ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

เวทิตา นิลหลวง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤศจิกายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ นางสาวเวทิตา นิลหลวง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทร์น้อย)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทร์น้อย)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.รชฏ จันทร์น้อย ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำงานนิพนธ์ ที่ท่านได้สละเวลาให้คำปรึกษาในการแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถาม และขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย ที่ได้สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็น กำลังใจสำคัญอย่างยิ่ง และที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกในครอบครัวทุกคนที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยสามารถศึกษา และทำงานนิพนธ์จนบรรลุผลสำเร็จ คุณค่า และประโยชน์ใด ๆ ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และครูอาจารย์

เวทิตา นิลหลวง

57930252: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: แรงงานสัมพันธ์ที่ดี/ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

เวทิตา นิลหลวง: ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEIVING OF GOOD LABOR RELATION AND EMPLOYEE ENGAGEMENT AMONG OPERATION LEVEL EMPLOYEES WORKING FOR AOTOALLIANCE THAILAND CO., LTD.)
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: รชฎ จันทร์น้อย, Ph.D. 72 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท จำนวน 360 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลแบบใช้แบบสอบถาม ความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารภายในองค์กรและด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ตามลำดับ และพนักงานของบริษัทมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

57930252: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)
KEYWORDS: GOOD LABOR RELATION/ EMPLOYEE ENGAGEMENT

WETITA NIN LUANG: THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEIVING OF GOOD LABOR RELATION AND EMPLOYEE ENGAGEMENT AMONG OPERATION LEVEL EMPLOYEES WORKING FOR AOTOALLIANCE THAILAND CO.,LTD. ADVISOR: RACHATA CHANNOI, Ph.D., 72 P. 2016.

The purpose of this study was to examine the perceived measures of good labor relations and employee engagement among the operation level employees working for AutoAlliance Thailand Co., Ltd. Also, this study attempted to determine the relationship between the perceived measures of good labor relations and employee engagement of the operation level employees. The subjects, recruited by a multi-stage sampling technique, including a proportional stratified sampling and a convenience sampling technique, were 360 operation level employees working for AutoAlliance Thailand Co., Ltd. The instrument used to collect the data was a questionnaire with the confidence level of .95. The descriptive statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results of the study revealed that the subjects demonstrated a high level of perceived measures of good labor relations. When considering each measurement, employees' participation was rated with the highest mean score by the subjects. This was followed by organizational communication and labor relation policy. Regarding employee engagement, it was shown that the operation level employees working for AutoAlliance Thailand Co., Ltd. demonstrated a high level of engagement. Finally, based on the test of relationships, it was found that there was a positive and low relationship between perceived measures of good labor relations and employee engagement with the level of statistical significance set at .01.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

สารบัญ..... ฉ

สารบัญตาราง..... ซ

สารบัญภาพ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์การวิจัย..... 3

สมมติฐานการวิจัย..... 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4

ขอบเขตการวิจัย..... 5

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้..... 8

แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์..... 9

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร..... 17

ข้อมูลองค์กร..... 19

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 24

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 28

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง..... 28

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 30

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 31

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 35

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

4 ผลการวิจัย..... 38

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม..... 38

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 40

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 47

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... 52

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 53

สรุปผลการวิจัย..... 53

อภิปรายผลการวิจัย..... 56

ข้อเสนอแนะ..... 59

บรรณานุกรม..... 61

ภาคผนวก..... 64

ประวัติย่อของผู้วิจัย..... 72

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3-1	กลุ่มตัวอย่าง	29
3-2	แบบวัดการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	32
3-3	แบบวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	33
4-1	สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (n = 360)	38
4-2	การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม (n = 360)	40
4-3	การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์	41
4-4	การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร	.44
4-5	การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง	46
4-6	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม (n = 360)	47
4-7	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำแนกตามด้านความพยายามทุ่มเท	49
4-8	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะลาออก	51
4-9	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	52

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

2-1 โครงสร้างการบริหารจัดการ..... 20

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศไทยที่สามารถดึงเม็ดเงินลงทุนจากต่างชาติเป็นจำนวนมาก สร้างมูลค่าส่งออกกว่า 2 ล้านล้านบาทต่อปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10 ของจีดีพี และยังช่วยให้เกิดการจ้างงานในระบบกว่า 850,000 คน โดยในปี พ.ศ. 2558 อุตสาหกรรมรถยนต์สามารถผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศ และส่งออกรวมกว่า 1.91 ล้านคัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ที่มียอดการผลิตรวมกว่า 1.8 ล้านคัน และในตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน 2559 ยอดรวมการผลิตรถยนต์ของไทยรวมกันกว่า 9.9 แสนคัน (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2559)

นอกจากนี้ อุตสาหกรรมยานยนต์ยังเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายของรัฐบาลที่เป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตของประเทศ ตามนโยบายพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษจัดเป็นซูเปอร์ คลัสเตอร์ (Super cluster) ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งรัฐบาลตั้งเป้าจะยกระดับประเทศไทยสู่การเป็นฐานการผลิตรถยนต์แห่งภูมิภาคเอเชียในปี พ.ศ. 2563 พร้อมแผนเพิ่มกำลังผลิตรถยนต์จาก 2 ล้านคันต่อปี เป็น 3 ล้านคันต่อปี ดังนั้น จึงต้องมีการเร่งสร้างแรงงานรองรับภาคอุตสาหกรรมยานยนต์เพิ่มขึ้นอีกราวร้อยละ 20 พร้อมทั้งการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน (กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์, 2559)

เพื่อรองรับต่อเป้าหมายดังกล่าว ภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ นอกจากต้องมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีเพื่อการผลิตแล้วยังต้องมีการพัฒนาแรงงาน ฝึกอบรมบุลากรให้มีทักษะความสามารถสู่การเป็นแรงงานที่มีทักษะฝีมือระดับสูง และเพื่อให้มีความพร้อมเท่าทันเทคโนโลยี แต่ก็ยัง พบว่า แรงงานภาคอุตสาหกรรมไทยในปัจจุบันมีการโยกย้ายแรงงานไปโรงงานอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน และแรงงานภาคอุตสาหกรรมโยกย้ายไปสู่ภาคบริการ อีกทั้งยังพบปัญหาอื่น ๆ เช่น แรงงานลาออก เพื่อไปเรียนต่อ หรือทำกิจการส่วนตัว แรงงานไม่มีความอดทน แรงงานไม่มีความตั้งใจ ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2558)

ผลจากการประสบปัญหาด้านแรงงานนั้นจะส่งผลให้เกิดการสูญเสียพนักงานจากการลาออก โดยเฉพาะแรงงานที่มีฝีมือจะทำให้องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายหรือการลงทุนที่เพิ่มขึ้น

เช่น ต้นทุนการสรรหาคัดเลือก รวมถึงการพัฒนาทักษะความสามารถ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้องค์กรต้องสูญเสียโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ

บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด และมาสด้า เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ได้มีการเพิ่มขึ้นของยอดการผลิตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจำนวนแรงงาน ประกอบกับการสอดรับกับเป้าหมายของรัฐบาล บริษัทได้มีลงทุนในด้านการฝึกอบรม การจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาให้พนักงานฝ่ายผลิตเป็นแรงงานที่มีฝีมือตามมาตรฐานที่กำหนด ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นขององค์กร เช่น เดียวกันที่จะต้องมีการรักษาพนักงานเหล่านี้ไว้

จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นความจำเป็นขององค์กรที่ต้องมีการรักษาบุคลากรที่มีทักษะความสามารถหรือแรงงที่มีฝีมือไว้ หลายองค์กรจึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นจะสร้างผลลัพธ์ที่จะมีแนวโน้มจะลาออกน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559) และยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จส่วนบุคคล ความสำเร็จขององค์กร และมีความสัมพันธ์กับระดับผลลัพธ์ทางธุรกิจ เนื่องจากหากองค์การสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้อยู่ในระดับที่สูงได้นั้น สามารถช่วยสร้างแรงดึงดูดคนเก่ง สร้างความภักดีให้กับลูกค้า และเกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดการส่งมอบผลงานที่ดีเลิศที่เหนือความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอ และเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการผลักดันให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และได้เปรียบคู่แข่งขันเชิงธุรกิจ (Sundaray, 2011)

ในส่วนของวิธีบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น การจัดการเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างหรือการบริหารแรงงานสัมพันธ์ (Labour relation) เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญ เนื่องจากสถานประกอบการใดที่นายจ้างและลูกจ้างปฏิบัติต่อกันด้วยดีหรือมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดีนั้น ย่อมจะก่อให้เกิดความร่วมใจ ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน มีความตั้งใจในการสร้างผลผลิตให้เพิ่มขึ้น และทำให้นายจ้างดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น แต่หากสถานประกอบการใดมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจ และเกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่ข้อพิพาทแรงงานที่รุนแรงได้ เพื่อให้บรรลุต่อเป้าประสงค์ดังกล่าวองค์กรจำต้องมีการบริหารตามแนวทางของแรงงานสัมพันธ์ โดยการมีมาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ดีที่ คือ ต้องมีหลักการ วิธีการที่จะเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างให้เป็นไปในทางบวกหรือทางสร้างสรรค์เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง

ด้วยความสำคัญของการที่องค์กรจะต้องมีการรักษาพนักงานโดยการสร้างความผูกพันต่อองค์การโดยมีวิธีบริหารจัดการองค์การในด้านการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีนั้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองนี้ เพื่อนำผลศึกษากำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และเพื่อสร้างมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้เกิดการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

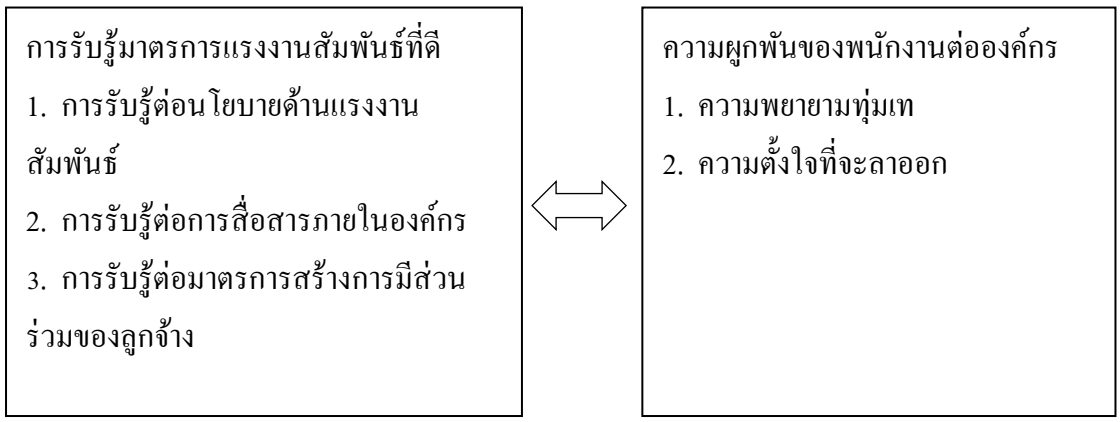
จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ 1) การรับรู้ต่อนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ 2) การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร 3) การรับรู้ต่อมาตรการการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนา และประยุกต์มากจาก กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน (2559;

เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2555; เกื้อจิตร ธีระกาญจน์, 2553; ขุนพล เชาวนปรีชา, 2554; สังศิต พิริยะรังสรรค์, 2554; ธิษณ สำเร็จ, 2547; de Silva, 1998)

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ 1) ความพยายามทุ่มเท 2) ความตั้งใจที่จะลาออก ผู้วิจัยได้พัฒนามากจากแนวคิดของ Lloyd (2001; Colarelli, 1968 อ้างถึงใน สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรผู้วิจัยได้พัฒนามาจาก กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณและสุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2555) จิตรา จัดละ (2550) ธิษณ สำเร็จ (2547)



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อป้องกันปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์

2. ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และนำไปสู่การส่งเสริมด้วยนโยบายหรือวิธีการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเพิ่มระดับของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

3. บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดเป็นแนวทางการบริหารงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และเพื่อสร้างมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้เกิดการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งแบ่งขอบเขตของการศึกษาได้ ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ 1) การรับรู้ต่อนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ 2) การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร 3) การรับรู้ต่อมาตรการการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน, 2559; เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2555; เกื้อจิตร ธีระกาญจน์, 2553; ขุนพล เชาวนปรีชา, 2554; สังศิต พิริยะรังสรรค์, 2554; ธิษณ สำเร็จ, 2547; de Silva, 1998)

