76	น้อย	6
รวมเฉลี่ย	2.63	1.02	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการบริษัท
พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.63$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายด้าน
เรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างใน
สถานประกอบการ ($\mu = 2.90$) ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\mu = 2.87$) และด้าน
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\mu = 2.85$) ส่วนด้านอื่น ๆ ลดลงตามลำดับ และด้านที่มีปัญหา
น้อยที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ ($\mu = 2.31$)

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านเงินเดือนและค่าจ้าง

ปัญหาด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	2.36	0.99	น้อย	5
2. จ่ายค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา เหมาะสมและตรงเวลา	2.48	1.01	น้อย	3
3. จ่ายโบนัสสม่ำเสมอ	2.39	0.99	น้อย	4
4. เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิเพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น	2.48	1.02	น้อย	2
5. ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง ตามกาลเวลาที่เหมาะสม	2.74	1.21	ปานกลาง	1
รวมเฉลี่ย	2.49	1.04	น้อย	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับปัญหาด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ของสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.49$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ เรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 5 ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้างตามกาลเวลาที่เหมาะสม ($\mu = 2.74$) ข้อ 4 เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิเพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ($\mu = 2.48$) และข้อ 2 จ่ายค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลาเหมาะสมและตรงเวลา ($\mu = 2.48$) ตามลำดับ ข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ($\mu = 2.36$)

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านสวัสดิการ

ปัญหาด้านสวัสดิการ	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. สวัสดิการที่จ่ายช่วยเหลือค่าครองชีพ เหมาะสมกับภาวะ เศรษฐกิจ เช่น ที่พักอาศัย, การเดินทาง อาหาร การกู้ยืม ชุดทำงาน ฯลฯ)	2.41	1.40	น้อย	3
2. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และส่งเสริม สัมพันธ์ภาพและความสามัคคี เช่น ประกัน- ชีวิต ประกันสุขภาพ กีฬาภายใน โรงงาน สันทนาการ ฯลฯ)	2.42	1.01	น้อย	2
3. สวัสดิการที่จัดให้โดยครอบคลุมถึง ครอบครัวลูกจ้าง (รักษาพยาบาลบุคคลใน ครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ช่วยเหลือ งานศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ)	2.24	0.98	น้อย	4
4. สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาค ช่วยเหลือ ชุมชน ฯลฯ)	2.51	0.91	มาก	1
5. พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุง ด้านสวัสดิการ	2.24	0.84	น้อย	5
รวมเฉลี่ย	2.36	1.01	น้อย	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับปัญหาด้านสวัสดิการ ของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.36$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับ ปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 4 สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาคช่วยเหลือชุมชน ฯลฯ) ($\mu = 2.51$) ข้อ 2 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และส่งเสริมสัมพันธ์ภาพและความสามัคคี (เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ กีฬาภายใน โรงงานสันทนาการ ฯลฯ) ($\mu = 2.42$) และข้อ 1 สวัสดิการที่จ่ายช่วยเหลือค่าครองชีพเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ (เช่น ที่พักอาศัย การเดินทาง อาหาร การกู้ยืม ชุดทำงาน ฯลฯ) ($\mu = 2.41$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุงด้านสวัสดิการ ($\mu = 2.24$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. หัวหน้างาน/ ฝ่ายบริหารสั่งการฝ่ายเดียว	2.28	1.10	น้อย	4
2. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้	2.65	1.26	ปานกลาง	2
3. เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างเสมอ	2.59	1.18	ปานกลาง	3
4. มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวกระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง	3.20	1.12	ปานกลาง	1
รวมเฉลี่ย	2.68	1.13	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.68$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ เรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 4 มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวกระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ($\mu = 3.20$) ข้อ 2 ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้ ($\mu = 2.65$) และข้อ 3 เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างเสมอ ($\mu = 2.59$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 หัวหน้างาน/ ฝ่ายบริหารสั่งการฝ่ายเดียว ($\mu = 2.28$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ

ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์	2.95	0.96	ปานกลาง	2
2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม	2.63	1.10	ปานกลาง	6

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
3. พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน	2.95	0.90	ปานกลาง	3
4. เมื่อมีปัญหาขัดแย้งขึ้นในหน่วยงาน พนักงานได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง	2.68	0.90	ปานกลาง	5
5. สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ ลูกจ้าง	3.33	1.25	ปานกลาง	1
6. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง	2.86	1.06	ปานกลาง	4
รวมเฉลี่ย	2.90	1.04	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.90$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 5 สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ ลูกจ้าง ($\mu = 3.33$) ข้อ 1 เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ ($\mu = 2.95$) และข้อ 3 พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ($\mu = 2.95$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม ($\mu = 2.63$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