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ 1) ความพยายามทุ่มเท 2) ความตั้งใจที่จะลาออก (Lloyd, 2001; Colarelli, 1968 อ้างถึงใน สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559)

ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำนวน 3,546 คน (บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2559)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน คือ ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำบางคำ ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operator) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งปฏิบัติการ และไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชาของ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง หลักการ วิธีการหรือกลไกที่จะเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง ให้เป็นไปในทิศทางบวกหรือสร้างสรรค์ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1. นโยบายแรงงานสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง แนวทางการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์ที่บริษัทได้กำหนดขึ้น ซึ่งนโยบายที่ดีนั้นเนื้อหาหรือข้อความของนโยบายต้องมีความชัดเจนและลูกจ้างนั้นสามารถเข้าใจได้ง่ายอีกทั้ง บริษัท ต้องมีการสื่อสารนโยบายให้พนักงานได้รับทราบและต้องมีการนำนโยบายที่กำหนดไปปฏิบัติจริง โดยต้องมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการที่ชัดเจนมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี หมายถึง การติดต่อ การสื่อข้อความเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีนั้นประกอบไปด้วย

2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) หมายถึง การสื่อสารจากผู้บริหารไปถึงพนักงานระดับต่าง ๆ ในเรื่องของการแจ้งนโยบาย เป้าหมาย การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงานโดยการสื่อสารนั้นต้องมีข้อความที่ชัดเจน และถูกต้อง มีช่องทางในการสื่อสารที่หลาหลาย เช่น การประชุม การกระจายเสียง การปิดประกาศผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูล วารสาร การจัดทำคู่มือต่าง ๆ เป็นต้น และพนักงานเข้าถึงช่องทางการสื่อสารดังกล่าวได้

2.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) หมายถึง การสื่อสารจากพนักงานไปถึงผู้บริหารขององค์กร โดยพนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน สวัสดิการหรือร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น กล่องหรือตู้รับความคิดเห็น ทางวาจาทางโทรศัพท์ หรือทำเป็นหนังสือเพื่อส่งถึงผู้บริการได้ หรือสามารถเสนอความคิดเห็นจากการที่องค์กรทำแบบสอบถามหรือแบบสำรวจ เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง หมายถึง พนักงานหรือตัวแทนพนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการองค์กรทั้งในด้านการบริหารงานโดยลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการมีบทบาทในการรับข้อร้องทุกข์หรือปัญหาต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อนายจ้าง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวินิจฉัยข้อร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาของพนักงาน

รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่บริษัทได้จัดขึ้น กิจกรรมด้านนันทนาการ กิจกรรมตามประเพณี และกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่เชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามทุ่มเท และลดอัตราการลาออกตามระดับความผูกพัน

1. ความพยายามทุ่มเท หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในความพยายาม และความสมัครใจที่สูงกว่าความต้องการขั้นต่ำของงาน และต่อเป้าหมายโดยตรงขององค์กรรวมถึงการทุ่มเทเวลาเป็นพิเศษเพื่อให้บรรลุผลงานเร็วขึ้น

2. ความตั้งใจที่จะลาออก หมายถึง ความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานอย่างสมัครใจ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษา และรวบรวมเนื้อหา หลักการ แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ข้อมูลองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ (Perception)

การรับรู้ (Perception) เป็นขั้นตอนแรกของของการมีพฤติกรรมเป็น หรือตามที่มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการรับรู้ซึ่งเป็นกระบวนการซึ่งสมองตีความหมายตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัส (Sensation) ของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้า ทำให้บุคคลทราบว่ามีสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความ (Garrison & Magoon, 1972, p. 637)

หรือตามคำจำกัดความของ วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ (2554, หน้า 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการรับรู้ คือ กระบวนการจิตวิทยาพื้นฐานของมนุษย์ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ความจำ ความคิด และประสบการณ์ทางความคิด ผ่านกระบวนการคัดเลือก (Selection) การจัดระเบียบ (Organization) และการตีความ (Interpretation) ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการสัมผัส (Sensation) ด้วยอวัยวะสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้าออกมาในรูปแบบของความรู้สึก และส่งความรู้สึกผ่านไปยังสมองเพื่อตีความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการตีความ แปลความหมาย ทำให้บุคคลทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร อันเป็นการเกิดการรับรู้ และส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

ต่อจากนั้นสมองจะเก็บบันทึกเป็นประสบการณ์สำหรับการแปลความหมายของความรู้สึกให้เกิดการรับรู้ในครั้งต่อไปอีก

กระบวนการรับรู้

กระบวนการรับรู้สามารถจำแนกองค์ประกอบ 2 ประการ ที่ทำให้เกิดการรับรู้ ได้แก่

1. สิ่งเร้าภายนอก (External stimuli) หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติของสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสของบุคคล เช่น สีสัน ขนาด ความแปลกใหม่

2. สิ่งเร้าภายใน (Internal stimuli) หมายถึง ความสนใจ ความคิด ความต้องการ แรงจูงใจ การคาดหวัง ที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคลในขณะที่มีการสัมผัสเกิดขึ้น และสมองจะเกิดการตีความซึ่งจะแปลความหมายออกมาเป็นการรับรู้

สุณีย์ ธีรดากร (2525 อ้างถึงใน วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554, หน้า 21) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ ประกอบด้วย

1. มีสิ่งเร้าเข้าสู่ร่างกายทางประสาทสัมผัส

2. ประสาทสัมผัสจะต้องสมบูรณ์ พอที่จะรับสิ่งเร้านั้น แล้วส่งต่อไปยังสมองเพื่อแปลความหมาย

3. มีความรู้เดิมหรือประสบการณ์ในสิ่งเร้านั้น จนสามารถแปลความหมายสิ่งที่สัมผัสและเกิดรับรู้สิ่งเร้านั้นในลักษณะส่วนรวมที่มีความหมาย

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ คือ กระบวนการตีความที่ผ่านประสาทสัมผัสใด ๆ โดยตรง หรือกระบวนการที่บุคคลได้รับข่าวสารข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว และมีการวิเคราะห์ตีความข่าวสารข้อมูลนั้น จนเกิดความเข้าใจในข่าวสารข้อมูลนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์

แรงงานสัมพันธ์ (Labour relation) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ในด้านการจ้างงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการว่าจ้างทำงานนับตั้งแต่เงื่อนไขการจ้างสภาพการทำงาน และผลประโยชน์จากการทำงานร่วมกันของทั้ง 2 ฝ่าย รวมทั้งสาเหตุต่าง ๆ ที่มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างตลอดจนการร่วมเจรจาต่อรอง และการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันเพื่อการอยู่ร่วมกันต่อไป และจากการศึกษางานวิชาการ และงานวิจัยได้ให้คำจำกัดความแรงงานสัมพันธ์ ดังนี้

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2555, หน้า 9) แรงงานสัมพันธ์เป็นคำที่แปลมาจากคำว่า Labour relations โดยตรงคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน คือ อุตสาหกรรมสัมพันธ์ ซึ่งแปลมาจากคำว่า

Industrial relations การพนักงานสัมพันธ์ ซึ่งแปลมาจาก คำว่า Employee relations และแรงงานและการจัดการสัมพันธ์ ซึ่งแปลมาจากคำว่า Labour management relations

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2555, หน้า 10) ได้ กล่าวว่า แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้อง และการปฏิบัติต่อกันทั้งทางบวก และทางลบระหว่างบุคคล สองฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้าง (หรือฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ) ฝ่ายหนึ่งกับฝ่ายลูกจ้าง (หรือฝ่ายพนักงาน หรือฝ่ายผู้ปฏิบัติงาน) อีกฝ่ายหนึ่งตั้งแต่การกำหนดนโยบายบุคคล การว่าจ้างหรือรับจ้างไปจนถึงการเลิกจ้างหรือ ลาออก เช่น การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกงาน การฝึกอบรม การกำหนดวันและเวลาทำงานวันหยุด วันลา การกำหนดอัตราค่าจ้าง การจัดสวัสดิการ การบังคับบัญชา การกำหนดวินัย และโทษทางวินัย การใช้มาตรการทางวินัย การสร้างความพอใจในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การยอมรับนับถือ ต่อกัน การเข้าไปมีส่วนในการจัดการ และการตัดสินใจของอีกฝ่ายหนึ่ง การร้องทุกข์ การเจรจาต่อรอง รวมทั้งการใช้มาตรการต่าง ๆ ในการบังคับให้ฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น การปิดงาน การนัดหยุดงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายของคำว่า แรงงานสัมพันธ์ ดังนี้

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537 อ้างถึงใน เกื้อจิตร ธีระกาญจน์, 2553, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของแรงงานสัมพันธ์ว่าเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างหรือความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน ความสัมพันธ์อันดีทั้งสองฝ่าย เป็นสิ่งปรารถนาในการอยู่ร่วมกันในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมอย่างสงบสุข

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2546, หน้า 29) ได้สรุปความหมายของแรงงานสัมพันธ์ว่า หมายถึง บทบาท และความสัมพันธ์ระหว่างองค์การในฐานะนายจ้าง และบุคลากร ในฐานะของลูกจ้าง ทั้งในระดับจุลภาค และระดับมหภาค กล่าวคือ ความสัมพันธ์ในระดับจุลภาค หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างภายในขอบเขตขององค์การ ซึ่งจะมีผลต่อการบริหารและการจัดการ ตลอดจนประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ สำหรับระดับมหภาค หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างที่มีผลไม่เพียงแต่ภายในองค์การ แต่จะมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า แรงงานสัมพันธ์ (Labor relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง บทบาท ภาระหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการจ้างงาน ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่นายจ้าง และลูกจ้างมีต่อกัน

ระบบของแรงงานสัมพันธ์

ระบบ หมายถึง การจัดระเบียบความยุ่งยากซับซ้อนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ให้อยู่ในกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ระบบแรงงานสัมพันธ์มี 2 ระบบ คือ

1. ระบบทวิภาคี (Bipartite system) ความสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายต่างมีพันธรกรณีที่จะปฏิบัติต่อกันในลักษณะต่างตอบแทน ซึ่งเป็นกลไกในกาสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน ซึ่งอาจกระทำในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปรึกษาหารือ การเจรจาต่อรอง การยุติข้อร้องทุกข์ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

2. ระบบไตรภาคี (Tripartite system) หมายถึง การมีส่วนร่วมของตัวแทน 3 ฝ่าย ได้แก่ ตัวแทนฝ่ายนายจ้าง ตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง และตัวแทนฝ่ายรัฐบาล ในการประสานความสัมพันธ์ทั้ง 3 ฝ่ายนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองให้ทัดเทียมกัน ระหว่างฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง เพื่อไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียผลประโยชน์ซึ่งอาจทำให้เกิดผลเสียต่อส่วนรวม

ความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์

จากความหมายของแรงงานสัมพันธ์ตามที่ได้อธิบายมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าแรงงานสัมพันธ์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสังคมโดยรวม ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2555) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์ว่า สถานประกอบกิจการใดที่นายจ้าง และลูกจ้างต่างปฏิบัติต่อกันด้วยดี ด้วยการร่วมสร้างประโยชน์ และนำมาแบ่งปันกันอย่างเหมาะสม ต่างเข้าใจ และยอมรับในบทบาทของแต่ละฝ่ายปรองดอง และสามารถระงับข้อขัดแย้งให้ยุติลงได้ด้วยความพอใจร่วมกัน ก็จะทำให้ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข ในการทำงาน มีความตั้งใจในการสร้างผลผลิตให้เพิ่มขึ้น และให้บริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการในสถานประกอบกิจการของนายจ้าง และมีผลทำให้นายจ้างสามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น โดยได้รับผลประโยชน์หรือผลกำไรตามวัตถุประสงค์ของสถานประกอบกิจการนั้น

สรุปได้ว่า แรงงานสัมพันธ์มีความสำคัญต่อกระบวนการบริหาร และกระบวนการปฏิบัติงาน ถ้าสถานประกอบการมีนายจ้าง และลูกจ้างมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เข้าใจ และยอมรับซึ่งกัน และกัน จะทำให้ลูกจ้างมีความสุขในการทำงาน พนักงานร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน สถานประกอบการก็สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