ปัญหาด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. มีแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร	2.94	1.02	ปานกลาง	2
2. ส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงาน	2.91	0.91	ปานกลาง	3
3. ส่งเสริมการศึกษานอกเวลาทำงาน	2.78	0.96	ปานกลาง	4
4. สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก	3.09	0.97	ปานกลาง	1

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ปัญหาด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
5. จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	2.53	0.82	ปานกลาง	5
รวมเฉลี่ย	2.85	0.98	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับปัญหาด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.85$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 4 สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก ($\mu = 3.09$) ข้อ 1 มีแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ($\mu = 2.94$) และข้อ 2 ส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงาน ($\mu = 2.91$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\mu = 2.53$)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ปัญหาด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน	2.89	0.98	ปานกลาง	2
2. ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.71	0.91	ปานกลาง	3
3. เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและความสามารถ	2.39	0.92	ปานกลาง	4
4. หลีกเลี่ยงการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง	3.01	1.02	ปานกลาง	1
รวมเฉลี่ย	2.75	0.98	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับปัญหาด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.75$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็น

รายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 4 หลักเกณฑ์การประเมินผล
การปฏิบัติงานของลูกจ้าง ($\mu = 3.01$) ข้อ 1 จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน ($\mu = 2.89$)
และข้อ 2 ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\mu = 2.71$)
ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและความสามารถ
($\mu = 2.39$)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถาน
ประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านความปลอดภัยในสถาน
ประกอบการ

ปัญหาด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. มีการอบรมด้านความปลอดภัยในโรงงาน	2.21	0.76	น้อย	4
2. จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ	2.35	0.81	น้อย	3
3. ใช้มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน	2.07	0.86	น้อย	5
4. จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล	2.51	0.80	ปานกลาง	1
5. มีคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ตาม กฎหมายกำหนด	2.41	0.86	น้อย	2
รวมเฉลี่ย	2.31	0.98	น้อย	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ระดับปัญหาด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการของ
สถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.31$) และเมื่อ
พิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 4
จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล ($\mu = 2.51$) ข้อ 5 มีคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ตาม
กฎหมายกำหนด ($\mu = 2.41$) และข้อ 2 จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ ($\mu = 2.35$)
ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือข้อ 3 ใช้มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน ($\mu = 2.07$)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์

ปัญหาด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. กำหนดนโยบายและแผนงานประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน	2.64	0.91	ปานกลาง	2
2. สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการลูกจ้าง/ สวัสดิการ	2.49	0.82	น้อย	4
3. ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่างเคร่งครัด	2.43	0.91	น้อย	5
4. การประเมินผลตามนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์	2.52	0.92	ปานกลาง	3
5. ทบทวนนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์	4.27	1.14	มาก	1
รวมเฉลี่ย	2.87	1.01	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับปัญหาด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.87$) และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 5 ทบทวนนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์ ($\mu = 4.27$) ข้อ 1 กำหนดนโยบายและแผนงานประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน ($\mu = 2.64$) และข้อ 4 การประเมินผลตามนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\mu = 2.52$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือข้อ 3 ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่างเคร่งครัด ($\mu = 2.43$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ใน
สถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้าง
และลูกจ้าง

ปัญหาด้านด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง	N = 155		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับสถาน ประกอบการ	2.61	0.95	ปานกลาง	2
2. สถานประกอบการให้ความดูแลเอาใจใส่ พนักงานเป็นอย่างดี	2.49	0.97	น้อย	4
3. มีความพอใจในนโยบายของสถานประกอบการ	3.16	1.04	ปานกลาง	1
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับใต้บังคับ บัญชา	2.45	1.06	น้อย	5
5. ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เมื่อเกิด ปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.26	1.01	น้อย	6
6. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน	2.22	0.90	น้อย	7
7. เพื่อนร่วมงานในสถานประกอบการให้ ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	2.22	0.87	น้อย	8
8. รู้สึกว่ามีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานในสถานประกอบการ	2.59	0.98	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	2.50	0.76	น้อย	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ระดับปัญหาด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างของสถาน
ประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.50$) และเมื่อพิจารณา
ปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกเป็นดังนี้ ข้อ 3 มีความพอใจ
ในนโยบายของสถานประกอบการ ($\mu = 3.16$) ข้อ 1 มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับสถาน
ประกอบการ ($\mu = 2.61$) และข้อ 8 รู้สึกว่ามีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในสถาน
ประกอบการ ($\mu = 2.59$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 เพื่อนร่วมงานในสถาน
ประกอบการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ($\mu = 2.22$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงเป็นตาราง โดยใช้ค่าขนาดของผล

จากสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจะนำเสนอในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของ สถานประกอบการ	ชาย (N= 117 คน)		หญิง (N=38 คน)		ES	ระดับ ความแตกต่าง
	μ	σ	μ	σ		
	1. ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	2.52	1.18	2.46		
2. ด้านสวัสดิการ	2.41	1.11	2.31	1.38	0.08	ไม่แตกต่าง
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.71	1.13	2.65	1.23	0.05	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ในสถานประกอบการ	2.93	1.27	2.87	1.16	0.04	ไม่แตกต่าง
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร	2.73	0.96	2.97	0.97	0.24	ต่ำ
6. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	2.31	1.15	3.19	1.10	0.78	ปานกลาง
7. ด้านความปลอดภัยในสถาน ประกอบการ	2.30	1.18	2.32	1.04	0.01	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของ สถานประกอบการ	ชาย (N= 117 คน)		หญิง (N=38 คน)		ES	ระดับ ความแตกต่าง
	μ	σ	μ	σ		
	8. ด้านนโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์	2.89	1.16	2.85		
9. ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและ ลูกจ้าง	2.49	1.07	2.51	0.96	0.01	ไม่แตกต่าง
รวมเฉลี่ย	2.59	0.81	2.68	0.78	0.11	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ (ES=0.78) แตกต่างกันในระดับปานกลาง และด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (ES=0.24) แตกต่างกันในระดับต่ำ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของ สถานประกอบการ	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ ปริญญาตรี (N= 106 คน)		ปริญญาโท (N=49 คน)		ES	ระดับ ความ แตกต่าง
	μ	σ	μ	σ		
	1. ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	2.47	0.91	0.90		
2. ด้านสวัสดิการ	2.33	0.82	0.99	0.06	0.06	ไม่แตกต่าง
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.73	0.91	0.99	0.06	0.10	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างใน สถานประกอบการ	2.93	1.01	1.03	0.08	0.06	ไม่แตกต่าง
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	2.81	1.14	0.93	0.65	0.08	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถาน ประกอบการ	ต่ำกว่า		ปริญญาโท		ES	ระดับ ความแตกต่าง
	หรือเท่ากับ		ปริญญาตรี			
	(N= 106 คน)		(N=49 คน)			
	μ	σ	μ	σ		
6. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	3.10	0.97	1.01	0.02	0.65	ปานกลาง
7. ด้านความปลอดภัยในสถาน ประกอบการ	2.32	0.80	0.91	0.10	0.02	ไม่แตกต่าง
8. ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงาน สัมพันธ์	2.91	0.80	0.77	0.10	0.10	ไม่แตกต่าง
9. ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและ ลูกจ้าง	2.41	0.87	0.96	0.19	0.08	ไม่แตกต่าง
รวมเฉลี่ย	2.67	0.82	2.60	0.92	0.08	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ระดับปริญญาโท และพนักงานระดับต่ำกว่า หรือเท่ากับปริญญาตรีมีปัญหาด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ (ES = 0.65) แตกต่างกันในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งการงาน โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของ สถานประกอบการ	ผู้บังคับบัญชา (N= 27 คน)		พนักงานระดับ ปฏิบัติการ (N=128 คน)		ES	ระดับ ความ แตกต่าง
	μ	σ	μ	σ		
	1. ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	2.30	1.04	2.68		
2. ด้านสวัสดิการ	2.26	0.77	2.45	0.78	0.24	ต่ำ
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.65	0.89	2.71	0.76	0.07	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างใน สถานประกอบการ	2.43	.082	3.37	0.96	1.05	สูง
5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	2.80	0.73	2.90	0.77	0.13	ไม่แตกต่าง
6. ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	2.33	0.76	3.17	0.88	1.02	สูง
7. ด้านความปลอดภัยในสถาน ประกอบการ	2.30	0.77	2.32	0.73	0.02	ไม่แตกต่าง
8. ด้านนโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์	2.55	0.89	3.19	0.81	0.75	ปานกลาง
9. ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง	2.41	1.04	2.59	0.86	0.18	ไม่แตกต่าง
รวมเฉลี่ย	2.45	0.82	2.71	0.92	0.29	ต่ำ