แรงงานสัมพันธ์ที่ดี (Good labor relations)

แรงงานสัมพันธ์ที่ดี (Good labor relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างหรือกับบุคคลอื่นในสังคมที่เป็นไปในทิศทางบวกหรือสร้างสรรค์ อาศัยโดยหลักการ วิธีการ

กลไกหรือมาตรการที่ดีเพื่อที่จะให้บรรลุต่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว ซึ่งได้มีหน่วยงาน และนักวิชาการได้เสนอแนวคิด วิธีการบริหารหรือหลักการ ดังต่อไปนี้

กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการจัดประกวดสถานประกอบการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เสริมสร้างแรงงานที่ดีในสถานประกอบกิจการ โดยในส่วนของนโยบาย และแนวปฏิบัติการบริหารงานบุคคล และงานแรงงานสัมพันธ์ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ของสถานประกอบการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ (กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน, 2559)

1. สถานประกอบการต้องมีโครงสร้างของหน่วยงานบริหารงานบุคคล และหน่วยงานบริหารงานแรงงานสัมพันธ์แยกเป็นการเฉพาะ โดยมีตัวชี้วัด คือ

1.1 มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน

1.2 มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบงาน และหน้าที่เฉพาะ

2. สถานประกอบการต้องมีนโยบาย และแผนงานด้านการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ โดยมีตัวชี้วัด คือ

2.1 ต้องมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

2.2 ลูกจ้างมีส่วนในการจัดทำหรือในการทบทวนนโยบาย

2.3 มีการนำนโยบายไปปฏิบัติตาม

2.4 มีการประเมินผลสำเร็จของของนโยบาย

2.5 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ลูกจ้างทราบอย่างทั่วถึง

3. สถานประกอบการมีนโยบายในการบริหารค่าจ้าง มีการกำหนดโครงสร้างอัตราเงินเดือน และมีการจัดทำแผน/ โครงสร้างอัตราเงินเดือน

4. สถานประกอบการมีการกำหนดลักษณะงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของลูกจ้าง

5. สถานประกอบการมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างแต่ละคน

6. สถานประกอบกิจการมีแผนงานการฝึกอบรม และพัฒนาลูกจ้าง

7. สถานประกอบการมีแผนงาน และวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

8. นอกจากข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน สถานประกอบการได้มีการกำหนดกฎเกณฑ์ระเบียบวินัยต่าง ๆ หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

9. สถานประกอบกิจการมีวิธีการในการส่งเสริมมิให้ลูกจ้างประทำผิดต่อ กฎ ระเบียบวินัย ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

10. สถานประกอบกิจการมีวิธีการสื่อข้อความถึงลูกจ้าง โดยมีตัวชี้วัด คือ

10.1 มีการปิดประกาศ/ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์

10.2 มีการกระจายเสียงภายในสถานประกอบกิจการ

10.3 มีการจัดทำหนังสือเวียน จดหมายข่าว จุลสาร วารสาร หรือคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ

10.4 มีระบบ Internet/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)/ Video conference

10.5 มีการร่วมกับคณะกรรมการในระบบทวิภาคีหรือสหภาพแรงงาน

11. สถานประกอบการมีวิธีการที่จะทราบความคิดเห็น ความต้องการ และปัญหาของลูกจ้าง ดังนี้

11.1 จากการรายงานของหัวหน้างานโดยตรง

11.2 จากแบบสอบถาม

11.3 จากการร้องทุกข์/ ร้องเรียนด้วยวาจา/ ทางโทรศัพท์

11.4 จาการร้องทุกข์ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ

11.5 มีตู้รับความคิดเห็น

12. ฝ่ายบริหาร และลูกจ้างได้ดำเนินงานร่วมกันในสถานประกอบกิจการโดยองค์กรในระบบทวิภาคี ในรูปแบบของคณะกรรมการ เช่น

12.1 สหภาพแรงงาน

12.2 คณะกรรมการลูกจ้าง

12.3 คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ

12.4 คณะกรรมการความปลอดภัย

12.5 คณะกรรมการร่วมปรึกษาหารือ กลุ่มกิจกรรม 5ส. หรืออื่น ๆ

13. องค์กรในระบบทวิภาคีมีบทบาทในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ ดังนี้

13.1 รับข้อมูล และข่าวสารจากฝ่ายบริหาร เพื่อถ่ายทอดให้ลูกจ้างทราบ

13.2 เสนอความคิดเห็นเพื่อให้ฝ่ายบริหารตัดสินใจ

13.3 รับข้อร้องทุกข์/ ข้อร้องเรียนของลูกจ้างเสนอให้ฝ่ายบิหารพิจารณาวินิจฉัย

13.4 ร่วมกับฝ่ายบริหารในการสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และการวินิจฉัยร้องทุกข์ของลูกจ้าง

13.5 ร่วมตัดสินหรือดำเนินกิจการตามนโยบาย และแผนงานตามที่ได้ร่วมกันกำหนดหรือจัดทำกับฝ่ายบริหาร

14. มีการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้แทนลูกจ้างในองค์กรในระบบทวิภาคี

15. การพิจารณาลงโทษทางวินัยต่อลูกจ้างในสถานประกอบกิจการ ฝ่ายบริหารอนุญาตให้ผู้แทนของลูกจ้างในระบบทวิภาคี สามารถเข้าร่วมได้

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2555, หน้า 274-278) ได้เสนอแนวทาง และรูปแบบที่นายจ้างจะดำเนินการเพื่อการสร้างสรรค์แรงงานสัมพันธ์เชิงบวก ไว้ ดังนี้

1. มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้างเพื่อนำไปสู้ทิศทางที่ถูกต้องตามระบบการแรงงานสัมพันธ์ทีดี

2. มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการแรงงานสัมพันธ์ ที่เหมาะสม และมีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว

3. มีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้เกิดความสงบสุข และความร่วมมือร่วมใจ

4. มีการปรับปรุงสถานที่ทำงาน ให้มีสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีอากาศบริสุทธิ์ อุณหภูมิที่พอเหมาะ แสงสว่างพอดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน

5. พยายามปรับปรุงคุณภาพชีวิตของของลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการปรับปรุงค่าจ้าง เงินเดือน และค่าตอบแทนการทำงานตามกาลเวลาที่เหมาะสม

6. มีการจัดสวัสดิการ และให้สิทธิประโยชน์อื่น อันเป็นที่พอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

7. มีการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความรับผิดชอบ และความขยันขันแข็งในการทำงาน

8. มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่ เพื่อพัฒนาลูกจ้าง เพื่อเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบในงาน และเพื่อความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

9. มีการสร้างความพอใจในงาน ให้แก่ลูกจ้างในระดับต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างความรู้สึกการเป็นเจ้าของกิจการด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การแบ่งผลกำไรสุทธิ การให้เป็นเจ้าของหุ้น เป็นต้น

10. มีแผนการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้ลูกจ้างเห็นโอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีความก้าวหน้าในการทำงาน

11. มีระบบ และหลักการบริหารงานบุคคลที่เป็นธรรม

12. กำหนดวินัยในการทำงาน และใช้มาตรการทางวินัย อย่างเหมาะสม และเป็นธรรม ยึดหลักการแก้ไขปัญหาบุคคลด้วยวิธีการทางบวก

13. มีกลไกในการระงับข้อร้องทุกข์ ที่เหมาะสมกับประเภทของกิจการ และบุคลากรสามารถดำเนินการตามกลไกนั้นได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และมีวิธีการระงับข้อขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

14. มีการสื่อสารข้อความที่ดี ทั้งการสื่อสารข้อความจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน (Two-way communication) โดยใช้สื่อ และกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง เช่น การจัดทำคู่มือพนักงาน การทำวารสารพนักงานสัมพันธ์ การประชุมลูกจ้างในระดับต่าง ๆ ตามกาลเวลา เป็นต้น

15. มีการอบรมหรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับ และมีการประชุมสัมมนาเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

16. มีระบบ และโครงการที่ให้โอกาสแก่ลูกจ้างเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการ เช่น

16.1 คณะกรรมการร่วมหารือ

16.2 คณะกรรมการลูกจ้าง

16.3 คณะกรรมการควบคุมคุณภาพ

16.4 คณะกรรมการ 5ส.

17. มีการสร้างความสัมพันธ์ และร่วมกิจกรรม ระหว่างฝ่ายนายจ้าง และลุกจ้าง เช่น การจัดแข่งขันกีฬา การท่องเที่ยว การจัดงานประเพณีส่วนบุคคล เป็นต้น

18. มีโครงการนำพาลูกจ้างไปร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาสังคม เช่น การบริจาคโลหิต การปลูกป่า เป็นต้น

19. มีการยกย่อง และยอมรับนับถือหรือให้รางวัลต่อลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานดีเด่นในด้านต่าง ๆ

20. มีการปลุกเร้าให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน

21. มีจริยธรรมในการประกอบกิจการ โดยได้ประกาศหรือประชาสัมพันธ์ถึงปรัชญา อุดมการณ์ ต่อสาธารณะชน

22. มีการสร้างภาพลักษณ์ที่งดงามของสถานประกอบกิจการ ด้วยการไม่ปล่อยให้การดำเนินการเป็นอันตรายต่อประชาชน และร่วมสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

เกื้อจิตร ธีระกาญจน์ (2553, หน้า 203-205) ได้นำเสนอเครื่องมือง่าย ๆ ในการเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีที่เรียกว่า CCA ดังนี้

1. C Communication (การสื่อสาร) ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่นายจ้าง และลูกจ้างได้สื่อสารถึงกันในการทำงานร่วมกันในสถานประกอบการ เป็นสื่อที่จะเสริมสร้างให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจถึงความต้องการของแต่ละฝ่าย นายจ้างสามารถสื่อสารกับลูกจ้างได้ 2 ทาง คือ

1.1 การสื่อสารที่เป็นทางการ ได้แก่ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การออกจดหมาย การทำบันทึก ประกาศ เป็นต้น

1.2 และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุย หรือทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารพนักงาน เป็นต้น

2. C Co-operation (การร่วมมือ) การที่นายจ้าง และลูกจ้างร่วมมือประสานงานกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกันในการทำงาน หรือร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

3. A Activity (กิจกรรม) ถือเป็นเครื่องมือที่ดีอีกอย่างหนึ่งของนายจ้าง และลูกจ้าง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เนื่องจากกิจกรรมจะเป็นตัวช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างของมนุษย์ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม เช่น กิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมกีฬา และกิจกรรมที่มุ่งสู่ความสัมฤทธิ์ผลในงาน เช่น การควบคุมคุณภาพ การทำกิจกรรม 5 ส. เป็นต้น

สังศิต พิริยะรังสรรค์ (2554, หน้า 148-149) นำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์ใน สถานประกอบการ โดยนำเสนอปรัชญาด้านแรงงานสัมพันธ์ในแนวทางที่ให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการจัดการภายในสถานประกอบการ ร่วมกัน นายจ้างควรเน้นเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) และการปรึกษาหารือ (Consultation) กับลูกจ้างมากขึ้น การเจรจาต่อรอง (Negotiation) แม้ยังมีอยู่ แต่ไม่ควรมุ่งการเผชิญหน้า และทำลายล้างกัน ตามแนวคิดนี้ ฝ่ายจัดการต้องสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจต่อกัน (Mutual trust) กับฝ่ายลูกจ้าง มีการให้ข่าวสารข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจ และการเงินแก่ลูกจ้าง มีการสื่อสาร ทั้งทางเดียว และสองทางอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ ลูกจ้างเข้ามีส่วนร่วมในการคิด และร่วมแก้ปัญหาของบริษัท

ประโยชน์ของการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

จากแนวคิด และแนวทางของการสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีนั้น สม ศุภนคร (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ไว้ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อนายจ้าง

1.1 สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ช่วยให้กิจการมีผลกำไร และเจริญก้าวหน้า

1.2 ไม่ต้องเสียเวลา เสียเงิน เสียความรู้สึก และเสียหน้าเนื่องจากเกิดข้อขัดแย้ง ข้อพิพาทแรงงาน ข้อร้องทุกข์ หรือคดีแรงงาน

1.3 สามารถรักษาระเบียบวินัย ความสงบเรียบร้อยในสถานประกอบการ

2. ประโยชน์ต่อลูกจ้าง

2.1 มีขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ได้รับการปรับปรุงค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ สวัสดิการ สภาพการจ้างอื่น ๆ และสภาพการทำงาน ช่วยให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

2.3 มีโอกาสแสดงความคิดริเริ่ม และความสามารถในการทำงาน เพื่อพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในอาชีพการงานยิ่งขึ้น

2.4 มีความมั่นคงในการทำงาน

3. ประโยชน์ต่อประชาชน

แรงงานสัมพันธ์ที่ดีมีผลให้การดำเนินกิจการของสถานประกอบการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนทั่วไปในฐานะผู้บริโภคได้รับสินค้า และบริการที่ดีจากสถานประกอบการต่าง ๆ

4. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ

4.1 แรงงานสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้เกิดความสงบในวงการอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศการลงทุน และการขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

4.2 แรงงานสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ไม่เกิดข้อขัดแย้ง ข้อพิพาทแรงงาน การนัดหยุดงาน หรือการปิดงานที่ยืดเยื้อ ซึ่งอาจนำไปสู่เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบสุขในสังคม

สรุปได้ว่า สถานประกอบการที่สร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีจะก่อเกิดประโยชน์ในหลายด้าน เช่น 1) ประโยชน์ต่อนายจ้าง ทำให้นายจ้างดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น 2) ประโยชน์ต่อลูกจ้าง ทำให้ลูกจ้างมีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 3) ประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับสินค้า และบริการที่มีคุณภาพ และ 4) ประโยชน์ต่อประเทศชาติ ทำให้ประเทศชาติมีการเติบโตทางเศรษฐกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างที่ดี หรือแรงงานสัมพันธ์ที่ดีจะมีผลให้ลูกจ้างมีขวัญกำลังใจ และมีความพึงพอใจในงาน (เกื้อจิตร ธีรกาญจน์, 2553) ซึ่ง สุพจน์ นาคสวัสดิ์ ได้กล่าวว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึก เป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยา เช่นเดียวกับความผูกพัน แต่เป็นความรู้สึกที่ลึกลงไป และมีความมั่นคงกว่าความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีผู้ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความผูกพันต่อไว้ ดังนี้

Mowday, Porter and Steer (1982 อ้างถึงใน ดนุวัศ บุญเดช, 2553, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่คิดจะลาออก

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

Specter (1977 อ้างถึงใน พิรินทร์ชา สมานสินธุ์, 2554) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ มี 3 ประเภท คือ

1. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance committee) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาได้พิจารณาต้นทุนที่พวกเขาได้ลงทุนไปในขณะที่เป็นสมาชิกขององค์กร และต้องสูญเสียหากต้องออกจากองค์กร

2. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) หมายถึง ความปรารถนาหรือความผูกมัดทางอารมณ์ของบุคคลที่จะทำงานให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเห็นด้วยต่อการที่เป้าหมายของตน และองค์กรสอดคล้องกัน

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative committee) หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากบุคคลเห็นว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสมหรือเป็นหน้าที่ที่สมควรปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กร และสังคม

Steer (1977, p. 46) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559) การแสดงออกของพนักงานเชิงความรู้สึก (Emotionally) จิตใจ (Congnitively) และเชิงกายภาพ (Physically) ในด้านความรู้สึกที่มีคุณค่า (Meaningfulness) และความมั่นคง (Safety) และความพร้อมใช้งาน (Abilility) ต่อบทบาทในการทำงานของพวกเขาที่เป็นสมาชิกขององค์กร

ดังนั้น จึงสรุปความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายขององค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความตั้งใจ และทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974, p. 340 อ้างถึงใน รตนพร จันทน์เทศ, 2552, หน้า 40) ได้กล่าวว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร เพราะเป็นตัวเชื่อมจุดม่งหมายของบุคคลให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร โดยมีความสำคัญต่อองค์กร คือ

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก (Turnover) จากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองของบุคคลต่อด้านใดด้านหนึ่ง

2. ความผูกพันมีเสถียรภาพมากว่าความพึงพอใจ สถานที่ทำงานหรือสถานการณ์ประจำวันที่เกิดขึ้นชั่วคราวจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แต่จะไม่มีผลกระทบต่อองค์กร

Baron (1986, p. 165) ได้กล่าวว่า ระดับความของความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อการรับรู้ของพนักงาน และความพึงพอใจโดยรวม และมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้อัตราการขาดงาน การลาออกน้อยลง

2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์องค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง

3. ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559, หน้า 32-33) ได้กล่าวถึงผลลัพธ์ของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employees) จะสร้างผลลัพธ์ที่ดี เช่น การเพิ่มผลผลิต ความพึงพอใจ และลดอัตราการลาออกตามระดับความผูกพันของพวกเขา และจะทำงานหนักขึ้นโดยเพิ่มระดับความทุ่มเทพยายาม และมีแนวโน้มจะลาออกน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

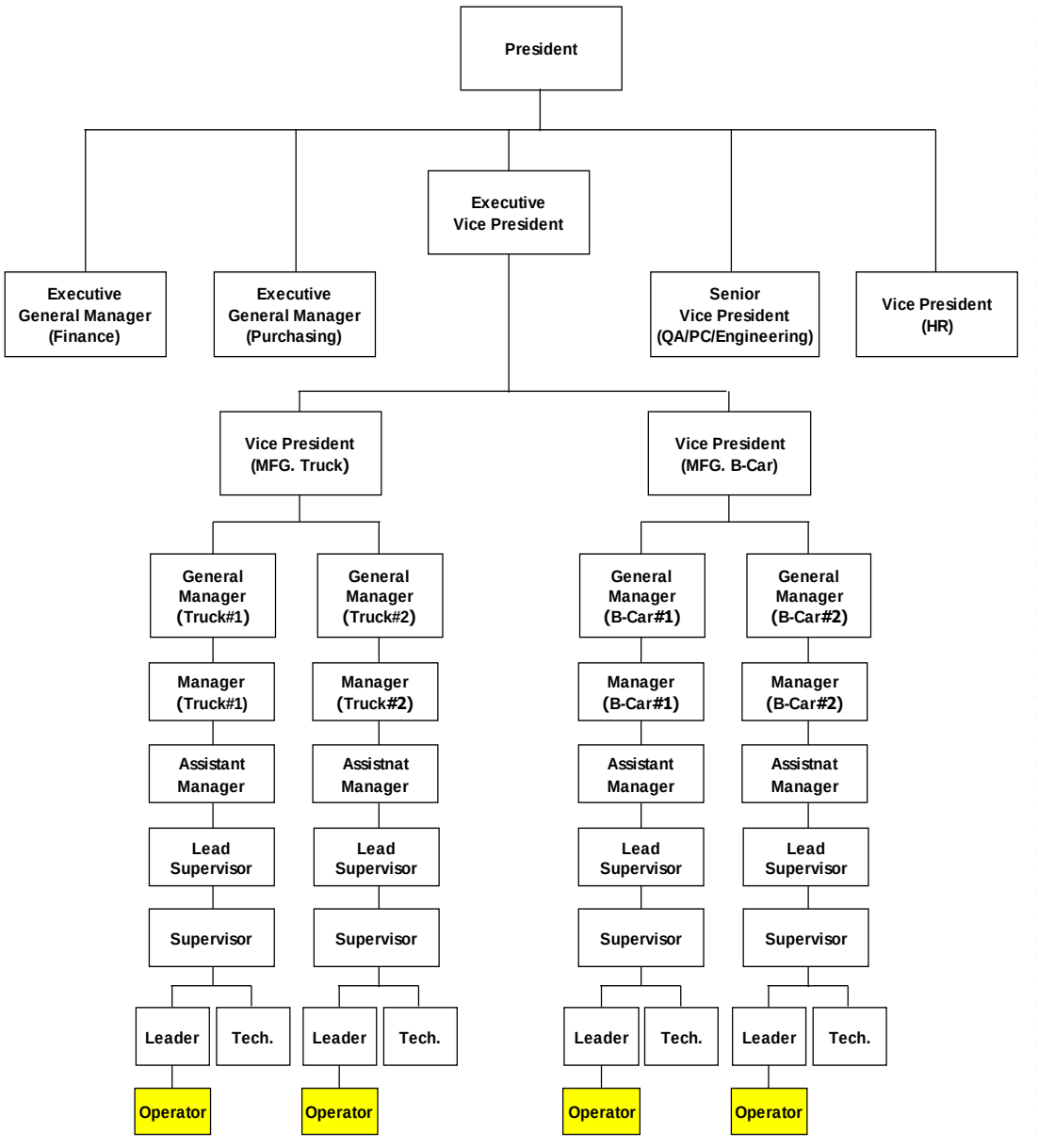
สรุปได้ว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีความสำคัญทั้งกับการแสดงออกเชิงพฤติกรรมของตัวบุคคล และผลลัพธ์ขององค์กร และเป็นตัวที่จะสามารถช่วยทำนายคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

ข้อมูลองค์กร

บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ก่อตั้งขึ้นในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2538 จากการร่วมทุนของบริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คอมปานี จากประเทศสหรัฐอเมริกา และ บริษัท มาสด้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น จากประเทศเพื่อเป็นศูนย์กลางการผลิตรถยนต์กระบะ 1 ตัน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคล สำหรับตลาดทั้งในประเทศ

และต่างประเทศทั่วโลกโรงงานมีส่วนการผลิตต่าง ๆ ครบทุกแผนก ได้แก่ การขึ้นรูปรถยนต์ การประกอบตัวถัง การพ่นสี การประกอบเครื่องยนต์ การประกอบรายละเอียดขั้นสุดท้าย การจัดเตรียมชิ้นส่วนเข้าสายการผลิต การสนับสนุนธุรกิจการผลิต และส่วนบรรจุชิ้นส่วนรถยนต์ (CKD) มีกำลังการผลิตต่อปีปัจจุบัน 275,000 คัน โดยแบ่งเป็น รถยนต์สำเร็จรูป (CBU) 220,000 คัน และชิ้นส่วนรถยนต์ (CKD) 55,000 คัน

โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการบริหารจัดการ

นโยบายแรงงานสัมพันธ์ (Relation with employee) ของ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประแทศไทย) จำกัด

1. ปรัชญา และค่านิยม (Philosophy and values)

หนึ่งในค่านิยมหลักของบริษัท AAT คือ พนักงาน เราจะได้รับการยอมรับว่าเป็นบริษัทที่ทำให้พนักงานก่อเกิดทักษะในการทำงาน มีความมุ่งมั่น และเพิ่มขีดความสามารถในด้านแรงงานซึ่งเป็นความสามารถ และมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จเป็นเป้าหมายสำคัญ

พันธกิจหลักของบริษัท ฯ คือ บริษัท ฯ จะเป็นนายจ้างที่เป็นที่ต้องการในประเทศไทย หรืออีกนัยสำคัญ คือ AAT จะเป็นบริษัทที่ลูกจ้างจำนวนมากมองหา และเป็น บริษัท หนึ่งที่สามารถดึงดูด พัฒนา และรวบรวมไว้ซึ่งทรัพยากรคนที่ดีที่สุด และเฉลียวฉลาดที่สุดในประเทศไว้ด้วยกัน บริษัท ฯ จะมีการพัฒนา และดำเนินการตามนโยบายขั้นตอน และกระบวนการต่าง ๆ ร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัย สุขภาพที่ดี และเป็นสถานที่ทำงานที่พนักงานมีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ บริษัท ฯ ยังมุ่งเน้นให้เกิดความโดดเด่นด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจ และเคารพซึ่งกัน และกัน การเพิ่มขีดความสามารถ และการพัฒนาทักษะ และความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

พนักงานทุกคนของ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความรับผิดชอบในการสนับสนุนด้านการสร้างคุณค่าของพนักงานใน บริษัท ฯ ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารมีความรับผิดชอบในการสร้างความเชื่อมั่นว่าพนักงานจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้น พัฒนา และสร้างให้เกิดความความท้าทายให้กับพนักงานในการทำงานออกมาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

3. การล่วงละเมิด (Harassment)

พนักงานทุกคนของบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) สมควรที่จะได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจากการข่มขู่หรือการล่วงละเมิดต่าง ๆ นอกจากนี้ ในเรื่องของความสัมพันธ์ในด้านการจ้างงานไม่ว่าจะเป็นกับพนักงาน บริษัท เองหรือบุคคลอื่นที่มาสมัครงานกับบริษัท ฯ จะต้องดำเนินการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเคารพถึงเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา อายุ เพศ รสนิยมทางเพศ ชาติกำเนิด พิการหรือสถานะทางสังคม บริษัท ฯ จะไม่ยอมให้ใช้ภาษาที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมพฤติกรรมพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกลงโทษทางวินัย การเลือกปฏิบัติ และการให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน

4. การเลือกปฏิบัติ และการให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน (Discrimination and equal opportunity)

บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายหรือการให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในทุกด้านของธุรกิจ ซึ่งหมายความว่าพนักงานของบริษัท ฯ เอง รวมถึงผู้ที่กำลังแสวงหาการจ้างงานกับ บริษัท ฯ จะมีความสัมพันธ์ด้านการว่าจ้างกับบริษัท ซึ่งบริษัท ฯ จะไม่มีการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเพศเชื้อชาติ สีผิว อายุ ศาสนา ชาติกำเนิด ทุพลภาพ หรือรสนิยมทางเพศ คำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถานะของพนักงานหรือผู้สมัครงานต่าง ๆ ในหัวข้อดังกล่าว จะไม่ได้มีการถูกถามในระหว่างการสัมภาษณ์ ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบดูว่าอายุของพนักงานหรือผู้สมัครงาน เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัท ฯ ว่าด้วยเรื่องการกำหนดช่วงอายุขั้นต่ำในขั้นตอนการจ้างงาน หรือไม่

5. ความหลากหลายด้านคุณค่า (Valuing diversity)

เราเชื่อว่าความหลากหลายของพนักงาน บริษัท ของเราเป็นสินทรัพย์ที่มีค่า และเรามุ่งมั่นที่จะให้รวมไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความแตกต่างกันทางด้านความคิด ความเห็นและความเชื่อของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัท ฯ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะดึงดูด พัฒนาและรักษาไว้ซึ่งพนักงานจากภูมิหลังที่หลากหลาย และความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของพนักงานในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

6. นโยบาย Open door policy

พนักงานทุกคนสมควรที่จะได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจากการข่มขู่หรือการล่วงละเมิดต่าง ๆ ผู้บริหาร หัวหน้าผู้กำกับดูแล รวมถึงพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลทั้งหมดจะทำงานบน “นโยบาย Open door policy” ซึ่งพนักงานจะมีความรู้สึกเป็นอิสระในการแจ้งประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นอันตราย นอกจากนี้ “นโยบาย Open door policy” ดังกล่าวยังให้โอกาสพนักงานได้รับวิธีการสำหรับแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานผ่านการสนทนากับผู้บริหาร และพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของพวกเขา

7. การพัฒนาบุคลากร (Personnel development)

การให้โอกาสพนักงานได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นส่วนร่วม และมีความปลอดภัย ซึ่งพนักงานสามารถมีส่วนร่วม และเติบโตในขอบเขตความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ จะช่วยตอบสนองความต้องการของบริษัท ฯ และพนักงาน บริษัท เอเอที มีความรับผิดชอบในการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานเพื่อให้สามารถแสดงศักยภาพของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะประเมินผลการทำงาน ให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงแก้ไข และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในอาชีพการงาน

นอกจากนี้ พนักงานก็ควรมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการพัฒนาอาชีพของพวกเขา แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนให้เกิดความพยายามในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และแสดงความห่วงใยให้กับลูกค้าทั้งภายใน และภายนอก บริษัท และยึดมั่นในหลักการว่าด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัท เอเอที พนักงานคนใดก็ตามที่มีความตั้งใจหรือความคาดหวังที่อยู่ในตำแหน่งของหัวหน้าผู้กำกับดูแล และผู้บริหารก็ดี จะต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานคนอื่น ๆ และสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จของบริษัท ได้อย่างเต็มที่

นโยบาย และแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ (Employee relations objective)

แผนกแรงงานสัมพันธ์

การสร้างแรงงานสัมพันธ์อย่างยั่งยืน (Sustainable labor relations)

1. นโยบายการทำงานร่วมกับสหภาพแรงงาน

1.1 มีการประชุมร่วมกับสหภาพแรงงงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

1.2 ให้สหภาพแรงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแก้ไขข้อร้องทุกข์ และปัญหาอื่น ๆ ของพนักงาน

1.3 สนับสนุนการทำกิจกรรมร่วมกับสหภาพแรงงาน เช่น กิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ (CSR) กิจกรรมกีฬา การจัดตลาดนัดแรงงาน เป็นต้น

2. การลดปัญหาทางด้านแรงงาน โดยให้เจ้าหน้าที่แรงงานสัมพันธ์ ติดตาม ร่วมทำงานแก้ไขปัญหากับแผนกต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด

3. การพัฒนาระบบ และเพิ่มช่องทางการสื่อสารจาก บริษัท หรือผู้บริหารถึงพนักงาน

4. จัดการประชุมเพื่อให้พนักงานระดับต่าง ๆ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงโดยตรง (Skip level meeting) เพื่อให้มีโอกาสรับฟังนโยบาย และเสนอความคิดเห็นในเรื่องของปัญหาในการทำงาน ด้านสวัสดิการหรืออื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง

5. การพัฒนา และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (Employee satisfaction index) สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการสร้างเป้าหมาย และวางแผนงานร่วมกับแผนกต่าง ๆ

การเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน (Build collaborative working environment)

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม เช่น กิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมกีฬา โปรแกรมอาชีพทางเลือก เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชะเอม มีเชาว์ (2557) ได้ศึกษา การเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ของสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด การรับรู้ของสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด และพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ของสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้ผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด การรับรู้ของสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลักษณะที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด และจากการศึกษา พบว่า การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฐิติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงานสูงที่สุด ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรสูงที่สุด ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงที่สุด และพบว่า เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบ การณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล (2557) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยรวม และด้านรายได้ ได้แก่ ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาตนเอง และโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมความพึงพอใจในงานโดยรวม และด้านรายได้ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม และรายได้ ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งเสริมให้พนักงานประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ผูกพันต่อองค์การซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และพัฒนาการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาโมเดลความผูกพันในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น พบว่า ตัวแปรที่ศึกษามี 6 ตัว ได้แก่ ความเหมาะสมของงาน ความยึดมั่นด้านจิตใจ บรรยากาศด้านจิตวิทยา ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ความพยายามทุ่มเท และความตั้งใจที่จะลาออก และจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล พบว่า ความเหมาะสมของงาน ความยึดมั่นด้านจิตใจ และบรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพยายามทุ่มเท แต่ในทางตรงกันข้าม ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การกลับมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ ความเหมาะสมของงาน ความยึดมั่นด้านจิตใจ และบรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางอ้อม ผ่านตัวแปรความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ มายังความพยายามทุ่มเทของพนักงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยเป็นค่าอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกและเชิงลบ ตามลำดับ

ขุนพล เชาวนปรีชา (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนนายจ้าง และลูกจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสากรรมแตกต่างกันในภาพรวม และ พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน และค่าจ้าง การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม การฝึกอบรม และพัฒนา

บุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในโรงงานอุตสาหกรรม และทัศนคติของฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง ปัจจัยต่าง ๆ 7 ด้านนี้ ตัวแทนนายจ้างเห็นว่ามีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสวัสดิการ และนโยบาย และแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ที่มีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรม คือ ด้านเงินเดือน และค่าจ้าง การติดต่อสื่อสาร และความปลอดภัย ส่วนด้านสวัสดิการ การมีส่วนร่วมของพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ นโยบายแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และทัศนคติของฝ่ายนานจ้าง และลูกจ้างมีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบอีกว่า ตัวแทนนายจ้าง และลูกจ้างที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรม และแนวคิดในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาด้านแรงงานสัมพันธ์โรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันในภาพรวมด้วย

ดนุวัศ บุญเดช (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย (จำกัด) มหาชน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งมีการกำหนดตัวแปรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความต้องการาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า และมีความสัมพันธ์กันใยเชิงบวก

สมพงษ์ สุพัฒนคูณ (2554) ได้ศึกษาวิธีการจัดการที่ดี (Good practices): กรณีศึกษาการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ ความผาสุก และความพึงพอใจในระบบแรงงานสัมพันธ์ใน บริษัท เอนไก ไทย จำกัด ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการที่ดีเพื่อสร้างความผาสุก และความพึงพอใจให้กับพนักงาน มุ่งที่จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย และรักษาสิ่งแวดล้อม การจัดระบบสวัสดิการที่ดีเพื่อให้เกิดความถึงพอใจ และเพียงพอสำหรับพนักงานทุกคน รวมถึงการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดีเพื่อในการเปิดโอกาสให้สหภาพแรงงานเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรม และการดำเนินการต่าง ๆ ของบริษัท ตลอดรวมทั้งการพิจารณาลงโทษพนักงาน ก็จะมีตัวแทนสหภาพเข้ามาร่วมในการพิจารณาซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นการสร้างความมั่นคง ความพึงพอใจ และความผาสุก รวมทั้งทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความสุขในการทำงาน

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ โดยรวม พบว่า ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูง กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

จิตรา จัดละ (2550) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา บริษัท เอ็มเคเรสโตรองต์ จำกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงาน ปัจจัยแวดล้อมด้านแรงงานสัมพันธ์ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และปัจจัยแวดล้อมด้านแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 3,546 คน (บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตร จะได้

$$n = \frac{3546}{1 + 3546\ (.05)^{2}}$$

$$= 360$$

จากการคำนวณ พบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 360 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) และมีการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 3-1 กลุ่มตัวอย่าง (บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2559)

ลำดับที่	ชื่อแผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	แผนกขึ้นรูปรถยนต์ (Stamping)	105	10
2	แผนกประกอบตัวถัง (Body)	1012	103
3	แผนกพ่นสี (Paint)	646	64
4	แผนกประกอบเครื่องยนต์ (Powertrain)	232	24
5	แผนกประกอบรายละเอียดขั้นสุดท้าย (Trim and final)	1081	110
6	แผนกจัดเตรียมชิ้นส่วนเข้าสายการผลิต (M/ H)	470	49
	รวม	3,546	360

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

จากตารางที่ 3-1 เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการใช้วิธีการจับสลากจากชื่อประชากรตามหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) 1 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีประกอบไปด้วย

การรับรู้นโยบายแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

การรับรู้การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง มีข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ เป็นคำถามแบบปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ดังนี้

ระดับการรับรู้	คะแนน
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4
รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้น้อย	2
รับรู้น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย

ความพยายามทุ่มเท มีข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ความตั้งใจที่จะลาออก มีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ เป็นคำถามแบบปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ดังนี้

ระดับการความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ดังนั้น ในแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน จะมีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 36 ข้อ

การสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้าง และตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีจาก กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน (2559; เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2555; เกื้อจิตร ธีระกาญจน์, 2553; ขุนพล เชาวนปรีชา, 2554; สังศิต พิริยะรังสรรค์, 2554; ธิษณ สำเร็จ, 2547) และแนวคิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2556)

2. จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และได้องค์ประกอบในการวัดตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การรับรู้ต่อนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ต่อมาตรการการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง

ตารางที่ 3-2 แบบวัดการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	คุณสมบัติที่วัด	ข้อคำถามในแบบสอบถาม
การรับรู้ต่อนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	การกำหนดนโยบาย	พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดนโยบาย	1-2
		เนื้อหานโยบายมีความชัดเจน	3-4
		มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง	5
	การนำนโยบายไปปฏิบัติ	ดำเนินงานภายในระเวลาที่กำหนด	6
		มีบุคคลขับเคลื่อนโยบายที่ชัดเจน	7
		กระบวนในการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	8
	การประเมินผล	มีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง	9
		มีการประเมินผลความสำเร็จนโยบาย	10
การรับรู้ต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี (Two way communication)	การสื่อสารจากนายจ้างไปถึงลูกจ้าง	มีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย	11
		ข้อความที่สื่อสารมีความชัดเจน และถูกต้อง	12-13
		สื่อต้องมีความสร้างสรรค์	14
	การสื่อสารจากลูกจ้างไปถึงนายจ้าง	พนักงานสามารถสื่อสารไปยังผู้บริหารของบริษัทได้	15-16
การรับรู้ต่อการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง	ด้านการบริหารงาน	มีคณะกรรมการที่เป็นตัวแทนพนักงาน	17
		คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	18
		คณะกรรมการมีบทบาทในการวางแผนงาน	19
	ด้านกิจกรรม	มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้าง	20-22