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งการงาน โดยรวมแตกต่างกันในระดับต่ำ (ES = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานประกอบการบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ระดับผู้บังคับบัญชา และพนักงานระดับปฏิบัติการมีปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ (ES = 1.05) แตกต่างกันในระดับสูง ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ (ES = 1.02) แตกต่างกันในระดับสูง ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ (ES = 0.75) แตกต่างกันในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง (ES = 0.36) แตกต่างกันในระดับต่ำ และด้านสวัสดิการ (ES = 0.24) แตกต่างกันในระดับต่ำ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน กรณีศึกษา: พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์อย่างมีคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัดที่มีต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัดที่มีต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้แนวคิดการพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ กิจการทำให้เกิดประเด็นปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของ สังคีต พิริยะรังสรรค์ มากำหนดตัวแปรที่ใช้เป็นกรอบในการวิจัย ตัวแปรต้น ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน สำหรับตัวแปรตาม ประกอบด้วยปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง สวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในสถานประกอบการ นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบคิดในการศึกษาวิจัย ซึ่ง ได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน

การศึกษาคั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำนวน 155 คน ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงเป็นตาราง โดยแจกแจงความถี่เป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด แสดงเป็นตาราง โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงเป็นตาราง โดยใช้ค่าขนาดของผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 75.48 การศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 68.39 ตำแหน่งการงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 82.58

ผลการศึกษาวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ จากระดับน้อยที่สุด ไปจนถึงระดับมากที่สุด อันดับที่ 1 ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 อันดับที่ 2 ด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 อันดับที่ 3 ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 อันดับที่ 4 ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 อันดับที่ 5 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 อันดับที่ 6 ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 อันดับที่ 7 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 อันดับที่ 8 ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และอันดับที่ 9 ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

ผลการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหา

ด้านแรงงานสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกันในระดับต่ำ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงาน ภาครัฐศึกษา: พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ในสถานที่ประกอบการ ด้านนโยบายและแผน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ส่วนด้านอื่น ๆ ลดลงตามลำดับ และด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือด้านความปลอดภัย ในสถานประกอบการ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุเนื่องจากองค์กรอาจจะไม่มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือร้องทุกข์ของพนักงาน ได้อย่างชัดเจนจึงทำให้เกิดช่องว่างระหว่างองค์กรกับพนักงาน ส่งผลอาจทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจเกิดขึ้นในส่วนนี้เองจึงทำให้ต้องมีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี ระดับปัญหารองลงมาคือ ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ องค์กรยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ตามกฎหมายแรงงานอย่างชัดเจน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมา องค์กรอยู่ระหว่างการก่อสร้าง เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตไฟฟ้าจึงทำให้กระทบแผนการฝึกอบรมประจำปีขององค์กร ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ องค์กรยังไม่มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างอย่างเป็นรูปแบบที่มีการเข้าใจทั่วทั้งองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร องค์กรกับพนักงานยังไม่มีระบบช่องทางการสื่อสาร โดยตรงและระบบงานยังเป็นการสื่อสารทางเดียวทำให้ผู้บังคับบัญชากับพนักงานจึงไม่สามารถมีการติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจนมากนัก ด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง นโยบายภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่บริษัทได้กำหนดขึ้นเพื่อสร้างผลกำไรให้กับบริษัทผู้ถือหุ้น โดยการขายหุ้น ในราคาต่ำจึงอาจทำให้พนักงานมีความเข้าใจผิด ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ด้วยนโยบายด้านการเพิ่มอัตราค่าตอบแทนประจำปีมุ่งเน้นที่ผลการปฏิบัติงานเป็นหลักจึงเป็นเหตุผลที่พนักงานจะต้องสร้างศักยภาพในตัวเองเพื่อสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ด้านสวัสดิการองค์กรมีการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานที่ดีโดยเอื้อถึงบุคคลในครอบครัวของพนักงานเพราะองค์กรได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ และด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ มีระดับปัญหาในระดับน้อยที่สุด แต่ปัญหาในด้านนี้คือ การจัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล เนื่องจากจำนวนพนักงานในองค์กรไม่ถึง

ตามกฎหมายกำหนดที่ควรมีแพทย์กับพยาบาลประจำโรงงาน

เมื่อพิจารณาปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการเป็นรายด้านมีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ปัญหาด้านเงินเดือนและค่าจ้าง มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรกคือ ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้างตามกาลเวลาที่เหมาะสมเพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิเพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นและจ่ายค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา เหมาะสมและตรงเวลาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ จ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง ในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุเนื่องจากบริษัทหรือสถานประกอบการมีการจัดโครงสร้างตำแหน่งงานและเงินเดือน ค่าจ้างที่เป็นระบบมีมาตรฐานจึงทำให้พนักงานมีปัญหาด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ในระดับน้อยลง