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ความพยายามทุ่มเท และความตั้งใจที่จะลาออก

ตารางที่ 3-3 แบบวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ประเด็นหลัก	การวัด	ข้อคำถามในแบบสอบถาม
ความพยายามทุ่มเท	พฤติกรรมของพนักงานในความสมัครใจและความพยายามที่สูงกว่าความต้องการขั้นต่ำของงาน	1-5
	พฤติกรรมของพนักงานในความสมัครใจและความพยายามที่สูงกว่าความต้องการขั้นต่ำขององค์กร	6
	พฤติกรรมของพนักงานในความพยายามต่อการแก้ปัญหาในงาน	7
ความตั้งใจที่จะลาออก	ความคิดที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานอย่างสมัครใจ	8-10

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ดังนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง และชัดเจน มีความเหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

2. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 นายจักรกฤษณ์ พรหมสิทธิ์ ผู้จัดการอาวุโสแผนกแรงงานสัมพันธ์ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 ดร.กิจฐเชต ไกรวาส อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.3 อาจารย์เอกลักษณ์ ฉัฏฤทธิ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยให้ตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของคำถาม

3. นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item-objective congruence: IOC) ตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad IOC = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง
0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง

การทำสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าของแบบสอบถามที่ทำการทดสอบ (Pre-test) และรวบรวมผลกลับมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach’s alpha ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach’s alpha เท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล ซึ่งออกโดยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม

2. กำหนดหมายเลขลำดับแบบสอบถาม โดยจดหมายเลขแบบสอบถามตามหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่าง

3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แจกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 ชุด และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจัดระเบียบ ลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แล้วจึงสรุปผลการศึกษา โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานเพื่อวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

โดยข้อคำถามที่จะต้องนำมาวิเคราะห์ คือ การรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีจำนวน 15 ข้อ ได้แก่

การรับรู้นโยบายแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ข้อคำถามที่ 1-10

การรับรู้การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ข้อคำถามที่ 11-16

การรับรู้การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ข้อคำถามที่ 17-22

การแปลความหมาย

นำผลคะแนนจากการกำหนดน้ำหนัก และคะแนนตามแนวคิดของ Likert scale มาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีการรับรู้มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีการรับรู้มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีการรับรู้ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีการรับรู้น้อย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานเพื่อวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

โดยข้อคำถามที่จะต้องนำมาวิเคราะห์ คือ ระดับความคิดเห็นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

ความพยายามทุ่มเท ข้อคำถามที่ 1-7

ความตั้งใจที่จะลาออก ข้อคำถามที่ 8-10

การแปลความหมาย

นำผลคะแนนจากการกำหนดน้ำหนัก และคะแนนตามแนวคิดของ Likert scale มาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความผูกพันมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความผูกพันมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีมีความผูกพันปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความผูกพันน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความผูกพันน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัดโดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มี ดังนี้ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation (r) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1< r <1

ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 หมายถึง ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันมาก และไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เข้าใกล้ -1 หมายถึง ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันมาก และไปในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r = -1, 1 แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์อย่างสมบูรณ์

ถ้าค่า r = 0 แสดงว่า ตัวแปร x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือ ค่า r ดังนี้

r = ± 1.00	หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
r > 0.70	หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับสูง
r มีค่าระหว่าง 0.30-0.70	หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
r < 0.30	หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
r = 0	หมายความว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการศึกษาข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 360 คน ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งลำดับการนำเสนอ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน นำเสนอด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (n = 360)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	267	74.17
หญิง	93	25.83

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.83
20-30 ปี	154	42.78
31-40 ปี	171	47.50
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	32	8.89
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	12.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	154	42.78
อนุปริญญา/ ปวส.	110	30.56
ปริญญาตรี	51	14.17
อายุงาน		
อายุงานน้อยกว่า 1 ปี	13	3.61
อายุงาน 1-5 ปี	153	42.50
อายุงาน 6-10 ปี	100	27.78
อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	94	26.11

จากตารางที่ 4-1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย (ร้อยละ 74.17) มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 47.50) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. (ร้อยละ 42.78) นอกจากนี้ ยังพบว่า มีอายุงาน 1-5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 42.50)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4-2 การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัดโดยภาพรวม (n = 360)

	มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1	นโยบายแรงงานสัมพันธ์	3.38	0.71	ปานกลาง	3
2	การสื่อสารภายในองค์กร	3.39	0.78	ปานกลาง	2
3	การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง	3.50	0.69	มาก	1
	รวม	3.43	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.43, SD = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.50, SD = 0.69) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ($\bar{X}$ = 3.39, SD = 0.78) และด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.38, SD = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์

นโยบายแรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ตัวแทนพนักงานมีส่วนในการจัดทำนโยบาย	23	124	166	38	9	3.32	0.84	ปานกลาง	9
	(6.39)	(34.44)	(46.11)	(10.56)	(2.50)				
2. บริษัท นำความเห็นของพนักงานไปจัดทำนโยบาย	20	128	155	49	8	3.29	0.85	ปานกลาง	10
	(5.56)	(35.56)	(43.06)	(13.61)	(2.22)				
3. นโยบายมีเนื้อหาที่ชัดเจน	29	147	141	41	2	3.44	0.82	มาก	1
	(8.06)	(40.83)	(39.17)	(11.39)	(0.56)				
4. พนักงานเข้าใจเนื้อหาของนโยบายตรงกัน	27	126	159	42	6	3.35	0.84	ปานกลาง	7
	(7.50)	(35.00)	(44.17)	(11.67)	(1.67)				
5. พนักงานได้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายอย่างต่อเนื่อง	28	136	142	43	11	3.35	0.90	ปานกลาง	8
	(7.78)	(37.78)	(39.44)	(11.94)	(3.06)				
6. มีการดำเนินงานตามนโยบายภายในระยะเวลาที่กำหนด	26	146	135	44	9	3.38	0.88	ปานกลาง	6
	(7.22)	(40.56)	(37.50)	(12.22)	(2.50)				

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

นโยบายแรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. มีคณะทำงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	36	140	135	42	7	3.43	0.89	มาก	3
	(10.00)	(38.89)	(37.50)	(11.67)	(1.94)				
8. มีกระบวนการในการดำเนินงานอย่างเป็น	37	136	142	35	10	3.43	0.90	มาก	4
รูปธรรม	(10.28)	(37.78)	(39.44)	(9.72)	(2.78)				
9. มีประเมินผลการทำงานตามนโยบายอย่าง	29	152	130	41	8	3.43	0.88	มาก	2
ต่อเนื่องที่นำไปสู่การปรับปรุงเชิงปฏิบัติการ	(8.06)	(42.22)	(36.11)	(11.39)	(2.22)				
10. มีการประเมินความสำเร็จของนโยบาย	32	138	138	44	8	3.39	0.89	ปานกลาง	5
ที่นำไปสู่การปรับปรุงเชิงนโยบาย	(8.89)	(38.33)	(38.33)	(12.22)	(2.22)				
โดยรวม						3.38	0.71	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38, SD = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัท รับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

การรับรู้ในระดับมาก ประกอบไปด้วย พนักงานของบริษัท รับรู้ต่อ การกำหนดนโยบายที่บริษัทมีความชัดเจนในด้านเนื้อหามากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.44, SD = 0.82) และการประเมินผลนโยบายที่บริษัทได้มีประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.43, SD = 0.88) ตามลำดับ

การรับรู้ในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย พนักงานของบริษัท รับรู้ต่อ การประเมินผลนโยบายที่บริษัทได้มีการประเมินความสำเร็จของนโยบาย และนำไปสู่การปรับปรุงเชิงนโยบายมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.39, SD = 0.89) และบริษัทได้มีการนำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงานไปจัดทำเป็นนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.29, SD = 0.85) เป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัท รับรู้น้อยที่สุดต่อด้านมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์

ตารางที่ 4-4 การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับการรับรู้ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย	41	139	134	35	11	3.46	0.93	มาก	4
	(11.39)	(38.61)	(37.22)	(9.72)	(3.06)				
2. การสื่อสารมีความชัดเจน และถูกต้อง	34	159	121	44	2	3.50	0.85	มาก	2
	(9.44)	(44.17)	(33.61)	(12.22)	(0.56)				
3. พนักงานท่านอื่น ๆ เข้าใจในการสื่อสาร และ	34	160	133	27	6	3.53	0.83	มาก	1
สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	(9.44)	(44.44)	(36.94)	(7.50)	(1.67)				
4. สื่อของบริษัท ช่วยเสริมสร้าความสัมพันธ์อันดี	40	135	139	41	5	3.46	0.89	มาก	3
	(11.11)	(37.50)	(38.61)	(11.39)	(1.39)				
5. พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นไปถึง	32	109	138	60	21	3.20	1.01	ปานกลาง	5
ผู้บริหารของบริษัท ได้	(8.89)	(30.28)	(38.33)	(16.67)	(5.83)				
6. ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น	21	125	130	58	26	3.16	1.00	ปานกลาง	6
ของพนักงาน อยู่เสมอ	(5.83)	(34.72)	(36.11)	(16.11)	(7.22)				
โดยรวม						3.38	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38, SD = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัท รับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

การรับรู้ในระดับมาก ประกอบไปด้วย พนักงานของบริษัท รับรู้ต่อ การสื่อสารจากบริษัท ถึงพนักงานที่ทำให้พนักงานเข้าใจในสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.53, SD = 0.83) และรับรู้ต่อการสื่อสารจาก บริษัท เกี่ยวกับกฎระเบียบ และสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ว่ามีความชัดเจนและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.50, SD = 0.85) ตามลำดับ

การรับรู้ในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย การที่พนักงานสามารถความคิดเห็นไปถึงผู้บริหารของบริษัท ได้มากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.20, SD = 1.01) และผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 3.29, SD = 0.85) ซึ่งเป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัทรับรู้น้อยที่สุดต่อด้านมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4-5 การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง

การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง	ระดับการรับรู้ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ตัวแทนพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ	34 (9.44)	150 (41.67)	132 (36.67)	36 (10.00)	8 (2.22)	3.46	0.88	มาก	5
2. คณะกรรมการ มีส่วนในการร่วมในการตัดสินใจ	40 (11.11)	153 (42.50)	129 (35.83)	30 (8.33)	8 (2.22)	3.52	0.88	มาก	4
3. คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการวางแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์	41 (11.39)	155 (43.06)	130 (36.11)	27 (7.50)	7 (1.94)	3.54	0.86	มาก	2
4. บริษัท มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี	46 (12.78)	161 (44.72)	125 (34.72)	19 (5.28)	9 (2.50)	3.60	0.87	มาก	1
5. พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น	30 (8.33)	142 (39.44)	136 (37.78)	34 (9.44)	18 (5.00)	3.37	0.94	ปานกลาง	6
6. กิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี	42 (11.67)	155 (43.06)	125 (34.72)	26 (7.22)	12 (3.33)	3.53	0.91	มาก	3
โดยรวม						3.50	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานมาก ($\overline{X}$ = 3.50, SD = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัท รับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

การรับรู้ในระดับมาก ประกอบไปด้วย พนักงานของบริษัท รับรู้ต่อการที่บริษัทมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกัน อย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.60, SD = 0.87) และรับรู้ต่อบทบาทของคณะกรรมการลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานมีส่วนร่วมในการวางแผนงานหรือกิจกรรมทางด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.54, SD = 0.86) ตามลำดับ

การรับรู้ในระดับปานกลาง ในประเด็นย่อย การมีส่วนร่วมในด้านกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์ในเรื่องโอกาสที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น และโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับผู้บริหาร และกับเพื่อนพนักงานด้วยกัน ($\overline{X}$ = 3.37, SD = 0.94) ซึ่งเป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัท รับรู้น้อยที่สุดต่อด้านมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง

ส่วนที่ 3 ผลศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4-6 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม (n = 360)

	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	$\overline{X}$	SD	แปลความ
1	ความพยายามทุ่มเท	3.92	0.64	
2	ความตั้งใจที่จะลาออก	4.04	1.15	
		(1.96)		
	รวม	3.98	0.74	มาก

หมายเหตุ: ข้อ 2 เป็นคำถามเชิงลบ ที่ได้ทำการปรับคะแนนใหม่แล้ว (Recode)

จากตารางที่ 4-6 พบว่า พนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, SD = 0.74) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันด้านความตั้งใจที่จะลาออกน้อย ($\overline{X}$ = 1.96, SD = 1.15) และพนักงานมีระดับความผูกพันด้านความพยายามทุ่มเทมาก ($\overline{X}$ = 3.92, SD = 0.64)

ตารางที่ 4-7 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำแนกตามด้านความพยายามทุ่มเท

ความพยายามทุ่มเท	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	107 (29.72)	173 (48.06)	68 (18.89)	10 (2.78)	2 (0.56)	4.04	0.80	มาก	1
2. สละเวลาพักเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	76 (21.11)	181 (50.28)	94 (26.11)	7 (1.94)	2 (0.56)	3.89	0.77	มาก	4
3. ทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่คาดหวังไว้	83 (23.06)	166 (46.11)	100 (27.78)	9 (2.50)	2 (0.56)	3.89	0.80	มาก	5
4. สมัครใจที่จะทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จเร็วกว่าที่ตั้งไว้	74 (20.56)	175 (48.61)	99 (27.50)	7 (1.94)	5 (1.39)	3.85	0.81	มาก	6
5. สมัครใจทำงานมากขึ้นเมื่อจำเป็น	74 (20.56)	179 (49.72)	91 (25.28)	12 (3.33)	4 (1.11)	3.85	0.82	มาก	7
6. สมัครใจทำงานหนักมากขึ้นเพื่อช่วยให้ บริษัทประสบความสำเร็จ	98 (27.22)	156 (43.33)	91 (25.28)	12 (3.33)	3 (0.83)	3.93	0.85	มาก	3
7. พยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้งานสำคัญนั้นเสร็จสมบูรณ์	97 (26.94)	184 (51.11)	68 (18.89)	8 (2.22)	3 (0.83)	4.01	0.79	มาก	2
โดยรวม						3.92	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมด้านความเต็มใจ และทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50, SD = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัท มีความผูกพันต่อทุกประเด็นในระดับมาก

โดยพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ในความพยายามทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.04, SD = 0.80) รองลงมา คือ ความพยายามทุ่มเทที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้งานสำคัญนั้นเสร็จสมบูรณ์ ($\overline{X}$ = 4.01, SD = 0.79) ลำดับสุดท้าย คือ ความสมัครใจทำงานมากขึ้นเมื่อคิดว่าเป็นสิ่งจำเป็น ($\overline{X}$ = 3.85, SD = 0.82) ซึ่งเป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัท มีความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมความพยายามทุ่มเทน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-8 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะลาออก

ความตั้งใจที่จะลาออก	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อย ๆ	22	27	66	53	192	1.98	1.25	น้อย
	(6.11)	(7.50)	(18.33)	(14.72)	(53.33)			
2. วางแผนที่จะหางานใหม่ในช่วง 1 ปี ข้างหน้านี้	15	30	44	55	216	1.81	1.18	น้อย
	(4.17)	(8.33)	(12.22)	(15.28)	(60.00)			
3. ถ้ามีลู่ทางเป็นของตัวเอง จะทำงานให้บริษัทอีกเพียง 1 ปี เท่านั้น	33	36	48	52	191	2.08	1.37	น้อย
	(9.17)	(10.00)	(13.33)	(14.44)	(53.06)			
โดยรวม						1.96	1.15	น้อย

จากตารางที่ 4-8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจที่จะลาออกในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 1.96, SD = 1.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัทมีความตั้งใจที่จะลาออกในทุกประเด็นย่อยในระดับน้อยโดยด้านการวางแผนการหางานใหม่ ($\overline{X}$ = 1.81, SD = 1.18) น้อยที่สุดรองลงมา คือ มีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อย ๆ ($\overline{X}$ = 1.98, SD = 1.25) และหากมีลู่ทางเป็นของตัวเองจะทำงานให้ บริษัท อีกเพียง 1 ปีเท่านั้น ($\overline{X}$ = 2.08, SD = 1.37) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-9 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม		
	r	Sig. (2 -tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. นโยบายแรงงานสัมพันธ์	.204**	.000	ต่ำ
2. การสื่อสารภายในองค์กร	.192**	.000	ต่ำ
3. การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง	.217**	.000	ต่ำ
โดยรวม	.204**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ (r = .204) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์แต่ละด้าน พบว่า มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำ โดยด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมากที่สุด (r = .204) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (r = .217) ลำดับสุดท้าย คือ การสื่อสารภายในองค์กร (r = .192) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการศึกษาข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 360 คนซึ่งผู้วิจัยสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และมีอายุงาน 1-5 ปี

ส่วนที่ 2 การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติกา รบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีด้าน การมีส่วนร่วมของลูกจ้างมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารภายในองค์กรและด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง เป็นด้านที่พนักงานมีระดับการรับรู้มากที่สุดโดยการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัทรับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

การรับรู้ในระดับมาก ประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมของลูกจ้างด้านกิจกรรม โดยพนักงานของบริษัทรับรู้ต่อการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกันอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด และรับรู้ประเด็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านการบริหารงานต่อบทบาทของคณะกรรมการลูกจ้างหรือสหภาพแรงงาน มีส่วนร่วมในการวางแผนงานหรือกิจกรรมทางด้านแรงงานสัมพันธ์ ตามลำดับ

การรับรู้ในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมของลูกจ้างด้านกิจกรรม โดยพนักงานรับรู้ต่อโอกาสที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น และโอกาสการทำกิจกรรมร่วมกับผู้บริหาร และกับเพื่อนพนักงานด้วยกันซึ่งเป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัทมีระดับการรับรู้น้อยที่สุดต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง

ด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยพนักงานของบริษัทมีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

การรับรู้ในระดับมาก ประกอบไปด้วย การสื่อสารจากบริษัทถึงพนักงานที่ทำให้พนักงานเข้าใจในสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และรับรู้ต่อการสื่อสารจากบริษัทเกี่ยวกับกฎระเบียบ และสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ว่ามีความชัดเจา และถูกต้องตามลำดับ

การรับรู้ในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย การที่พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นไปถึงผู้บริหารของบริษัทได้มากที่สุด และผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ ซึ่งเป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัทรับรู้น้อยที่สุดต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ โดยพนักงานของบริษัทมีระดับการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัทรับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

การรับรู้ในระดับมาก ประกอบไปด้วย การกำหนดนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์โดยพนักงานของบริษัทรับรู้ต่อ การกำหนดนโยบายที่บริษัทมีความชัดเจนในด้านเนื้อหา มากที่สุด และการประเมินผลนโยบาย โดยพนักงานรับรู้ว่าบริษัทได้มีประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามลำดับ

การรับรู้ในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย พนักงานของบริษัทรับรู้ต่อ การประเมินผลนโยบาย โดยพนักงานรับรู้ว่าบริษัทได้มีการประเมินความสำเร็จของนโยบาย และนำไปสู่การปรับปรุงเชิงนโยบายมากที่สุด และบริษัทได้นำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงาน

ไปจัดทำเป็นนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์เป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัทรับรู้น้อยที่สุด ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ระดับการความผูกพันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า พนักงานของบริษัทมีความผูกพันต่อทุกประเด็นในระดับมาก โดยพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยพฤติกรรมของพนักงานในความสมัครใจ และความพยายามที่สูงกว่าความต้องการขั้นต่ำของงาน ด้านความพยายามทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถมากที่สุด รองลงมา คือ ความพยายามทุ่มเทที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้งานสำคัญนั้นเสร็จสมบูรณ์ ลำดับสุดท้าย คือ ความสมัครใจทำงานมากขึ้น เมื่อคิดว่าเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งเป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัทมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความพยายามทุ่มเทน้อยที่สุด

ด้านความตั้งใจที่จะลาออก โดยพนักงานของบริษัทพนักงานของบริษัทมีความตั้งใจที่จะลาออกในทุกประเด็นย่อยในระดับน้อย โดยมีความตั้งใจด้านการวางแผนการหางานใหม่ในช่วง 1 ปีข้างหน้านี้ น้อยที่สุด รองลงมา คือ มีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อย ๆ และหากมีลู่ทางเป็นของตัวเองจะทำงานให้บริษัทอีกเพียง 1 ปีเท่านั้น เป็นด้านที่พนักงานมีความตั้งใจมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์แต่ละด้าน พบว่า มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำ โดยด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของลูกจ้างลำดับสุดท้ายคือ การสื่อสารภายในองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

การรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัทมีการการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีภาพรวมอยู่ในระดับมาก แตกต่างจากงานวิจัยของงานวิจัยของ ชะเอม มีเชาว์ (2557) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบการับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการทั้งที่มีสหภาพแรงงาน และไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานสัมพันธ์เป็นเป้าหมายสำคัญ (Key objective) ของบริษัทโดยได้มีการกำหนดเป้าหมาย และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยเมื่อพิจารณาถึง

ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ซึ่งเป็นด้านที่พนักงานมีระดับการรับรู้มากที่สุดโดยมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากกับวิจัยของงานวิจัยของชะเอม มีเชาว์ (2557) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบการับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการทั้งที่มีสหภาพแรงงาน และไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการอยู่ในภาพรวม และรายประเด็นย่อยในระดับปานกลาง และผลการศึกษาได้สอดคล้อง ขุนพล เชาวนปรีชา (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานสามารถส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรมได้ในระดับมาก โดยด้านการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และแต่งตั้งผู้แทนพนักงานลูกจ้างอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่ในรายประเด็นย่อยจะแตกต่างกันในด้านการจัดกิจกรรมร่วมกันระว่างนายจ้าง และลูกจ้างซึ่งจะอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์โดยเน้นการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน (Build collaborative working environment) โดยมีนโยบายการทำงานร่วมกับสหภาพแรงงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน และมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม เช่น กิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมกีฬา โปรแกรมอาชีพทางเลือก เป็นต้น แต่จากการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัทมีการรับรู้ต่อการมีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นน้อยที่สุด อาจมีสาเหตุมาจาก การประชาสัมพันธ์

การจัดกิจกรรมอาจจะไม่ทั่วถึง และมีระยะเวลาสั้นเกินไป และปัจจัยในด้านเวลาการผลิตที่อาจทำให้พนักงานไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทุกคน เป็นต้น

ด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีระดับการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ ชะเอม มีเชาว์ (2557) ที่ศึกษา การเปรียบเทียบการับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการทั้งที่มีสหภาพแรงงาน และไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และแตกต่างผลการศึกษาได้สอดคล้อง ขุนพล เชาวนปรีชา (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารสามารถส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรมได้ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายประเด็นย่อย พบว่า การสื่อสารจากบริษัทถึงพนักงานนั้น พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับมากแต่พนักงานของบริษัทรับรู้ต่อการที่พนักงานสามารถสื่อสารไปถึงบริษัทหรือผู้บริหารในระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการจัดการประชุมการสื่อสารทางธุรกิจ (Business cascade) เพื่อให้ผู้บริหารได้ชี้แจงเป้าหมายทางธุรกิจรวมถึงการสื่อสารในด้านแรงงานสัมพันธ์ เช่น กฎระเบียบ สิทธิประโยชน์ ในหลายช่องทาง แต่อาจจะยังขาดช่องทางที่ให้พนักงานสามารถสื่อสารไปถึงผู้บริหารของบริษัทได้

ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า โดยมีระดับการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานรับรู้ต่อการกำหนดนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ต่อเนื้อหาที่มีความชัดเจนในระดับมาก แต่ในเรื่องของการนำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงานไปจัดทำนโยบายนั้น พนักงานรับรู้ในระดับปานกลาง และเป็นประเด็นที่พนักงานรับรู้น้อยที่สุด ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชะเอม มีเชาว์ (2557) ที่ศึกษา การเปรียบเทียบการับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานในสถานประกอบการทั้งที่มีสหภาพแรงงาน และไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการนโยบาย และแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการอยู่ในระดับปานกลาง และ ขุนพล เชาวนปรีชา (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านนโยบาย และแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์สามารถส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรมได้

ในระดับปากลาง ทั้งนี้เนื่องจากในส่วนของการกำหนดนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ บริษัท ยังไม่ได้มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ฐิติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