1.2 ปัญหาด้านสวัสดิการ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาค ช่วยเหลือชุมชน ฯลฯ) สวัสดิการด้านสุขภาพ อนามัย และส่งเสริมสัมพันธ์ภาพและความสามัคคี (เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ กีฬาภายใน โรงงานสีขาว ฯลฯ) และสวัสดิการที่จ่ายช่วยเหลือค่าครองชีพเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ (เช่น ที่พักอาศัย การเดินทาง อาหาร การกู้ยืม ชุดทำงาน ฯลฯ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ พนักงานมีส่วนในการเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุงด้านสวัสดิการ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุเนื่องจากบริษัท พิจารณาลิขิตจำกัด เป็นบริษัทที่มีมาตรฐาน มีผลกำไรดี จึงสามารถตอบแทนพนักงานด้านสวัสดิการดี จึงทำให้พนักงานมีปัญหาในด้านสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย

1.3 ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรกคือ มีระบบช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวกระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้ และเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างเสมอ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ หัวหน้างาน/ ฝ่ายบริหารสั่งการฝ่ายเดียว ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากในโลกปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสามารถทำได้หลายทางสะดวกและรวดเร็ว บริษัท พิจารณาลิขิตจำกัด เป็นบริษัทที่มีอุปกรณ์เครื่องมือสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงสามารถติดต่อสื่อสารได้ดีมีประสิทธิภาพ แต่การติดต่อสื่อสารระหว่างคนกับคนอาจมีปัญหาตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ ลูกจ้าง เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ และพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากโครงสร้างของบริษัท พิธีที่ ยูทิลิตี้ จำกัด มีการกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่ชัดเจน จึงทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ถูกต้อง เปิดโอกาสให้พนักงานเป็นผู้แทนในการเข้าประชุมในการดำเนินงานของบริษัทมีโอกาสร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็น จึงทำให้มีปัญหาด้าน การมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ปัญหาด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ สนับสนุนให้ลูกจ้าง ได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก มีแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร และส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ จัดให้พนักงาน ได้รับการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจาก บริษัท พิธีที่ ยูทิลิตี้ จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้ความรู้ประสบการณ์กับพนักงานมีแผนการฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพ โดยมีการฝึกอบรมทั้งภายนอกและภายใน ส่งเสริมการศึกษา ทั้งนอกและในเวลาทำการและมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานมีปัญหาด้านการ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ปัญหาด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและความสามารถ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจาก บริษัท พิธีที่ ยูทิลิตี้ จำกัด ได้จัดทำแผนพัฒนาสายอาชีพ กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจนและเลื่อนตำแหน่งตามผลงานความรู้ ความสามารถ ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพและมีปัญหาด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ปัญหาด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล มีคณะกรรมการความปลอดภัย ฯ ตามกฎหมายกำหนด

และจัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ใช้มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจากบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด มีมาตรการความปลอดภัยในการทำงานและอบรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน แต่งตั้งคณะกรรมการตามที่กฎหมายกำหนดและมีบริการด้านการแพทย์และพยาบาลรวมไปถึงการจัดสิ่งแวดล้อมโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ จึงทำให้พนักงานมีปัญหาด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับน้อย

1.8 ปัญหาด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ ทบทวนนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์ กำหนดนโยบายและแผนงานประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน และการประเมินผลตามนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่างเคร่งครัด ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจากบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด มีการกำหนดนโยบายและแผนงานที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงานและปฏิบัติตามนโยบายและแผนอย่างเคร่งครัด มีการทบทวนและประเมินผลด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์จึงทำให้ปัญหาด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

1.9 ปัญหาด้านทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ มีความพอใจในนโยบายของสถานประกอบการ มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับสถานประกอบการ และรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในสถานประกอบการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานในสถานประกอบการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุเนื่องจาก พนักงานบริษัทพีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด มีความสุข ความภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกัน ผู้บังคับบัญชารวมถึงบริษัทให้ความสำคัญกับตนเองดูแลเอาใจใส่ มีความยุติธรรมในการบริหารงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้ทั้งนายจ้างและลูกจ้างพึงพอใจในนโยบายของสถานประกอบการและปัญหาด้านทัศนคติ อยู่ในระดับน้อย

2. ผลการเปรียบเทียบระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน อภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าขนาดของผล เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า การบริหารจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ทั้ง

9 ด้าน ไม่ส่งผลกระทบต่อเพศชายและเพศหญิงเนื่องจากความมีสิทธิเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานในกลุ่มเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าขนาดของผล เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าขนาดของผล เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกันในระดับต่ำ ผู้บังคับบัญชา และพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคุ้นเคย และเข้าใจปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ดีกว่าผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นว่าปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์นั้นมีความมากกว่าความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชานั้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีชัย จันตะคาด (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สยามเอทีอุตสาหกรรม จำกัดพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เงินเดือนและค่าจ้าง จากการวิจัยพบว่า การปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง ตามกาลเวลาที่เหมาะสม มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรทำให้พนักงานเริ่มมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประเมินผลงาน และในขณะเดียวกัน องค์กรควร

มีคนที่ทำหน้าที่บริหารค่าจ้างเงินเดือนในการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง และผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานได้เห็นการประเมินผลงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม

2. สวัสดิการ จากการวิจัยพบว่า สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาคช่วยเหลือชุมชน ฯลฯ) มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น ควรมีบอร์ดข่าวสารเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อองค์กร (CSR) จัดให้มีกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและช่วยพัฒนาสังคม ซึ่งผลตอบแทนที่บริษัทจะได้รับ คือ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

3. การติดต่อสื่อสาร จากการวิจัยพบว่า ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้ มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรมีการบริหารเชิงประสานสัมพันธ์ เป็นการช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาพิจารณาวิถีทางที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานตลอดจนรู้ว่าจะลงมือปฏิบัติงานอย่างไร ส่วนพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชานั้นที่แสดงออกทั้งที่กล่าวและไม่กล่าวด้วยวาจาแล้วแต่มีจุดหมายอยู่ที่การให้ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ความอดทน ความเห็นอกเห็นใจ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผลที่ได้รับ คือ สัมพันธภาพที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ ความเปิดเผยและความใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ จากการวิจัยพบว่า การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรจะต้องตระหนักให้มากขึ้นถึงความสำคัญของการสอบถามความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งไปเป็นตามหลักการการมีส่วนร่วม

5. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร จากการวิจัยพบว่า การสนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมการอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงานและมุ่งมั่นให้ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือกำลังจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จากการวิจัยพบว่า หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรหาวิธีที่จะช่วยสร้างความมั่นใจและความรู้สึกที่มั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคตของตัวพนักงานได้อย่างไร ซึ่งองค์กรก็ต้องสื่อสารในความชัดเจนของความก้าวหน้าเพราะในความเป็นจริงแล้ว ความก้าวหน้าทางสายอาชีพมักจะกำหนดได้ในสายวิชาชีพเฉพาะบางอย่างที่เป็นตำแหน่งงานหลักขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ ในการประเมินผลกรปฏิบัติงานควรจะเป็นหน้าที่

ของหัวหน้างานทุกระดับในองค์กรและต้องทำให้มีความเข้าใจและชัดเจนในเรื่องของการ
ประเมินผลงาน

7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ จากการวิจัยพบว่า การจัดบริการด้านการแพทย์
และพยาบาล มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กรควร
ตระหนักในการเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานเพื่อสร้างจิตสำนึกในความปลอดภัยของ
ตัวพนักงาน และ ควรจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ประจำโรงงาน ซึ่งเป็นระบบ
การดูแลที่เป็นลักษณะของความเอื้ออาทร

8. นโยบายและแผนงานด้านประชาสัมพันธ์ จากการวิจัยพบว่า การทบทวนนโยบาย
และแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์ มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงาน
สัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น ต้องมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่น การสื่อสารออนไลน์ ที่
สามารถเข้าถึงโต๊ะทำงานของทุกคน และมีแนวโน้มว่าจะได้รับการอ่าน เปิดฟัง และมีการ
ตอบสนอง

9. ทักษะของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง จากการวิจัยพบว่า ด้านความพอใจในนโยบาย
ของสถานประกอบการ มีระดับความสำคัญของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กร
ควรหาวิธีการสื่อสารนโยบายต่าง ๆ อย่างเช่น สื่อสิ่งพิมพ์เช่นจดหมายข่าวต่าง ๆ ซึ่งเป็นช่องทาง
หนึ่งที่มีลักษณะพร้อมเข้าถึงสำหรับฝ่ายบริหารที่จะนำเสนอ นโยบายต่าง ๆ ให้กับพนักงานได้รับรู้
อีกวิธีหนึ่งคือ ผู้บริหารสื่อสารภายในกับพนักงานด้วยตนเอง ซึ่งจะให้มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด
ระหว่างผู้บริหารและพนักงานทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนโยบาย ต่าง ๆ ต่อผู้บริหารได้
โดยตรง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาเปรียบเทียบกับทฤษฎีแรงงานสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ
ที่มีผลต่อปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด เท่านั้น
ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาระดับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในโรงงาน
อุตสาหกรรมเทียบเคียงอื่น ๆ

3. ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเรื่องกระบวนการการจัดการ และเครื่องมือ
ที่เหมาะสมในการจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์

บรรณานุกรม

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2528). *การแรงงานสัมพันธ์พื้นฐาน*. เข้าถึงได้จาก http://relation.labour.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=99:2010-12-03-07-43-38&catid=70:2010-11-22-04-06-31&Itemid=104.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2546). *กฎหมายแรงงานสำหรับนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- โกวิทย์ บุรพพานินทร์. (2534). *การบริหารแรงงานสัมพันธ์*. เข้าถึงได้จาก <http://www.slideshare.net/sakdah/9-employee-relation-management>.
- จำนง สมประสงค์. (2522). *การแรงงานสัมพันธ์: หลักและวิธีปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวนะ ภวภานนท์. (2547). *การแสดงทัศนคติ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz.htm>.
- ไชยนันท์ สกลศุภรัตน์. (2551). *เปรียบเทียบการบริหารแรงงานสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน : กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ซีบอร์ด (ระยอง)*. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงใจ วงศ์ศรีสกุล. (2541). *แนวทางการพัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวิชชัย จันตะคาด. (2552). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์: บริษัท สยามเอทีอุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน. (2548). *แรงงานสัมพันธ์เปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธวัชชัย อุราสุข. (2526). *แรงงานสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: มิตเตอร์ก็อปปี.

- ธรรมศักดิ์ อภิบาลวรกุล. (2550). *การจัดตั้งสหภาพแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : กรณีศึกษาสหภาพแรงงานผลิตรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)*. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระ ศิริรัตนพานิชย์. (2539). *การแรงงานสัมพันธ์ในประเทศไทย: คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิคม จันทรวาท. (2528). *คำบรรยายวิชาการแรงงานและสวัสดิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 29 (33), 23-24.
- เมธี คลยจินดา. (2518). *แรงงานสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. (2540). *แรงงานกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2554). *แนวคิดแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์*. เข้าถึงได้จาก http://run.kbu.ac.th/e-news_bulletin/5-8_43.pdf.
- วิชัย ลิมโพธิ์ทอง. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทตาซีเฟอริไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 20)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สม สุภนกร. (2546). *การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ. ในเอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรที่ศึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์*. (หน้า 3-6). กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
- สังคีต พิริยะรังสรรค์. (2542). *การปฏิรูประบบแรงงานสัมพันธ์ไทยในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2538). *การบริหารแรงงานสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายฝน เสกขุนทด. (2550). *วิทยาการวิจัย*. ฉะเชิงเทรา: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). *การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน*. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/download/files/socPBook51.pdf>.
- อังคณา กองทอง. (2548). *การศึกษานโยบายส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาทิตย์ อีสโม. (2546). *ประโยชน์ของแรงงานสัมพันธ์ที่ดี*. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. (เอกสารประกอบโครงการสัมมนา “ไตรภาคีเพื่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์” ระหว่างวันที่ 3-4 กันยายน 2552.)
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2 rd ed.) New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (3 rd ed.). New York: Harper and Row.
- Dunlop, J. T. (1958). *Industrial relation system*. New York: Henry Holt.
- International Labour Organization. (1989). *Labour administration in a changing World*. Geneva: ILO.
- Michael, P. J. (1977). *Industrial relations*. New York: John Wiley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานบริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย/ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี
 ปริญญาโท

3. ตำแหน่งการงาน

- ผู้บังคับบัญชา
 พนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด
ระดับของปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ

- 5 ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด
- 4 ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการให้ความสำคัญมาก
- 3 ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการให้ความสำคัญปานกลาง
- 2 ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการให้ความสำคัญน้อย
- 1 ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ	ระดับความสำคัญ ของปัญหา					ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
1. เงินเดือนและค่าจ้าง						
1.1 จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับ หน้าที่และความรับผิดชอบ						
1.2 จ่ายค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา เหมาะสมและ ตรงเวลา						
1.3 จ่ายโบนัสสม่ำเสมอ						
1.4 เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิเพิ่มหรือได้รับ ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น						
1.5 ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง ตามกาลเวลาที่ เหมาะสม						
2. สวัสดิการ						
2.1 สวัสดิการที่จ่ายช่วยเหลือค่าครองชีพเหมาะสมกับ ภาวะเศรษฐกิจ เช่น ที่พักอาศัย, การเดินทาง, อาหาร, การกู้ยืม, ชุดทำงาน ฯลฯ						
2.2 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และส่งเสริม สัมพันธ์ภาพและความสามัคคี เช่น ประกันชีวิต, ประกัน สุขภาพ, กีฬาภายใน, โรงงานสีขาว ฯลฯ						

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ	ระดับความสำคัญ ของปัญหา					ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
2.3 สวัสดิการที่จัดให้โดยครอบคลุมถึงครอบครัว ลูกจ้าง (รักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว, ค่าเล่าเรียนบุตร, ช่วยเหลืองานศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ)						
2.4 สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาคช่วยเหลือชุมชน ฯลฯ)						
2.5 พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุงด้านสวัสดิการ						
3. การติดต่อสื่อสาร						
3.1 หัวหน้างาน/ฝ่ายบริหารสั่งการฝ่ายเดียว						
3.2 ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้						
3.3 เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างเสมอ						
3.4 มีระบบ/ช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวกระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง						
4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ						
4.1 เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์						
4.2 เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม						
4.3 พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน						
4.4 เมื่อมีปัญหาขัดแย้งขึ้นในหน่วยงาน พนักงานได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง						
4.5 สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ลูกจ้าง						
4.6 จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง						
5. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร						
5.1 มีแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร						
5.2 ส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงาน						
5.3 ส่งเสริมการศึกษานอกเวลาทำงาน						
5.4 สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก						

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ในสถานประกอบการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
5.5 จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง						
6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ						
6.1 จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน						
6.2 ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
6.3 เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและความสามารถ						
6.4 หลีกเลี่ยงการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง						
7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ						
7.1 มีการอบรมด้านความปลอดภัยในโรงงาน						
7.2 จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ						
7.3 ใช้มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน						
7.4 จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล						
7.5 มีคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ตามกฎหมายกำหนด						
8. นโยบายและแผนงานด้านประชาสัมพันธ์						
8.1 กำหนดนโยบายและแผนงานประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ตามกฎหมายแรงงาน						
8.2 สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการลูกจ้าง/ สวัสดิการ						
8.3 ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่างเคร่งครัด						
8.4 การประเมินผลตามนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์						
8.5 ทบทวนนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์						

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
9. ทักษะคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง						
9.1 มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับสถานประกอบการ						
9.2 สถานประกอบการให้ความดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี						
9.3 มีความพอใจในนโยบายของสถานประกอบการ						
9.4 ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา						
9.5 ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน						
9.6 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน						
9.7 เพื่อนร่วมงานในสถานประกอบการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน						
9.8 รู้สึกว่ามีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในสถานประกอบการ						

ภาคผนวก ข
การวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
ค่าอำนาจการจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 47 ข้อ

1. เงินเดือนและค่าจ้าง

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

2. สวัสดิการ

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

3. การติดต่อสื่อสาร

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

5. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

8. นโยบายและแผนงานด้านประชาสัมพันธ์

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

9. ทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

การแสดงค่าอำนาจการจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม 47 ข้อ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. เงินเดือน		0.97
1	0.57	
2	0.61	
3	0.39	
4	0.42	
5	0.52	
2. สวัสดิการ		0.87
1	0.54	
2	0.61	
3	0.39	
4	0.42	
5	0.52	
3. การติดต่อสื่อสาร		0.79
1	0.51	
2	0.56	
3	0.56	
4	0.31	
4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ		0.97
1	0.56	
2	0.56	
3	0.31	
4	0.45	
5	0.61	
6	0.31	

5. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร		0.83
1	0.55	
2	0.57	
3	0.36	
4	0.52	
5	0.54	
6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ		0.96
1	0.32	
2	0.31	
3	0.28	
4	0.30	
7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ		0.67
1	0.52	
2	0.54	
3	0.56	
4	0.30	
5	0.30	
8. นโยบายและแผนงานด้านประชาสัมพันธ์		0.89
1	0.31	
2	0.54	
3	0.32	
4	0.31	
5	0.28	

9.ทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง	0.95
1	0.57
2	0.86
3	0.83
4	0.89
5	0.82
6	0.52
7	0.65
8	0.71

ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด เท่ากับ .85