โดยด้านพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร พนักงานของบริษัท มีระดับการความผูกพันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพยายามทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถมากที่สุด แต่จะมีความสมัครใจทำงานมากขึ้น เมื่อคิดว่าเป็นสิ่งจำเป็นเป็นประเด็นที่พนักงานของบริษัทมีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความพยายามทุ่มเทน้อยที่สุด ส่วนในด้านความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่นั้น มีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรในภาพรวมในระดับน้อย

และจากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จิตรา จัดละ (2550) ที่ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา บริษัท เอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด พบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และแนวคิดของ กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ และสุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2555) ที่ว่าการบริหารแรงงานสัมพันธ์เป็นแนวทางการบริหารให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์กร และ ธิษณะ สำเร็จ (2547) ได้ศึกษาวิธีการจัดการที่ดี (Good practices): กรณีศึกษา ความผาสุก และความพึงพอใจของพนักงานต่อการจัดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในบริษัท จอห์นสัน คอนโทรลส์ แอนด์ ซัมมิท อินทีเรียส์ พบว่า ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ดี คือ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และก่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และจากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำโดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทุก ๆ ด้าน

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาดังกล่าวได้แสดงให้เห็นว่า มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีนั้นส่งผลหรือเป็นปัจจัยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษามาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ในแต่ละด้านยังมีรายประเด็นย่อยที่บริษัทสามารถนำไปปรับปรุงเชิงนโยบายได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมองลูกจ้างเป็นด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ดีที่พนักงานมีระดับการรับรู้มากที่สุด แต่จากการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัทยังมีการรับรู้ต่อการมีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นน้อย ดังนั้น บริษัทจึงควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นอย่างทั่วถึง

2. ด้านการสื่อสารภายในองค์กรจากการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัทมีระดับการรับรู้น้อยที่สุดต่อการที่ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงาน ดังนั้น บริษัทควรมีนโยบายให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานมากขึ้น

3. ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์จากการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัทมีระดับการรับรู้น้อยที่สุดต่อการที่บริษัทได้นำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงานไปจัดทำเป็นนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ดังนั้นบริษัทควรมีนโยบายที่จะนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมาจัดทำโนบายหรือแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายข้างต้น หน่วยงานด้านแรงงานสัมพันธ์ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะด้านนโยบาย ดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมองลูกจ้างควรมีรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ให้พนักงานสามารถเข้าร่วมได้อย่างทั่วถึง และควรมีการวางแผนงานเพื่อให้มีระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมที่มากขึ้น

2. ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ควรจัดให้มีช่องทางให้พนักงานสามารถสื่อสารไปถึงผู้บริหารของบริษัทได้ เช่น การจัดประชุมเพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานระดับต่าง ๆ ได้พูดคุยกันโดยตรง (Skip level meeting) อย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านนโยบายแรงงานสัมพันธ์ ควรเปิดโอกาสให้ตัวแทนพนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นต่อแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และนำข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์มาปรับใช้ในกำหนดนโยบายหรือแผนการดำเนินงานด้านแรงงานสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับมาตรการแรงงสัมพันธ์ เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อศึกษาความแตกต่างของผลการดำเนินการตามาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

บรรณานุกรม

กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน. (2559). *แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2559-2562.* กรุงเทพฯ: กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน กรมสวัสดิ การและคุ้มครองแรงงาน

กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. (2559*). Update นโยบายและมาตรการ ส่งเสริมการลงทุน*. เข้าถึงได้จาก http://www.mol.go.th/sites/default/files/004_boi_policy.pdf

กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ และสุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2555). แรงงานสัมพันธ์มิติใหม่: แรงงานสัมพันธ์เชิงประสบการณ์. *วารสารนักบริหาร, 32*(1), 190-194.

เกื้อจิต ธีระกาญจน์. (2553). *แรงงานสัมพันธ์.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยบัณฑิตย์.

เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2555). แรงงานสัมพันธ์: *หลักการ กฎหมาย และการบริหารแรงงานสัมพันธ์.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ขุนพล เชาวนปรีชา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตรา จัดละ. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา บริษัท เอ็ทเคเรสโตรองต์ จำกัด.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชะเอม มีเชาว์. (2557). *การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง.* งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฐิติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสากกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2546). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดนุวัศ บุญเดช. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย (จำกัด) มหาชน ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธิษณ สำเร็จ. (2547). *วิธีการจัดการที่ดี กรณี: ความผาสุก และความพึงพอใจของพนักงานต่อการจัดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี บริษัท จอนห์สัน คอนโทรลส์แอนด์ ซัมมิท อินทีเรียส์ จำกัด.* งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. (2559). *จำนวนพนักงานบริษัท.* ระยอง: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.

พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล. (2557). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค.* การศึกษาส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิรินทร์ชา สมานสินธุ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์เพอร์ฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ภาวนา เวชกิจ. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด.* สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กร, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รตนพร จันทร์เทศ. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน บริษัท แกรมเบียนฟู้ดสยาม จำกัด.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2553). *แรงงานสัมพันธ์ กุญแจแห่งความร่วมมือระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง.* กรุงเทพ: นิติธรรม.

วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์. (2554). *อิทธิพลของการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2559). *ภาวะอุตสาหกรรมเดือนมีนาคม 2559.* เข้าถึงได้จาก http://www.fti.or.th/2016/download/technical/Industrial_review_3-59_868.pdf

สม ศุภนคร (ม.ป.ป.). *แรงงานสัมพันธ์.* เข้าถึงได้จาก http://www.oocities.org/udornlabour/relationlabour.htm

สมพงษ์ สุพัฒนคูณ. (2554). *วิธีการจัดการที่ดี กรณีศึกษาการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ ความผาสุก และความพึงพอใจในระบบแรงงานสัมพันธ์ใน บริษัท เอนไก ไทย จำกัด.* งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สังศิต พิริยะรังสรรค์. (2554). คอร์รัปชันเชิงระบบ: นวัตกรรมที่ต้องควบคุม. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 9*(2), 67-94.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมยานยนต์.* เข้าถึงได้จาก http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/IndustBasicKnowledge/Master_8.pdf

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). *การสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

Baron, R. A. (1986). *Behavior in organization.* Boston: Allyn and Bacon.

Garrison, K. C., & Magoon, R. (1972). *Educational psychology*. Ohio: Charles E. Morrill.

de Silva, S. R. (1998). *Element of sound industrial relations system.* Retrieved from http://www.ilo.org/public/english/dialogue/actemp/downloads/publications/srseleme.pdf

Steer, R. M. (1977). *Antecedents and outcome organization commitment.* Administrative Science Quaterly.

Sundaray, B. K. (2011). Employee engagement: A driver of organizational effectiveness. *European Journal of Business and Management, 3*(8), 53-60.

ภาคผนวก

ชุดที่ .....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ

❒ ต่ำกว่า 20 ปี ❒ 31-40 ปี

❒ 20-30 ปี ❒ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

❒ มัธยมศึกษาตอนต้น ❒ อนุปริญญา/ ปวส.

❒ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ❒ ปริญญาตรี

4. อายุงาน

❒ น้อยกว่า 1 ปี ❒ 6-10 ปี

❒ 1-5 ปี ❒ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลการรับรู้มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการรับรู้ของท่านตามความเป็นจริง

ค่าคะแนน 5 หมายถึง รับรู้มากที่สุด
ค่าคะแนน 4 หมายถึง รับรู้มาก
ค่าคะแนน 3 หมายถึง รับรู้ปานกลาง
ค่าคะแนน 2 หมายถึง รับรู้น้อย
ค่าคะแนน 1 หมายถึง รับรู้น้อยที่สุด

มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	**ระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี**				
	5 รับรู้มากที่สุด	**4 รับรู้มาก**	**3 รับรู้ปานกลาง**	**2 รับรู้น้อย**	**1 รับรู้น้อยที่สุด**
นโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ดี					
1. ตัวแทนพนักงานมีส่วนในการจัดทำนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัท					
2. บริษัท นำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงานไปจัดทำเป็นนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์					
3. นโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัทมีเนื้อหาที่ชัดเจน					
4. ท่าน และคนอื่น ๆ เข้าใจเนื้อหาของนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัทตรงกัน					
5. ท่าน และคนอื่น ๆ ใน บริษัท ได้รับทราบข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					
6. บริษัท มีการดำเนินงานตามนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้					

มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	ระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี				
	5 รับรู้มากที่สุด	4 รับรู้มาก	3 รับรู้ปานกลาง	2 รับรู้น้อย	1 รับรู้น้อยที่สุด
7. บริษัท มีคณะทำงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ชัดเจน					
8. บริษัท มีกระบวนการในการดำเนินงานตามนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม					
9. บริษัท มีประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ที่นำไปสู่การปรับปรุงการทำงานด้านแรงงานสัมพันธ์					
10. บริษัท ได้มีการประเมินความสำเร็จของนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงเชิงนโยบาย					
การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี					
11. บริษัท มีช่องทางในการสื่อข้อมูลทางด้านแรงงานสัมพันธ์มาถึงท่านที่หลากหลาย เช่น การประกาศเสียงตาทสาย การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเตอร์เน็ตภายใน วารสารพนักงาน การอบรม เป็นต้น					
12. การสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับสิทธิผลประโยชน์ของพนักงานมีความชัดเจนและถูกต้อง					
13. ท่าน และพนักงานท่านอื่น ๆ เข้าใจในสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท และสามารถปฏิบัติ					

ได้อย่างถูกต้อง					

มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	ระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี				
	5 รับรู้มากที่สุด	**4 รับรู้มาก**	**3 รับรู้ปานกลาง**	**2 รับรู้น้อย**	**1 รับรู้น้อยที่สุด**
14. สื่อของบริษัท ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกัน					
15. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็น เช่น การปรับปรุงการทำงาน การปรับปรุงสวัสดิการ หรือเสนอปัญหาอื่น ๆ ไปถึงผู้บริหารของบริษัทได้					
16. ผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของท่านรวมถึงพนักงานท่านอื่น ๆ อยู่เสมอ					
การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง					
17. ตัวแทนพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการลูกจ้าง สหภาพแรงงาน เป็นต้น					
18. คณะกรรมการลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานมีส่วนในการร่วมตัดสินใจ เช่น ร่วมวินิจฉัยข้อร้องทุกข์ของพนักงาน เป็นต้น					
19. คณะกรรมการลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานมีส่วนร่วมในการวางแผนงานหรือกิจกรรมทางด้านแรงงานสัมพันธ์					

มาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี	ระดับการรับรู้ต่อมาตรการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี				
	5 รับรู้มากที่สุด	**4 รับรู้มาก**	**3 รับรู้ปานกลาง**	**2 รับรู้น้อย**	**1 รับรู้น้อยที่สุด**
20. บริษัท มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมกีฬานันทนาการ กิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม เป็นต้น					
21. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น และได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับผู้บริหาร และกับเพื่อนพนักงานด้วยกัน					
22. กิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน และระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ค่าคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	**ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร**				
	5 เห็นด้วยมากที่สุด	**4 เห็นด้วยมาก**	**3 เห็นด้วยปานกลาง**	**2 เห็นด้วยน้อย**	**1 เห็นด้วยน้อยที่สุด**
ความพยายามทุ่มเท					
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
2. ท่านมักจะสละเวลาพักเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
3. ท่านทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่คาดหวังไว้					
4. ท่านสมัครใจที่จะทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จเร็วกว่าที่ตั้งไว้					
5. ท่านสมัครใจทำงานมากขึ้นเมื่อท่านคิดว่าจำเป็น					
6. ท่านสมัครใจทำงานหนักมากขึ้นเพื่อช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ					
7. ท่านพยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้งานสำคัญนั้นเสร็จสมบูรณ์					

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร				
	5 เห็นด้วยมากที่สุด	**4** เห็นด้วยมาก	**3** เห็นด้วยปานกลาง	**2** เห็นด้วยน้อย	**1** เห็นด้วยน้อยที่สุด
ความตั้งใจที่จะลาออก					
8. ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อย ๆ					
9. ท่านวางแผนที่จะหางานใหม่ในช่วง 1 ปีข้างหน้านี้					
10. ถ้าท่านมีลู่ทางเป็นของตัวเอง ท่านคิดว่าจะทำงานให้บริษัทอีกเพียง 1 ปีเท่านั้น					

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการทำแบบสอบถามครั้งนี้