

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง

ชะเอม มีเซาว์

26 ส.ค. 2558

347812

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

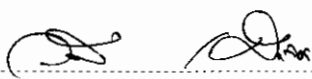
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

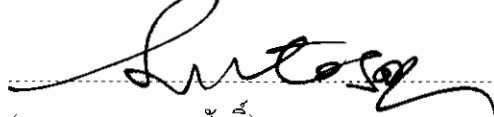
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ ชะเอม มีเชาว์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

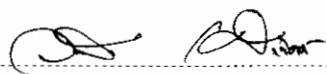
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

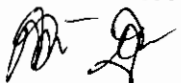
  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียววิเศษ)

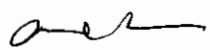
  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


  
..... ประธาน  
(ดร.นาท นนทศักดิ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียววิเศษ)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

  
..... กรรมการ  
(ดร.พรรรัตน์ แสงหาญ)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์ิ นนทศักดิ์)  
วันที่ 8 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เตียววิศเรศ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งได้ให้ความกรุณา ให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้อง มีความ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ที่ได้รับ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณนายसानิด แยกสะอาด ผู้จัดการงานชุมชนสัมพันธ์และกิจกรรมรับผิดชอบ เพื่อสังคม บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นายสุกิจ ลพบำรุง ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นายชัชชัย รอดศิริ ผู้จัดการแผนกวิศวกรรม บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความเมตตาและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึง พนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าอันพึงมีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบ ทดแทนบุญคุณต่อบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนศิษย์มาตลอด ตลอดจน ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชะเอม มีเซาว์

50921275: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: การบริหาร/ แรงงานสัมพันธ์/ คุณภาพชีวิตการทำงาน

ชะเอม มีเซาว์: การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งของพนักงานในสถานประกอบการ (A COMPARATIVE STUDY OF RELATIONS MANAGEMENT AND QUALITY OF WORK LIFE AMONG EMPLOYEES IN AN INDUSTRIAL ESTATE) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: วรณิ เดียววิเศษ, Ph.D., สมบัติ ธีรังสินถาวร, DBA. 137 หน้า. ปี พ.ศ. 2557.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี จำนวน 352 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้สถิติการทดสอบค่าที และทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบดังนี้

1. พนักงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27, SD = .70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการรับรู้ของพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96, SD = .62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการ

2. พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32, SD = .59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14, SD = .52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

3. พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการในภาพรวมดีกว่าพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลที่ได้รับจากการวิจัยอาจเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพภายใต้การบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ อันนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการ ในการป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านแรงงานต่อไป

50921275: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M.  
(HUMAN RESOURCE MANAGEMENT).

KEYWORDS: MANAGEMENT/ LABOR RELATIONS/ QUALITY OF WORK LIFE.

CHA-AIM MEECHAO: A COMPARATIVE STUDY OF PERCEPTIONS  
TOWARDS MANAGEMENT, LABOR RELATIONS AND QUALITY OF WORK LIFE OF  
EMPLOYEES IN THE ESTABLISHMENT OF AN INDUSTRIAL ESTATE. ADVISOR:  
WANNEE DEOISRES, Ph.D., SOMBAT THAMRONGSINTHAWON, DBA. 137 P., 2014.

The main purpose of this study was to compare the perception of labour relation management and quality of work life between employees working at the firms having and not having trade unions. A convenience sample of 352 employees of the firms in an industrial estate was asked to complete self-report questionnaires of this study. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and Pearson product moment correlation.

The results showed that:

1. Employees of the firms having trade unions had overall perception towards labor relation management at a moderate level ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.70$ ). Mean scores in the aspect of work safety was at the highest level, while mean scores in the aspect of career growth was at the lowest. Employees of the firms without trade unions had overall perception towards labor relation management at a moderate level ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.62$ ). Mean scores in the aspect of work safety was at the highest level, while mean scores in the aspect of welfare was at the lowest.
2. Employees of the firms having trade unions had overall perception towards quality of work life at a moderate level ( $\bar{X} = 3.32$ ,  $SD = 0.59$ ). Mean scores in the aspect of social relevance of the work was at the highest level, while mean scores in the aspect of chance of growth and security was at the lowest. Employees of the firms without trade unions had overall perception towards quality of work life at a moderate level ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = .59$ ) Mean scores in the aspect of Social integration in the Organization was at the highest level, while mean scores in the aspect of Chance of growth and Security was at the lowest
3. Employees of the firms having trade unions had statistically significant higher mean scores of overall perception towards labor relation management and quality of work life than those of the firms without trade unions ( $p < .01$ ).
4. There was high positive relationship between employee perception towards labor relation management and perception towards quality of work life ( $p < .01$ ).

Findings of this study can be used to guide the human resource management in an organization by enhancing of good labor relation; thereby can promote quality of work life and decrease conflict among employees.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ข้อมูลทั่วไปของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดชลบุรี.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแรงงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์.....	22
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
- การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปผล.....	102
อภิปรายผล.....	103
ข้อเสนอแนะ.....	106
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	114
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	137

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการทดลอง จำนวน 30 คน..... 64
4-1	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ..... 69
4-2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน โดยรวม..... 70
4-3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง..... 72
4-4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านสวัสดิการ..... 73
4-5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านการติดต่อสื่อสาร..... 75
4-6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ..... 76
4-7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร..... 78
4-8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ..... 79
4-9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ..... 80
4-10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์..... 81
4-11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม..... 83
4-12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ..... 85
4-13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย..... 86



## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี.....	88
4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน.....	90
4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วน ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน.....	91
4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่ บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม.....	93
4-18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่าง ชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม.....	94
4-19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะมีส่วน เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง.....	96
4-20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการ บริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานและ ไม่มีสหภาพแรงงาน.....	97
4-21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานและ ไม่มีสหภาพ แรงงาน.....	99
4-22 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานและ ไม่มีสหภาพ แรงงาน โดยรวม.....	100

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะคนเป็นผู้ที่ใช้ปัจจัยในการบริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากองค์กรหรือหน่วยงานใดสามารถหาคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้าปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ ก็เป็นที่แน่ใจได้ว่า การบริหารงานในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นจะต้องเจริญก้าวหน้า สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในทศวรรษที่ผ่านมา ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารมีมาก และเกิดการหลั่งไหล ตามกระแสโลกาภิวัตน์ จึงกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศมากมายหลายด้านด้วยกัน เช่น ด้านสังคม วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ การเมือง โดยเฉพาะการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การเมือง โดยเฉพาะการพัฒนาด้านเศรษฐกิจได้ประสบความสำเร็จอย่างสูง แต่จากการขยายตัวด้านอุตสาหกรรมซึ่งมุ่งเน้นความเจริญด้านเศรษฐกิจได้ก่อให้เกิดปัญหาสังคมอย่างมาก เพราะในสังคมขนาดนั้นมุ่งเน้นการพัฒนาด้านวัตถุโดยลืมว่า การพัฒนาที่แท้จริงต้องเริ่มมาจากการพัฒนา ด้านร่างกาย และจิตใจของคน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาชีวิต และสังคมที่ยั่งยืน การสร้างสังคมให้เป็นสังคมที่พึงปรารถนา จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านของคน ให้เป็นคนเก่ง คนดี มีคุณธรรม มีสุขภาพอนามัยดี คุณภาพชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ส่งเสริมความรู้ ความคิด ทักษะ เจตคติ ให้รู้จักตนเอง รู้จักชีวิต เข้าใจสังคม มีความสามารถพร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก บทบาทขององค์กรก็มีความสำคัญในการพัฒนาคนให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของแต่ละองค์กรและสังคม ทำให้คนมีคุณภาพและศักยภาพที่จะพัฒนาสังคมให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและที่สำคัญเป็นกลไกในการพัฒนาคนให้เป็นผู้มีศักยภาพในการทำงานตามเป้าประสงค์ของสังคมและของประเทศชาติ

การบริหารงานบุคคลขององค์กรจึงเป็นบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาคนให้เป็นผู้มีศักยภาพและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คนมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเองให้เต็มความสามารถ สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานดังที่ มยุรี สาริบุตร (2532) ได้กล่าวไว้ว่า คนที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบกระเทือนต่อสุขภาพจิตเช่น ขาดความปลอดภัย ขาดความ สะดวกสบาย การติดต่อสื่อสารไม่สะดวก ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ซึ่งเป็นเรื่อง

ไม่เพียงปรารถนา การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนั้น มิใช่เรื่องที่ยากจนเกินความสามารถ หากแต่เป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายองค์กรหรือนายจ้าง และฝ่ายพนักงานหรือลูกจ้าง ที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยทั้งสองฝ่ายต่างมีความพึงพอใจด้วยกัน

คำว่า “แรงงานสัมพันธ์” นั้น หมายถึงความเกี่ยวข้องและการปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายนี้ได้มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร การจัดการธุรกิจของนายจ้าง และมีผลต่อการทำงานและความเป็นอยู่ของลูกจ้าง รวมทั้งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศชาติด้วย นอกจากนี้แรงงานสัมพันธ์ในความหมายอย่างกว้างยังมีความหมายรวมถึง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของฝ่ายนายจ้าง (สมาคมนายจ้าง สหพันธ์นายจ้าง และสภาองค์กรนายจ้าง) กับองค์กรของฝ่ายลูกจ้าง (สหภาพแรงงาน สหพันธ์แรงงาน และสภาองค์กรลูกจ้าง) ที่เข้ามามีบทบาทตามกฎหมาย และยังรวมถึงบทบาทของรัฐบาลในการจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และสนับสนุนให้ทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อันก่อให้เกิดความสงบสุขทางอุตสาหกรรมของประเทศ และประเทศไทยได้มีการให้สิทธิลูกจ้างในการก่อตั้งสหภาพแรงงานขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติแรงงาน พ.ศ. 2499 ซึ่งมีการจัดตั้งสหภาพแรงงานและสหพันธ์แรงงานรวม 154 แห่ง แต่ก็ถูกยกเลิกไปตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 19 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2519 สิทธิลูกจ้างในการก่อตั้งสหภาพแรงงานได้เกิดขึ้นอีกครั้งเมื่อมีการออกพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ผลที่เกิดขึ้นก็คือมีการจัดตั้งสหภาพแรงงานกันมาก จนถึงสิ้นปี 2551 ได้มีสหภาพแรงงานจัดตั้งขึ้นในกิจการรัฐวิสาหกิจ 44 แห่ง ในกิจการเอกชน 1,229 แห่ง โดยเฉพาะสหภาพแรงงานในกิจการเอกชนนั้น ได้มีการใช้สิทธิในการเรียกร้องและเจรจาต่อรองอย่างกว้างขวาง ดังเห็นได้จากข้อมูลการพิพาทแรงงาน การนัดหยุดงาน และการปิดงาน พ.ศ. 2539-2550 ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว การนัดหยุดงานมีมากในปี 2539-2540 ซึ่งเป็นช่วงก่อนเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ แต่แม้เป็นช่วงที่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจ แล้ว การนัดหยุดงานและการปิดงานก็ยังคงมีอยู่ รัฐบาลก็ต้องเข้ามามีบทบาทในการระงับข้อขัดแย้ง (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2549; โชคชัย สุทธาเวช, 2539; 2544 และ ทวีศักดิ์ สุททวาทีน , 2548)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life) เป็นแนวคิดหนึ่งที่นักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นำมาใช้ในการบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงรุก โดยเป็นกระบวนการขององค์กรที่ทำให้สมาชิกทุกระดับขององค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำ กิจกรรมที่เป็นการปรับปรุงชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการทำงานของแต่ละบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น ลดการขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการ ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุที่น้อยลง เกิดผลดีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร (Werther & Davis, 1993 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2552) โดยเป้าหมายสำคัญของการนำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ เพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจให้กับพนักงาน เพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งน่าจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานของพนักงานลดลง การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจของพนักงานลดลง และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น

การวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร สามารถสะท้อนได้จากระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ที่แต่ละคนปรารถนาแตกต่างกัน (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555) เช่น ปรารถนาให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ซึ่งเมื่อความปรารถนาของพนักงานเหล่านั้น ได้รับการตอบสนองจากองค์กรจนเกิดขึ้นเป็นความจริง ก็จะทำให้พนักงานคนนั้นเกิดความสุข เป็นความปิติยินดีและอึดอ้อมใจ ซึ่งพนักงานที่มีความสุขในการทำงานนั้นจะมีกระตือรือร้นในการทำงาน ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสนใจและมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่งผลดีต่อองค์กรในการลดความขัดแย้งด้านแรงงาน มีอัตราการลาออกและขาดงานของพนักงานลดลง (สุพิน เกษากุลปต์, 2536, นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2540 และ ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2536)

จากสถานการณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานไทยที่มีแนวโน้มต่ำลง ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตของสถานประกอบการหยุดชะงักอันเนื่องมาจากการขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการ ประกอบกับภาวะการณ์ลงทุนที่ยังส่งผลให้สถานประกอบการทั่วไปยังคงมีความต้องการแรงงานรวมอยู่ในระดับสูง ทำให้สถานประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจกับแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น จากข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในสภาพปัจจุบันมีสภาพเป็นอย่างไร และมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม วางแผนส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น อันจะทำให้การทำงาน of พนักงานมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นไป (บุญลือ วงศ์เกษม, 2540; สุทิน สายสงวน, 2533 และ ศิริวรรณ วงษ์เกษม, 2540)

ข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน ว่าในสภาพปัจจุบันมีสภาพเป็นอย่างไร และมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม วางแผนส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น อันจะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน

### สมมติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานแตกต่างกัน
2. การรับรู้ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานแตกต่างกัน
3. การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สถานประกอบการสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ อันนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการ และป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านแรงงาน เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ
2. ผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้ฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์และนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการ

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ลักษณะของสถานประกอบการที่ศึกษา เป็นสถานประกอบการที่อยู่ในจังหวัดชลบุรี ที่มีสภาพแรงงาน และ ที่ไม่มีสภาพแรงงาน
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี มีจำนวน 46,093 คน
  - 2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี จำนวน 397 คน ได้จากการสุ่มแบบสะดวก
3. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ประเภทของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
    - 3.1.1 สถานประกอบการกิจการที่มีสภาพแรงงาน
    - 3.1.2 สถานประกอบการกิจการที่ไม่มีสภาพแรงงาน
  - 3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ
    - 3.2.1 การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ
      - 3.2.1.1 ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง
      - 3.2.1.2 ด้านสวัสดิการ
      - 3.2.1.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร
      - 3.2.1.4 ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ
      - 3.2.1.5 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
      - 3.2.1.6 ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ
      - 3.2.1.7 ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ

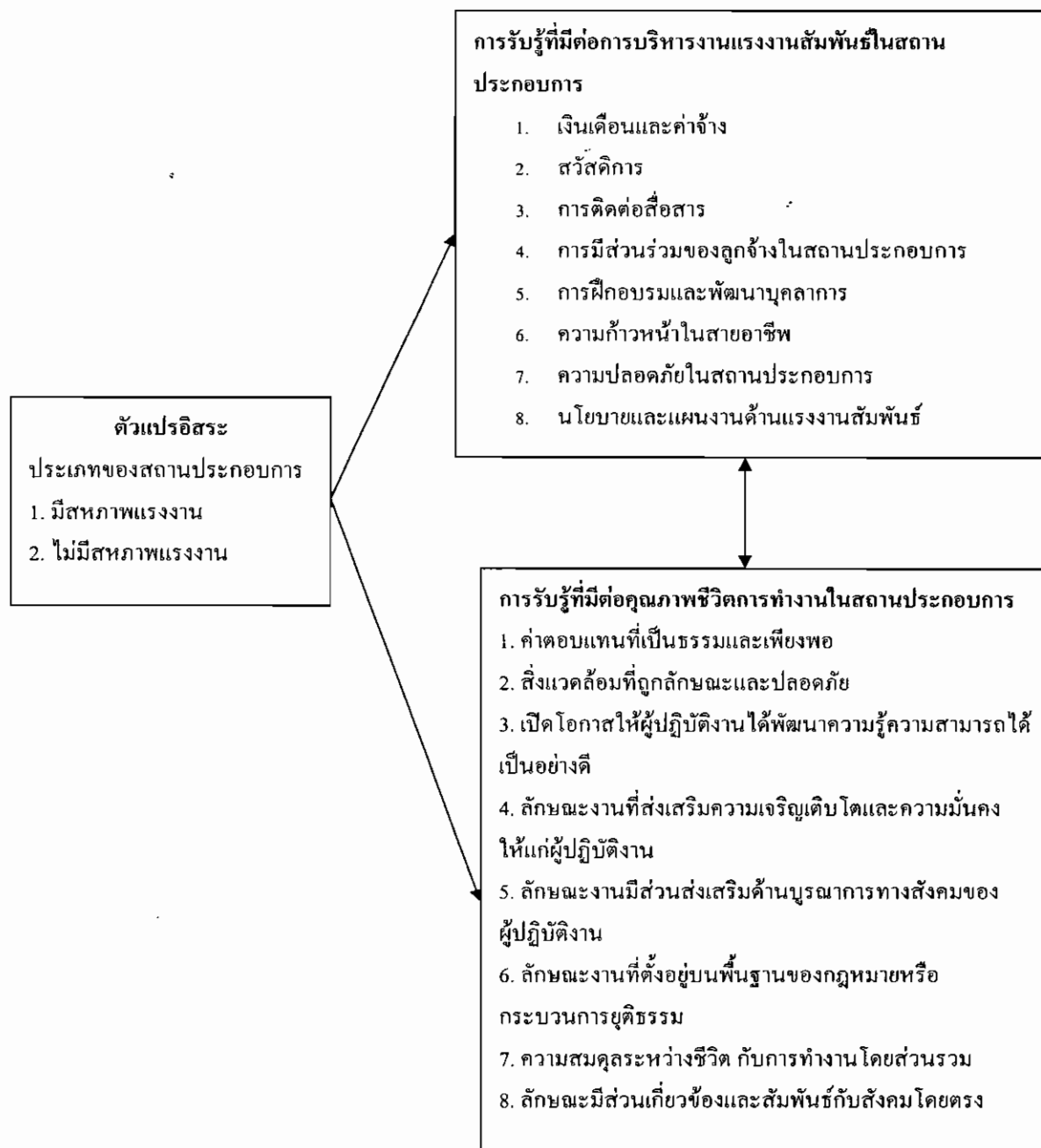
- 3.2.1.8 ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์
- 3.2.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ
- 3.2.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- 3.2.2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
- 3.2.2.3 ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็น  
 อย่างดี
- 3.2.2.4 ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่  
 ผู้ปฏิบัติงาน
- 3.2.2.5 ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของ  
 ผู้ปฏิบัติงาน
- 3.2.2.6 ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการ  
 ยุติธรรม
- 3.2.2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม
- 3.2.2.8 ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงจาก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2551), สังสิต พิริยะรังสรรค์ (2540); ทฤษฎีของ Richard E. Walton; อังคณา กองทอง (2548) ตามภาพที่ 1



## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

สถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน หมายถึง สถานประกอบการที่มีองค์กรลูกจ้าง จดทะเบียนขึ้นเป็นสภาพแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เพื่อเจรจาและทำความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานของลูกจ้างกับนายจ้างในเรื่องการทำงาน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่าง ๆ ร่วมสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงานและการทำงาน รวมถึงการเป็นองค์กรประชาธิปไตยที่ส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกจ้างในการพัฒนาสังคม

สถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน หมายถึง สถานประกอบการที่ไม่มีองค์กรลูกจ้างจดทะเบียนขึ้นเป็นสภาพแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518

การบริหารแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร กระบวนการผลิต และกระบวนการธุรกิจของนายจ้าง มีผลต่อการทำงานและความเป็นอยู่ของลูกจ้างรวมทั้งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของประเทศ

1. เงินเดือนและค่าจ้าง หมายถึง การจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลาในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ตรงเวลา เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิเพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้างตามกาลเวลาที่เหมาะสม

2. สวัสดิการ หมายถึง สวัสดิการที่ช่วยเหลือค่าครองชีพเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ (เช่น ที่พักอาศัย การเดินทาง อาหาร ชุดทำงาน เงินกู้ยืม ฯลฯ) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพและความสามัคคี (เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ กีฬาภายใน โรงงานสีขาว) สวัสดิการที่จัดให้โดยครอบคลุมถึงครอบครัวลูกจ้าง (รักษาพยาบาลในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ช่วยเหลืองานศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ) สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาคช่วยเหลือชุมชน) พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงด้านสวัสดิการ

3. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง หัวหน้างาน/ฝ่ายบริหารไม่ได้สั่งการฝ่ายเดียว ผู้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้ เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างเสมอ มีระบบ/ช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวกระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง

4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ หมายถึง เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน เมื่อมีปัญหาข้อขัดแย้งขึ้นในหน่วยพนักงานได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ ลูกจ้าง จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร หมายถึง แผนการฝึกอบรมและพัฒนาทำงาน ส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงาน ส่งเสริมการศึกษานอกเวลาทำงาน สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและความสามารถ มีหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง

7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ หมายถึง มีการอบรมด้านความปลอดภัยในโรงงาน จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ ใช้มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล มีคณะกรรมการความปลอดภัย ฯ ตามกฎหมายกำหนด

8. นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง กำหนดนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการลูกจ้าง/ สวัสดิการ ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่างเคร่งครัด การประเมินผลงานตามนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ทบทวนนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคล การมีสุขภาวะ มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้รับความคุ้มครองผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนเองยอมรับว่าสำคัญแลมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) หมายถึง นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน

ได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) หมายถึง งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้ง โอกาสที่แต่ละคน จะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาพ และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั้นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) หมายถึง เรื่องที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือการศึกษาต่าง ๆ ที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งคาดว่าจะเกี่ยวข้องหรืออาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง” ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดชลบุรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลทั่วไปของโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจทั้งในระดับภาคและระดับประเทศ โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว สันทนาการ การศึกษา สาธารณสุข ซึ่งมีบทบาทมากในภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีเป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ได้มีการพัฒนาเพื่อรองรับอุตสาหกรรมและการลงทุน ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก อันเป็นผลจากโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก จึงมีการลงทุนโครงการอุตสาหกรรมหลายประเภท จังหวัดชลบุรีแบ่งโรงงานอุตสาหกรรมออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. โรงงานที่ขึ้นอยู่กับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ซึ่งกระจายอยู่ทั่วไปในเขตจังหวัด โดยมีจำนวนหนาแน่นมากที่สุดในเขตอำเภอเมือง อำเภอศรีราชา และอำเภอบ้านบึง มีลักษณะกระจายอยู่ทั่วไป อาจมีการรวมกลุ่มเป็น กลุ่ม โรงงานต่าง ๆ แล้วแต่ชนิดหรือประเภทอุตสาหกรรม ข้อมูลจากสำนักงานอุตสาหกรรม ณ เดือนธันวาคม 2552 จังหวัดชลบุรี มีโรงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี 2,861 โรงงาน

2. โรงงานที่ขึ้นอยู่กับนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยโดยตรง ซึ่งประกอบไปด้วย 4 เขตนิคมอุตสาหกรรม ข้อมูลจากนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2553 คือ นิคมอุตสาหกรรมเหมราชชลบุรี มีจำนวนโรงงาน 120 โรงงาน นิคมอุตสาหกรรมกรมแหลมฉบัง มีจำนวนโรงงาน 398 นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีจำนวนโรงงาน 848 โรงงาน นิคม

อุตสาหกรรมปิ่นทอง มีจำนวนโรงงาน 214 (ข้อมูลจากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ณ เดือนมกราคม 2553)

## แนวคิดเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน

ความหมายของสหภาพแรงงาน

สหภาพแรงงาน หมายถึง องค์กรที่ลูกจ้างคนงานที่ต่ำกว่าระดับบริหารจัดการตั้งและดำเนินการในระบอบประชาธิปไตย เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานรวมทั้งชีวิตความอยู่ของลูกจ้างให้ดีขึ้น เพื่อเป็นตัวแทนของลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับนายจ้าง ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ในเรื่องเกี่ยวกับสภาพการจ้างเป็นศูนย์กลางร่วมความคิดเห็นของลูกจ้าง ส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกจ้างในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ เป็นสถาบันหนึ่งของระบบแรงงานสัมพันธ์ของบรรดาประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตย (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2545, สังคิต พิริยะรังสรรค์, 2546, และ เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2546)

สำหรับความหมายของสหภาพแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 หมายถึง องค์กรของลูกจ้างที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างด้วยกัน

สหภาพแรงงาน โดยความหมายทั่วไปจึงหมายถึง องค์กรของลูกจ้างซึ่งตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการเจรจาและทำความตกลงกับนายจ้างในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานของลูกจ้างกับนายจ้างในเรื่องการทำงาน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่าง ๆ ร่วมสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงานและการทำงานของลูกจ้างกับนายจ้างรวมถึงการเป็นองค์กรแบบประชาธิปไตยที่ส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกจ้างในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติด้วย

ประโยชน์ของสหภาพแรงงาน

สหภาพแรงงานเป็นองค์กรคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้ลูกจ้าง ซึ่งช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพของคนงานให้ดีขึ้น และให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ทำให้แรงงานได้รับการยอมรับในศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันในสังคม ช่วยแก้ไขปัญหาค่าความไม่ยุติธรรม กรณีการเลือกปฏิบัติจากนายจ้างในด้านต่าง ๆ สหภาพแรงงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ทั้งยังเป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือให้การบริการต่าง ๆ แก่ลูกจ้าง เช่น ประสานงานกับนายจ้างในการจัดสวัสดิการ จัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งเป็นหลักประกันทางสังคมและสร้างความรู้สึกร่วมกันและปลอดภัยให้คนงาน

ในภาพรวมที่กว้างขึ้นสหภาพแรงงาน ยังคงให้ความร่วมมือกับรัฐบาล และนายจ้าง ในการเพิ่มสมรรถภาพการผลิตให้ดีขึ้น ในระบบไตรภาคีเป็นพลังในการรักษาผลประโยชน์ของสาธารณชน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างให้ดีขึ้น ด้วยการร่วมมือในการจัด

สวัสดิการต่าง ๆ มีการปรึกษาหารือ ระบุข้อขัดแย้งในสถานประกอบการ ตลอดจนควบคุมดูแลให้ลูกจ้างปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

#### วัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงาน

สหภาพแรงงาน ได้ก่อตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 จะต้องมีข้อบังคับเพื่อถือเป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจน ซึ่งอาจจะแตกต่างกันในรายละเอียด โดยขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและแนวนโยบายของสหภาพแรงงานนั้น ๆ แต่สรุปแล้ววัตถุประสงค์ของสหภาพจะอยู่ในกรอบแห่งกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ซึ่งพอสรุปได้กว้าง ๆ ดังนี้คือ (กรมแรงงาน, 2518)

1. แสวงหาและคุ้มครองสิทธิผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง
2. ส่งเสริมความสามัคคีและความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและระหว่างลูกจ้างด้วยกัน
3. เพื่อจัดสวัสดิการบริการแก่สมาชิก
4. เพื่อจัดการด้านการศึกษาอบรมให้สมาชิกได้มีความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาต่าง ๆ
5. เพื่อส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย

ถึงแม้ว่าในข้อเท็จจริงแล้ววัตถุประสงค์หลักของสหภาพแรงงานจะมุ่งให้ความคุ้มครองการทำงานของคนงาน เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ของคนงานให้ดีขึ้น โดยผ่านวิธีการร่วมเจรจาต่อรองก็ตาม หากได้ศึกษาถึงแนวความคิดของสหภาพแรงงานในเรื่อง การเจรจาต่อรองแล้ว จะเห็นว่าสหภาพแรงงานไม่ได้สนใจแต่เพียงความเป็นอยู่ของสมาชิกทางด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังสนใจในแง่สถานภาพ (Status) และความมั่นคง (Security) ส่วนตัวของคนงานด้วย นอกจากนั้นสหภาพแรงงานยังอาจสนใจกับผลประโยชน์ของคนในฐานะเป็น “สถาบันป้องกันตัวเอง”

จากการต่อต้านของนายจ้าง โดยการพยายามขยายจำนวนสมาชิกและหาวิธีสร้างความเข้มแข็งมั่นคงให้สหภาพแรงงานของตน เพราะสหภาพแรงงานที่ตั้งขึ้นมาโดยไร้จุดหมายและไม่มีอนาคตย่อมไม่สามารถจะทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกได้ ดังนั้นการเจรจาร่วมต่อรองกับนายจ้างสหภาพแรงงานจึงต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ทั้งด้านเศรษฐกิจและทางด้านที่ไม่ใช่เศรษฐกิจ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้คือ

1. วัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจ ได้มีการเพิ่มอัตราค่าจ้าง ซึ่งสหภาพแรงงานถือว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการยกฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิกตน แต่การเรียกร้องบางครั้งอาจทำให้คนงานได้รับความเสียหาย เพราะอาจเกิดการแข่งขันการขายแรงงานระหว่างในโรงงานที่มีสหภาพแรงงาน และโรงงานที่ไม่มีสหภาพ ดังนั้นสหภาพจึงต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการทำงานของสมาชิกด้วย

โดยอาจจะเลี่ยงการเจรจาต่อรองไปในรูปของระเบียบข้อบังคับการทำงาน เวลาทำงาน รายได้พิเศษ หรือกรณีอื่น ๆ

2. วัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่ทางเศรษฐกิจ ด้วยวิธีการร่วมเจรจาต่อรองสหภาพแรงงานมุ่งให้บรรล่วัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่ทางเศรษฐกิจได้ 2 ทางคือ ประการแรกเพื่อให้คนงานเกิดความพอใจในด้านสังคมและด้านจิตใจ และประการที่สองเพื่อให้สหภาพแรงงานเกิดความพอใจในด้านการจัดระบบสหภาพแรงงาน

2.1 ประการแรก ความต้องการของคนงานในด้านสังคมและจิตใจ ได้แก่ การเป็นตัวของตัวเอง และเป็นผู้ที่ยอมรับนับถือ สามารถแสดงข้อข้องใจต่อนายจ้างโดยไม่ต้องกลัวถูกลงโทษ สหภาพแรงงานสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และคุ้มครองคนงานจากการกระทำตามอำเภอใจของนายจ้าง แม้ว่าสหภาพแรงงานจะเรียกร้องเพิ่มค่าจ้างสำเร็จหรือไม่ก็ตาม คนงานยังคงเห็นว่าสหภาพแรงงานมีคุณค่าต่อตนเอง นอกจากนั้นสหภาพแรงงานยังเปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนร่วมในงานด้านสังคมร่วมกันเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ เป็นการสร้างความอบอุ่นและความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน (Sense of belonging) แก่สมาชิกทางหนึ่งด้วย

2.2 ประการที่สอง คือ การพยายามให้สหภาพแรงงาน ได้รับความคุ้มครองในฐานะเป็นสถาบัน อำนาจการต่อรองทางเศรษฐกิจจะสำเร็จไปได้ย่อมขึ้นอยู่กับพลังและความมั่นคงของสหภาพแรงงาน เมื่อใดก็ตามที่สหภาพแรงงานอยู่ในสภาพที่ถูกทำลายลงสหภาพแรงงานย่อมพยายามทุกวิถีทาง เพื่อให้สถาบันของตนยังคงรูปต่อไป แม้ว่าอาจจะต้องลดความสำคัญในการเรียกร้องทางเศรษฐกิจลงก็ตาม

ปัจจุบันจะเห็นว่าสหภาพแรงงานมีจำนวนเพิ่มขึ้น อาจเกิดจากหลายปัจจัยซึ่งความสัมพันธ์กัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละบุคคลหรือแต่ละสภาพแรงงานอาจมีเหตุผลหรือแรงจูงใจในการรวมตัวที่แตกต่างกัน (สุรพล ปธานวนิช, 2543) ดังต่อไปนี้

1. เหตุผลทางเศรษฐกิจ เป็นเหตุผลพื้นฐานอันเนื่องมาจาก แรงงานทำงานเพื่อต้องการค่าตอบแทนและการดำรงชีพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการรวมตัว จึงเป็นไปเพื่อกำหนดการจ้างงาน ค่าตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรม และความมั่นคงในการทำงานเป็นสำคัญการรวมตัวเป็นสหภาพจึงเป็นเครื่องช่วยสร้างอำนาจในการเจรจาต่อรองให้กับแรงงาน

2. ความไม่พอใจในระบบการจัดการ การที่แรงงานจะตัดสินใจรวมตัวกันเป็นสหภาพแรงงาน ความไม่พอใจในระบบการจัดการต่อหัวหน้าเป็นเหตุผลสำคัญ นอกจากนั้นยังมีเรื่องความไม่พอใจด้านค่าตอบแทน ความมั่นคง และความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารอีกด้วย

3. ความต้องการเป็นผู้นำ สำหรับบุคคลบางกลุ่ม การรวมตัวเป็นเสมือนบันไดจากแรงงานธรรมดาไปสู่ผู้นำแรงงาน ซึ่งผลที่ได้คือการได้รับการยอมรับ ได้ค่าตอบแทนพิเศษโอกาส



เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในต่างประเทศ และ โอกาสในการดำรงตำแหน่งทางการเมือง

4. ความอบอุ่นทางจิตใจ เนื่องจากแรงงานเป็นกลุ่มบุคคลที่มีสถานภาพและทัศนคติคล้าย ๆ กัน การรวมตัวเป็นสหภาพจึงมีส่วนช่วยสร้างความมั่นคงทางจิตใจในการที่ช่วยคุ้มครองและช่วยเหลือกันเมื่อถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

5. สถานภาพ การเป็นสมาชิกฯ ของสหภาพแรงงานบางประเภทนั้น ๆ หมายถึง การมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่สูงขึ้น เพราะการเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน เหมือนการได้รับการรับรองทางอาชีพส่งผลถึงค่าจ้าง และการยอมรับทางสังคม

เหตุผลที่คนงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

ทวิศักดิ์ สุททกวาทิน (2548) กล่าวว่า เหตุผลที่คนงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานได้สรุปไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ได้รับค่าจ้าง/ ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น  
คนงานส่วนใหญ่เชื่อว่าการมีสหภาพแรงงานเป็นตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่เจรจาต่อรองในกระบวนการต่อรองร่วม (Collective bargaining) จะช่วยให้คนงานได้รับค่าจ้าง/ ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น ดีกว่าคนงานแต่ละคนจะเข้าไปต่อสู้เรียกร้องเองโดยลำพัง

2. เพื่อให้มีความมั่นคงในการจ้างงานคนงานส่วนใหญ่เชื่อว่า การจัดตั้งสหภาพแรงงานเพื่อทำหน้าที่เจรจาต่อรองประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการจ้างงาน จะช่วยให้คนงานได้รับเงื่อนไขการจ้างที่ดีขึ้น มีความมั่นคงในการจ้างงานมากขึ้น นายจ้างไม่สามารถยกเลิกการจ้างคนงานได้ตามอำเภอใจ

3. ความต้องการกลุ่มสังคมบรรดาคนงานสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน เพราะต้องการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนคนงานด้วยกัน ทำให้มีโอกาสรู้จักเพื่อนคนงานแปลกอื่น ๆ ซึ่งตามปกติจะไม่สามารถมีโอกาสทำกิจกรรมอย่างนั้นร่วมกันได้

4. แรงกดดันจากกลุ่มคนงานด้วยกันคนงานบางคนเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน เพราะกลุ่มเพื่อนร่วมงานเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานหมดแล้ว จึงรู้สึกโดดเดี่ยวทำให้จำเป็นต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานตามกลุ่มเพื่อน ๆ

5. ความปรารถนาที่จะรับใช้เพื่อนคนงานด้วยกันคนงานบางคนมีความปรารถนาที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกลุ่มคนงาน เพื่อรับใช้เพื่อนคนงานด้วยกัน ด้วยการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อคนงานอื่น ๆ

บทบาทของสหภาพแรงงาน

การที่ถูกจ้างรวมตัวกันจัดตั้งองค์การของลูกจ้าง ซึ่งเรียกว่าสหภาพแรงงานขึ้นมาโดยวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำ หรือปรับปรุงแก้ไขข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและการทำงานเพื่อ

คุ้มครองลูกจ้างให้สามารถทำงานได้ด้วยความสะดวกใจ มีสุขภาพอนามัยดี และมีความมั่นคงในการทำงาน เมื่อลูกจ้างซึ่งเป็นปัจจัยการผลิต มีหลักประกันเช่นว่านี้ก็จะมีความตั้งใจทำงานและมีความรับผิดชอบต่องาน ทำให้ผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น รายได้ของลูกจ้างก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะมีผลให้เป็นหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้

การหามาตรการคุ้มครองลูกจ้างดังกล่าว จึงเป็นหน้าที่ของสหภาพแรงงานที่จะต้องกระทำเพื่อปกป้องพิทักษ์ผลประโยชน์ของลูกจ้าง แต่สหภาพแรงงานมิได้มีบทบาทเพียงเท่านั้น เนื่องจากสหภาพแรงงานต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอก สหภาพแรงงาน ดังนั้นจึงอาจพิจารณาบทบาทสหภาพแรงงาน

บทบาทของสหภาพแรงงานตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 บทบาทของสหภาพแรงงานที่มีต่อลูกจ้าง นายจ้าง และสังคมส่วนรวม และบทบาทของสหภาพแรงงานทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อธิบายดังนี้

#### 1. บทบาทของสหภาพแรงงานตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518

สุชาติ หล่อโลหะ (2527) ได้สรุปบทบาทของสหภาพแรงงาน ซึ่งปรากฏอยู่ในกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ไว้ 2 ประการ คือ

##### 1.1 บทบาทเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

1.1.1 แสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง เพราะสหภาพแรงงานเป็นตัวแทนที่จะช่วยเจรจาให้ลูกจ้าง ได้รับค่าจ้างและผลประโยชน์อื่น ๆ ตามความเป็นธรรมมากขึ้น สหภาพแรงงานต้องกระทำหน้าที่แทนลูกจ้างหรือกับนายจ้าง เพื่อกำหนดเงื่อนไขของสัญญาจ้างอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ตลอดจนหาทางระงับข้อขัดแย้ง ข้อข้องใจในการปฏิบัติงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

1.1.2 สหภาพแรงงานมีบทบาทในการแจ้งข้อเรียกร้องต่อนายจ้างรวมทั้งเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น หากเจรจาไม่ประสบความสำเร็จก็อาจมีการชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน หรือการร่วมกันนัดหยุดงานได้ ภายใต้ขั้นตอนที่กฎหมายหรือแนวทางปฏิบัติทางด้านแรงงานสัมพันธ์ได้กำหนดไว้

1.1.3 บทบาท โดยทำหน้าที่เป็นคนกลางในการควบคุมดูแลให้คนงานปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญา หรือข้อตกลงที่ทำขึ้นภายใต้หลักการที่ว่าสัญญาต้องเป็นสัญญา เพื่อธำรงไว้ซึ่งความสงบและสันติสุขทางอุตสาหกรรม

1.1.4 ผลักดันหรือเร่งเร้าให้นายจ้างปรับปรุงประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้นรวมทั้งการนำวิทยาการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่มาใช้ในกิจการ ซึ่งจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นลูกจ้างก็จะมีรายได้มากขึ้น ก่อให้เกิดผลดีในทางเศรษฐกิจแก่บุคคลทั้งสองฝ่าย

1.1.5 บทบาทที่จะช่วยเป็นหูเป็นตาให้รัฐในเรื่องต่าง ๆ เพราะไม่มีรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่ไหนในโลกที่จะเข้าไปดูแลทุกข์สุขของแรงงานหรือประชาชนได้อย่างทั่วถึง การที่มีการตั้งเป็นกลุ่มขึ้นเป็นทางที่จะช่วยให้รัฐบาล ทั้งในด้านนำปัญหาความเดือดร้อนแจ้งให้รัฐบาลทราบและขณะเดียวกัน ก็นำนโยบายและความปรารถนาดีของรัฐบาลไปแจ้งให้ลูกจ้างทราบ รวมทั้งคอยดูแลให้นายจ้างร่วมมือกันปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเต็มที่ตลอดจนกฎหมายอื่น เช่น กฎหมายภาษีอากร ขจัดการฉ้อราษฎร์บังหลวงของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนายจ้าง และของแรงงานในหน่วยงานของรัฐเอง นอกจากนี้สหภาพแรงงานยังมีบทบาทในการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านการให้การศึกษา ความรู้ และฝีมือแก่ลูกจ้างอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแรงงานของชาติด้วย

1.2 บทบาทเกี่ยวกับการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ว่าจะในสถานประกอบการไหนที่มีการใช้แรงงานคนเป็นปัจจัยในการผลิต ย่อมเกิดปัญหาระหว่างคนงานด้วยกันหรือระหว่างคนงานกับนายจ้างเป็นธรรมดา ซึ่งถือว่าเป็นธรรมชาติของการทำงาน (By Nature) ปัญหาความขัดแย้งเหล่านี้จำเป็นต้องหาทางพิจารณาระงับเสียแต่เนิ่น ๆ มิฉะนั้น จะกลายเป็นเรื่องลูกกลามใหญ่โตอันทำให้เกิดความไม่สงบทางอุตสาหกรรม เช่นมีการนัดหยุดงานขึ้นมาได้

การหาทางระงับปัญหาข้อพิพาทดังกล่าว ย่อมถือเป็นหน้าที่ของสหภาพแรงงานในฐานะเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดทั้งนายจ้างและลูกจ้าง สหภาพแรงงานจึงต้องมีบทบาทในการส่งเสริมความสัมพันธ์ หรือความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง หรือระหว่างบรรดาลูกจ้างด้วยกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบและไม่เอาใจเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ด้วยวิธีการร่วมปรึกษาหารือกันทั้งฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้บังคับบัญชาและคนงานทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ความจริงแล้ววิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีดังกล่าว เป็นสิ่งสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการแจ้งข้อเรียกร้อง

## 2. บทบาทของสหภาพแรงงานที่มีต่อลูกจ้าง นายจ้าง และส่วนรวม

นิคม จัทรวิฑูร (2525) ได้เสนอว่าสหภาพแรงงานเมื่อจัดตั้งขึ้นมาแล้วตามนัยของกฎหมายและตามพันธกรณี ทางศีลธรรม และความเป็นธรรมในสังคมแล้ว สหภาพแรงงานมีบทบาทจะต้องรับผิดชอบต่อลูกจ้างสมาชิก ต่อนายจ้างและต่อสังคมโดยส่วนรวมดังต่อไปนี้

### 2.1 บทบาทของสหภาพแรงงานที่มีต่อฝ่ายลูกจ้าง

2.1.1 พยายามทราบถึงความต้องการของสมาชิก และสามารถตัดสินใจได้ว่าความต้องการของสมาชิกคืออะไร บางครั้งสมาชิกอาจเรียกร้องเกินความต้องการของสหภาพแรงงานที่จะหาให้ได้ ดังนั้นสหภาพแรงงานจึงต้องทำความเข้าใจและคาดคะเนความต้องการของสมาชิกให้

ออก สหภาพแรงงานควรมีตัวแทนอยู่ตามหน่วยต่าง ๆ เพื่อทราบความต้องการของลูกจ้างสมาชิก แต่ละหน่วยและเพื่อป้องกันมิให้ความต้องการของลูกจ้างเหลื่อมล้ำกัน

2.1.2 การคุ้มครองผลประโยชน์ของสมาชิกถือเป็นเรื่องสำคัญมาก หน้าที่สหภาพแรงงานจะปกป้องมิให้มีการลดทอนประโยชน์สมาชิก แต่การปกป้องนั้นจะต้องประกอบด้วย เหตุผลและความเป็นธรรม

2.1.3 จัดระดับความต้องการสำคัญก่อนหลัง และชี้แจงโครงการต่อสมาชิกในรูปแบบนโยบายแผนงานตลอดทั้งปี

2.1.4 มีความซื่อสัตย์ต่อสมาชิก และยึดมั่นในอุดมการณ์ เพื่อผลประโยชน์ของลูกจ้างสมาชิก ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว หรือลากลยศที่ผู้อื่นนำมามอบให้ อันจะทำให้การดำเนินงานของสหภาพแรงงานอยู่ในอิทธิพลของบุคคลอื่น

2.1.5 เปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสหภาพแรงงานเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าสหภาพแรงงานเป็นของสมาชิก

2.1.6 ปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนที่ดีและเอาใจใส่ต่อสมาชิก

2.1.7 ให้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิก

2.1.8 ให้การศึกษาแก่สมาชิก ประเด็นนี้สหภาพแรงงานต่าง ๆ ในหลายประเทศ กำลังก้าวหน้ากันไปมาก เช่น การให้การศึกษาในเรื่องการสหกรณ์ การวางแผนครอบครัว ฝึกอาชีพในด้านสาขาต่าง ๆ

2.1.9 ให้ความปลอดภัยและมั่นใจในการทำงานสมาชิก อาทิเช่น การดูแลสภาพการทำงานของสมาชิกให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย

2.1.10 ดำเนินกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น การจัดประชุมควรมีเป็นประจำ หรือมีการประชุมตามหมายกำหนดก็ไม่ควรเลื่อนหรือเปลี่ยนแปลง

2.2 บทบาทของสหภาพแรงงานที่มีต่อฝ่ายนายจ้าง

2.2.1 ยึดหลักการว่าจ้างจะดำรงอยู่ได้ จำต้องอาศัยนายจ้าง ดังนั้นจึงต้องให้นายจ้างยังคงดำรงอยู่ต่อไป และส่งเสริมให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2.2.2 รู้จักให้รู้จักรับ บทบาทของสหภาพแรงงานมิได้จัดตั้งขึ้นมาเพื่อเรียกร้องจากฝ่ายนายจ้างอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้สหภาพแรงงานพึงสนับสนุนให้ลูกจ้างรับผิดชอบในหน้าที่และรับผิดชอบในการทำงาน โดยให้ผลผลิตสูงขึ้นเสมอ

2.2.3 เมื่อมีโอกาสควรให้คำแนะนำ หรือร่วมปรึกษารื้อกับนายจ้างหาวิธีการปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น

2.2.4 ศึกษาและความเข้าใจ ทศนคติของนายจ้างและปัญหาที่เขามี สภาพนายจ้าง เมืองไทยส่วนใหญ่มีกิจการขนาดเล็ก เงินทุนน้อย การจัดการยังขาดระบบ และมีทัศนคติแบบเก่าที่ยึดถือระบบครอบครัวและความเป็นใหญ่ของตน

2.2.5 เป็นที่พึงของนายจ้างก็ได้ เช่น ช่วยดูแลปรับปรุงคุณภาพของสมาชิก ช่วยคัดเลือกคนดีมีฝีมือให้กับนายจ้าง ตลอดจนสมาชิกรักษาระเบียบบวินัยเคารพเชื่อฟังกฎเกณฑ์ของบริษัท วิธีการนี้จะช่วยให้ นายจ้างรับรองความดำรงอยู่ของสหภาพแรงงานมากขึ้น

2.2.6 ในกรณีมีข้อพิพาทขัดแย้งเกิดขึ้น สหภาพแรงงานพึงปฏิบัติด้วยการเจรจา หรือให้บุคคลที่สามเข้าไปไกล่เกลี่ยก่อนวิธีอื่น ๆ

2.2.7 ในกรณีที่มีการทำข้อตกลงร่วมกัน สหภาพแรงงานพึงปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด

2.2.8 เสนอแนะให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการปรึกษาหารือกัน เพื่อปรึกษาหารือกัน เพื่อปรึกษาหารือระดับข้อพิพาทขัดแย้งและข้อร้องทุกข์จากลูกจ้าง

### 2.3 บทบาทของสหภาพแรงงานต่อส่วนรวม

2.3.1 การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกฎหมาย ประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายถือเป็นหัวข้อที่มีการวิพากษ์วิจารณ์กันมาก เพราะสหภาพแรงงานเป็นสถาบันทางสังคมแบบกลุ่มผลประโยชน์ที่มีพลังและบทบาททางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก

2.3.2 การดำเนินมาตรการนัดหยุดงาน หรือการเรียกร้องเพื่อผลประโยชน์ควรอยู่ในหลักเกณฑ์ของเหตุผล และหลักการทางสังคมและเศรษฐกิจ

2.2.3 การสร้างศรัทธาต่อประชาชน แนวดำเนินการของสหภาพแรงงานในบางครั้ง จำเป็นต้องเรียกร้องความเห็นใจจากสาธารณะ ดังนั้นพฤติกรรมของสหภาพแรงงานจึงควรที่จะสร้างศรัทธาให้กับประชาชน การเรียกร้องที่พรั้งหรืออาจก่อให้เกิดสภาวะเงินเฟ้อที่มีผลกระทบต่อประชาชน โดยส่วนรวม

2.2.4 ดำเนินการ โดยเปิดเผยและสุจริตใจ ประเด็นที่สังคมยอมรับให้มีสหภาพแรงงานขึ้นมานั้นก็เพื่อผลประโยชน์และแสวงหาประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้สมาชิกการดำเนินการโดยสุจริตและเปิดเผยเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาและหลักการของสหภาพแรงงาน แต่ในทางปฏิบัติมีสหภาพแรงงานที่อาศัยสถาบันนี้เป็นวิถีทางการแสดงกิจกรรมในทางการเมืองที่เด่นชัดและขัดแย้งกับหลักการเกินไป

## 3. บทบาทของสหภาพแรงงานด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง

### 3.1 บทบาททางด้านเศรษฐกิจ

3.1.1 การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกช่วยเหลือซึ่งกันและกันในปัญหาทางการเงิน ทั้งยังเป็นการช่วยส่งเสริมในด้านการออมทรัพย์โดยทางอ้อมแก่สมาชิกอีกด้วย ลูกจ้างที่มีปัญหาทางการเงินก็สามารถกู้ยืมจากสหกรณ์ได้โดยเสียดอกเบี้ยในอัตราต่ำ

3.1.2 การจัดตั้งสหกรณ์ เพื่อช่วยให้สมาชิกได้ซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการบริโภคในราคาถูก และสมาชิกยังได้รับเงินปันผล กำไรเฉลี่ยคืนในการทำธุรกิจกับสหกรณ์อีกด้วย

3.1.3 การให้ความช่วยเหลือด้านการเงินในบางโอกาส เช่น ช่วยเหลือในพิธีมงคลสมรส การจัดงานศพ เพื่อสมาชิกเจ็บป่วย ทูพพลภาพ เป็นต้น เงินจำนวนนี้แม้จะไม่มากนักแต่ก็ทำให้สมาชิกได้รับความพอใจอยู่มาก

### 3.2 บทบาททางด้านสังคม

3.2.1 การให้การศึกษาแก่สมาชิก เนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษาของสมาชิกองค์กรลูกจ้างส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจในปัญหาภาวะเศรษฐกิจ การเมือง และแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งการให้การศึกษาอาจจะทำได้โดยการออกเอกสารเผยแพร่ความรู้ การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้บางสหภาพมีโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อสมาชิกมีการจัดห้องสมุดให้สมาชิก เป็นต้น

3.2.2 การจัดให้มีการนันทนาการ เพื่อให้สมาชิกได้พักผ่อนหย่อนใจ เช่น การจัดให้มีการแข่งขันกีฬา การจัดงานรื่นเริงในวันเทศกาลต่าง ๆ การจัดทัศนศึกษา การจัดฉายภาพยนตร์ในบางโอกาส

3.2.3 การให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกควรจะได้รับจากนายจ้าง เช่น การขอร้องให้นายจ้างจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดเพิ่มเติมเป็นต้นว่า การจัดกองทุนสะสม การประกันชีวิต การให้ค่ารถ การให้เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม การให้กู้เงินสวัสดิการอาคารสงเคราะห์ การปรับแก้ระเบียบการทำงานให้ดีขึ้น ฯลฯ

3.2.4 การจัดบริการแนะนำและปรึกษาทางกฎหมาย โดยให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายแรงงาน กฎหมายแพ่ง และกฎหมายอาญา

3.2.5 การให้คำปรึกษาข้อขัดแย้งในการทำงาน รวมทั้งมีการให้ข้อมูลแก่สมาชิกที่มาติดต่อเกี่ยวกับอาชีพหรือหางานทำใหม่ด้วย

3.2.6 การให้บริการด้านการวางแผนครอบครัว ลูกจ้างส่วนใหญ่มีความรู้ทางการวางแผนครอบครัวน้อย การมีบุตรมากนอกจากจะทำให้ฐานะของลูกจ้างยากจนแล้ว ก็ยังมีผลกระทบต่อการทำงานไม่เต็มที่ด้วย เพราะต้องเลี้ยงดูและพยาบาลบุตร ดังนั้น องค์กรลูกจ้างจึงควรให้การศึกษาเรื่องการวางแผนครอบครัวทั้งในรูปการจัดอบรม การแจกวัสดุ หรือเวชภัณฑ์ โดย

ขอความร่วมมือจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข หรือสำนักงานบริการวางแผนครอบครัวชุมชน เป็นต้น

3.3 บทบาททางด้านการเมือง สหภาพแรงงานมีบทบาทในทางการเมืองหรือไม่ เป็นปัญหาถกเถียงกันตลอดมา ในเรื่องบทบาททางด้านการเมืองนี้ มีแนวคิดเป็น 2 ฝ่ายคือ

3.3.1 ฝ่ายที่เห็นว่าองค์กรฝ่ายลูกจ้างควร มีบทบาททางด้านการเมือง เพราะเห็นว่าการขององค์กรของฝ่ายลูกจ้างโดยตัวมันเองก็เป็นหน่วยงานทางการเมืองอยู่แล้ว เช่นในประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย ได้ตั้งพรรคการเมือง ซึ่งพรรคกรรมกรออกพรรคเป็นปากเสียงแทนลูกจ้างและภายใต้การนำของลูกจ้างมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย มีการเลือกตั้งผู้แทนเข้าไปบริหารองค์กร ผู้แทนที่ได้รับเลือกมีระยะเวลาอยู่ในตำแหน่งตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับขององค์กร ผู้แทนที่ได้รับเลือกมีระยะเวลาอยู่ในตำแหน่งตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับขององค์กร ผู้แทนที่ได้รับนั้นสมาชิกขององค์กรฝ่ายลูกจ้างก็เป็นประชาชนคนหนึ่ง ซึ่งมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ดังนั้นจึงต้องเกี่ยวกับการเมืองอยู่เสมอ

3.3.2 ฝ่ายที่เห็นว่าองค์กรของฝ่ายลูกจ้างไม่ควรเกี่ยวข้องกับการเมือง เพราะเห็นว่าการของลูกจ้างเป็นองค์กรเพื่อผลประโยชน์ของลูกจ้าง โดยเฉพาะเป็นเรื่องระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เมื่อลูกจ้างทำงานดีมีความเป็นอยู่ดี และเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมก็เป็นเรื่องที่เหมาะสมแล้ว ส่วนการที่รัฐจะช่วยเหลือลูกจ้างเพียงใดนั้น ก็เป็นเรื่องของลูกจ้างในฐานะประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องแสดงในฐานะองค์กรของฝ่ายลูกจ้างอาจทำให้ผู้นำของฝ่ายลูกจ้าง บางคนหลงลืมการดำเนินการในส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกโดยแท้จริงก็เป็นได้ นอกจากนี้ถ้าระบบการเมืองผันผวนก็ทำให้องค์กรของฝ่ายลูกจ้างเกิดการผันผวนตามไปด้วย

บทบาทสหภาพแรงงานในปัจจุบัน

กรมแรงงาน (2534) ได้สรุปบทบาทสหภาพแรงงานในปัจจุบันไว้ดังนี้

1. บทบาทตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ซึ่งเป็นบทบาทที่ทุกสหภาพแรงงานบรรลุไว้ในข้อบังคับของทุกแห่ง

2. บทบาทต่อปัญหาแรงงานต่อส่วนรวม การมีบทบาทร่วมกันหลาย ๆ สหภาพแรงงานเคลื่อนไหว เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาแรงงาน เช่น ค่าจ้างขั้นต่ำการจ้างงานระยะสั้นหรือการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสหภาพแรงงานโดยเสนอต่อรัฐบาลโดยตรง

3. บทบาททางการเมือง ตามข้อบัญญัติของพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 สหภาพแรงงานจะถูกห้ามโดยปริยายไม่ให้ยุ่งเกี่ยวกับการเมือง แต่ปัจจุบันผู้นำสหภาพแรงงานให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาแรงงาน โดยใช้การต่อรองทางการเมือง ผ่านพรรคการเมือง และคณะรัฐบาลโดยตรง โดยอาศัยการรวมพลังของขบวนการแรงงานเป็นเครื่องต่อรอง

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์

ความหมายของแรงงานสัมพันธ์ (Labour relations)

เกษมสันต์ วัฒวรรณ (2541) กล่าวว่า แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องและการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร กระบวนการผลิต และธุรกิจของนายจ้าง มีผลต่อการทำงานและความเป็นอยู่ของจ้าง รวมทั้งสถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศชาติ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2549) คำว่าแรงงานสัมพันธ์ นั้น หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายนี้ได้มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร กระบวนการธุรกิจของนายจ้าง และมีผลต่อการทำงานและความเป็นอยู่ของลูกจ้างรวมทั้งมีผลต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงต่อประเทศชาติด้วย นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างแล้วแรงงานสัมพันธ์ในความหมายอย่างกว้างยังหมายความรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของฝ่ายนายจ้าง (สมาคมนายจ้าง สหพันธ์นายจ้าง ภาาองค์กรลูกจ้าง) ที่เข้ามามีบทบาทตามกฎหมายและยังรวมถึงบทบาทของรัฐบาลในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและสนับสนุนให้ทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อันก่อให้เกิดความสงบสุขทางอุตสาหกรรมของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะ “ทวิภาคี” (สองฝ่าย) ส่วนความสัมพันธ์ ที่มีรัฐบาลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วยนั้นจะมีลักษณะเป็น “ไตรภาคี” (สามฝ่าย) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคณะกรรมการร่วมที่เป็นองค์กรถาวรและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้ แรงงานสัมพันธ์ ในที่นี้มีความหมายเดียวกับอุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Industrial relation) หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับฝ่ายจัดการ (Labour management relations)

ดังนั้นแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง สถานะ หรือสภาพของความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายลูกจ้างและฝ่ายนายจ้างในการอยู่ร่วมกัน

พัฒนาการเรื่องแรงงานสัมพันธ์

การจ้างแรงงานเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในยุโรป ช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 16-17 เนื่องจากมีการผลิตสินค้าเพื่อค้าขายแทนการผลิตเพื่อเลี้ยงตัวเอง เกิดการจ้างงานในเกษตรกรรมขึ้นและเริ่มมีการจ่ายค่าจ้างเป็นเงิน นอกจากนั้นยังเกิดอุตสาหกรรมในครัวเรือนที่ต้องมีช่างฝีมือเข้าไปทำงานให้เกิดการจ้างงานในลักษณะที่นายจ้างเป็นผู้มีอำนาจกำหนดอัตราค่าจ้าง และสภาพการจ้าง แต่โดยทั่วไปแล้ว นายจ้างก็จะจ่ายค่าจ้างให้ในอัตราที่สามารถดำรงชีพได้

ในปี พ.ศ. 2303 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้นในประเทศอังกฤษ อันนำไปสู่ความก้าวหน้าด้านวิทยาการต่าง ๆ มากมาย เกิดระบบโรงงานอุตสาหกรรม (Factory system) ที่มี



การนำเอาเครื่องจักรกลมาใช้ในการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าปริมาณมาก ซึ่งจำเป็นต้องจ้างคนงานจำนวนมาก การปฏิวัติอุตสาหกรรมทำให้ผู้ลงทุนได้กำไรในกิจการมาก มีการจ้างงานจำนวนมาก จนเกิดชนชั้นกรรมาชีพ (Industrial proletariat) ที่มีอาชีพขายแรงงาน โดยเฉพาะในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมใหม่ ๆ ค่าจ้าง และสภาพการจ้างถูกกำหนดโดยเจ้าของกิจการ ซึ่งค่อนข้างเอารัดเอาเปรียบให้ค่าจ้างต่ำ ชั่วโมงการทำงานมาก สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม และในช่วงนี้การรวมกลุ่มของคนงานเพื่อเรียกร้องสิทธิถูกมองว่าเป็นอาชญากรรม

ระบบแรงงานสัมพันธ์ได้พัฒนามาเป็นลำดับ เช่น ในปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 เกิดแนวคิดที่จะบริหารแรงงานโดยมุ่งให้นายจ้าง และลูกจ้างมีความสนิทสนมใกล้ชิดกัน พอมาถึงช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 ได้หันมาเน้นความสำคัญของการเพิ่มผลผลิต โดยนำเอาหลักวิชาการเข้ามาช่วยในการผลิต โดยมีเทเลอร์ (Taylor) และกิลเบิร์ต (Gilbert) ชาวอเมริกันเป็นผู้นำเสนอ “วิธีการผลิตแบบใช้หลักวิทยาศาสตร์” ซึ่งมีหลักการคือ การปรับปรุงกรรมวิธีในการผลิตการทดลอง และปรับปรุงการบริหารแรงงาน ในช่วงนี้ได้เกิดมีนายจ้างที่ให้ความสำคัญกับแรงงานมาก คือ โรเบิร์ต โอเวน เป็นเจ้าของโรงงานทอผ้าชาวสกอตแลนด์ ที่หันมามุ่งปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น ในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 นี้เองที่หลายประเทศให้ความสนใจด้านแรงงานสัมพันธ์มากขึ้น ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมาศึกษาสภาพการทำงาน เช่น ในอเมริกา อังกฤษ เยอรมัน ในปี พ.ศ. 2463 เป็นต้นมา นายจ้างเริ่มยอมรับว่าการบริหารงานบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นในสถานประกอบการ โดยใช้การบริหารบุคคลแบบพ่อปกครองลูก (Paternalism) ทำให้คนงานรักใคร่และมีความรู้สึกที่ดีต่อนายจ้าง ต่อมา ปี ค.ศ. 2475 เกิดเศรษฐกิจตกต่ำขายผลผลิตไม่ได้ ธุรกิจจำนวนมากล้มละลาย การบริหารแบบพ่อปกครองลูกก็หมดสิ้นตามไปด้วย เริ่มมีแนวคิดใหม่ในการบริหารบุคคล และแรงงานสัมพันธ์ เช่น การคัดเลือกคนเข้าทำงานให้ตรงกับความสามารถ การแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง เป็นต้น และในช่วงหลังเศรษฐกิจตกต่ำ ลูกจ้างเริ่มมีการรวมตัวกันจัดตั้งสหภาพแรงงานขึ้นมา เพื่อเจรจาต่อรองสภาพการจ้างกับนายจ้าง ซึ่งในระยะแรกมักจะอยู่ในรูปทวิภาคี คือ นายจ้างกับลูกจ้างเท่านั้น แต่ปรากฏว่าองค์กรของคนทั้ง 2 กลุ่มค่อนข้างเข้มแข็งมีการเจรจากันยืดเยื้อ เพราะค่านึงถึงประโยชน์ของฝ่ายตนมาก จนบางครั้งเกิดผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม ทำให้รัฐต้องเข้ามาเป็นฝ่ายที่ 3 กลายเป็นระบบไตรภาคี เพื่อจัดการให้เกิดความสงบสุขในอุตสาหกรรม

ปรากฏการณ์ด้านแรงงานสัมพันธ์ของไทย

การแรงงานสัมพันธ์ของไทย มีลักษณะเฉพาะของตนเอง เนื่องจากประเทศไทยมีวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีที่สืบต่อกันมายาวนาน อันส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์ที่มีรูปแบบเฉพาะตัว ซึ่งประเด็นที่เด่นชัด มีดังนี้

3 4 7 8 1 2

1. อัตราการรวมตัวของแรงงานเพื่อจัดตั้งสหภาพแรงงานมีอัตราต่ำมาก โดยมีอัตรา รวมตัวกันสูงสุดในปี พ.ศ. 2533 เพียง 1.06 % ของกำลังแรงงานทั้งหมด ทั้งนี้เป็นเพราะแรงงาน ไทยยังมีค่านิยม และความเชื่อในระบบเจ้าขุนมูลนายที่ยอมรับว่าเป็นนายที่มีอำนาจเหนือกว่าและ สามารถที่จะกำหนดกฎเกณฑ์สภาพของบ่าวใหม่ (ลูกน้อง) ได้ ทำให้แรงงานจะไม่รวมตัวกันหาก ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบมาก

2. องค์กรของแรงงานไม่มีความมั่นคงเข้มแข็งในการรวมตัวกัน ตัวอย่างเช่น ปัจจุบันมี สหภาพแรงงานจำนวนมาก บางยุคสมัยมีการแยกกันระหว่างองค์กรของแรงงานในภาครัฐวิสาหกิจ กับเอกชน ซึ่งปรากฏการณ์นี้อธิบายได้ว่าเกิดจากแรงงานขาดพื้นฐานการศึกษาที่ดีไม่เข้าใจถึง อุดมการณ์สูงสุดร่วมกัน ต่างฝ่ายต่างมีความคิด วิธีการของตน จึงไม่สามารถร่วมงานกันได้

3. ระบบการปรึกษาหารือร่วมที่พยายามนำมาใช้ในเมืองไทย ส่วนใหญ่แล้วไม่ได้ผล เนื่องจากต่างฝ่าย (นายจ้าง-ลูกจ้าง) ต่างไม่จริงจังในการปรึกษาหารือร่วม เนื่องจากมีจุดยืนที่ต่างกัน มาก สถานประกอบการมุ่งผลกำไรสูงสุด โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันเรื่องการลดต้นทุนมี ความสำคัญมาก ส่วนฝ่ายลูกจ้างจะมุ่งประโยชน์ในรูปของค่าจ้าง และสวัสดิการเป็นหลัก โดยไม่ พิจารณาถึงสถานภาพของสถานประกอบการ ความสามารถ หรือทักษะการทำงานของตนเองว่า เหมาะสมที่จะได้รับค่าจ้างในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่

4. ระบบไตรภาคีเป็นระบบที่ดำเนินการได้ผลดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับการปฏิบัติทาง แรงงานสัมพันธ์รูปแบบอื่น ๆ เนื่องจากในสังคมไทยนายจ้าง-ลูกจ้าง ให้ความเชื่อถือกับรัฐมาก และรัฐบาลที่มาจากนักการเมืองมักพยายามแสดงตนเข้าช่วยจัดการปัญหาแรงงาน เพื่อสร้างความ สันติภาพมุ่งหวังใช้เป็นฐานเสียงทางการเมืองต่อไป

5. ขบวนการแรงงานไม่เป็นที่ยอมรับในสังคมไทย คนทั่วไปมองขบวนการแรงงานว่า เป็นกลุ่มก่อความวุ่นวายปัญหา ดังนั้นประชาชนทั่วไป สถานประกอบการ และรัฐจึงไม่ค่อยสนับสนุน การดำเนินการขององค์กรแรงงาน ทำให้องค์กรแรงงานต้องหันไปพึ่งเงินทุน

#### แนวคิดและทฤษฎีด้านแรงงานสัมพันธ์

1. องค์กรความรู้แรงงานสัมพันธ์ ทฤษฎีแรงงานสัมพันธ์ได้แสดงถึงการพัฒนาองค์ความรู้ ในเรื่องการจัดการความขัดแย้งด้านแรงงาน โดยตรงและมีมาอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ การจะพัฒนา งานส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์อย่างไรจำเป็นต้องพิจารณาจากตัวแปรต่าง ๆ และความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรที่มีการกล่าวถึงในทฤษฎีด้านแรงงานสัมพันธ์โดยในอดีตจนถึงปัจจุบันมี 5 ทฤษฎี สำคัญของการแรงงานสัมพันธ์ในระดับสากลองค์ความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ ถือเป็นองค์ความรู้หลัก ในงานวิจัยครั้งนี้ สารระสำคัญโดยสังเขปของทฤษฎีเหล่านี้ (โชคชัย สุทธาเวศ, 2539; 2544) ผู้วิจัย ขอสรุปพอสังเขปดังนี้คือ

1.1 ทฤษฎีระบบแรงงานสัมพันธ์ของ Dunlop (1958) ทฤษฎีนี้เน้นการอธิบายแรงงานสัมพันธ์ในฐานะระบบย่อยของสังคม ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ คือ ระบบการเมือง และระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป้าหมายของระบบแรงงานสัมพันธ์ ตัวกระทำทางแรงงานสัมพันธ์ (ตัวแปรย่อยที่นี้หมายถึงรัฐ และหน่วยงานของรัฐ นายจ้าง และองค์การของนายจ้าง ลูกจ้างและองค์การของลูกจ้าง) กฎเกณฑ์ (ตัวแปรย่อยในที่นี้หมายถึงกฎเกณฑ์เชิงสาระ และกฎเกณฑ์เชิงกระบวนการ) สภาพแวดล้อม (ตัวแปรย่อย คือ เทคโนโลยี ความกดดัน ด้านการตลาด) ความหลากหลายของแรงงานสัมพันธ์ (ณ ระดับสถานประกอบการ อุตสาหกรรม/ สาขาการผลิต และพื้นที่ และระดับชาติ) อุดมการณ์ร่วมของการแรงงานสัมพันธ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ อำนาจในสังคมและตำแหน่งของอำนาจ ระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและการเมืองชนชั้นนำทาง เศรษฐกิจยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ บทบาทขององค์การระหว่างประเทศและอิทธิพลของระบบคอมมิวนิสต์

1.2 ทฤษฎีพหุนิยมของการแรงงานสัมพันธ์ของสำนัก Oxford School (Allan, 1970) ทฤษฎีนี้ได้นำเอาทฤษฎีพหุนิยมทางการเมือง มาอธิบายแรงงานสัมพันธ์โดยรับเอาแนวความคิดส่วนใหญ่มาจากทฤษฎีระบบ แต่เน้นการวิเคราะห์ทางวัฒนธรรม การอธิบายเชิงขบวนการ และสถาบันของระบบย่อยต่าง ๆ เช่น การเจรจาต่อรองร่วม การปรึกษาหารือร่วม สภาพแรงงาน ให้ความสัมพันธ์ในการเชื่อมโยงการแรงงานสัมพันธ์ 3 ระดับ คือ ระดับสถานประกอบการ ระดับกลาง(อุตสาหกรรม/ สาขาการผลิตและพื้นที่) และระดับชาติ และความเป็นกลางของรัฐในระดับแรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น

1.3 ทฤษฎีมาร์กซิสต์ของการแรงงานสัมพันธ์ (Hyman, 1975) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีคู่แข่งของทฤษฎีระบบ และทฤษฎีพหุนิยม เน้นการอธิบายวิพากษ์ทฤษฎีระบบและการอธิบายแรงงานสัมพันธ์ในรูปของสถาบันว่า เป็นการควบคุมแรงงานไว้ภายใต้ขบวนการแรงงาน (Labour control over labour process) และปฏิเสธการอธิบายแรงงานสัมพันธ์ในเชิงสถาบัน เน้นการกระทำรวมหมู่ (Collective action) สนับสนุนความขัดแย้งอย่างเป็นอิสระและเปิดกว้าง (Free conflict/ open conflict)

1.4 ทฤษฎีบริษัทยุทศาสตร์ ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่เป็นปฏิภาคของทฤษฎีพหุนิยม และแนวความคิดการแรงงานสัมพันธ์โดยปฏิเสธความเป็นกลางของรัฐ แต่แสดงถึงความร่วมมือของรัฐกับกลุ่มอำนาจบางกลุ่มในการมีอำนาจรัฐ ซึ่งในกรณีแรงงานสัมพันธ์ก็จะเป็นความร่วมมือระหว่างรัฐกับนายจ้าง หรือรัฐกับลูกจ้าง

1.5 ทฤษฎีทางเลือกทางยุทธศาสตร์ของการแรงงานสัมพันธ์ ทฤษฎีนี้รับเอาแนวความคิดและตัวแปรส่วนใหญ่ของทฤษฎีระบบ แต่มีการอธิบายผันแปร ไปจากทฤษฎีระบบโดย

ปฏิเสธเรื่องอุดมการณ์ร่วม การผันแปร การอธิบายเรื่องความกดดันด้านการตลาดไปเป็น  
ยุทธศาสตร์ธุรกิจที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลและยุทธศาสตร์แรงงานสัมพันธ์ที่ให้  
คุณค่าแก่การบริหารแรงงานระดับ

แนวคิดเรื่องแรงงานสัมพันธ์ยังมีทฤษฎีหรือแนวความคิดอื่น ๆ อีกที่มีได้กล่าวถึง  
เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มักแตกออกมาจากทฤษฎีหลัก หรืออาจจะเสนอเนื้อหาที่เป็นประเด็นปลีกย่อย  
เชิงแนวความคิดเสริมหรือเป็นแนวความคิดระดับหลักการปฏิบัติ แต่ยังไม่สามารถพัฒนาความเป็น  
นามธรรมและผ่านการพิสูจน์เชิงประจักษ์เพื่อสนับสนุนให้เป็นกฎในระดับทฤษฎีได้ แม้ว่าเกิดขึ้น  
ในยุคสมัยที่ใกล้เคียงกันก็ตามจากการสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้งหมด อาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีทั้งห้า  
เป็นทฤษฎีแม่บททางแรงงานสัมพันธ์ ที่ได้ช่วยให้นักวิชาการในระยะหลัง ๆ ตั้งแต่กลางคริสต์  
ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ได้มีการนำตัวแปร และแนวความคิดในบางทฤษฎี หรือจากหลาย  
ทฤษฎีเหล่านั้นมาศึกษาอย่างกว้างขวาง และมีการบูรณาการร่วมกับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์อื่น ๆ  
เช่น ทฤษฎีความขัดแย้ง ทฤษฎีการเคลื่อนไหวทางสังคม หรือทฤษฎีอื่น ๆ ในสำนักคิดทางสังคม  
วิทยา และทฤษฎีองค์การ มีความพยายามในการนำไปอธิบายมุมมองทางแรงงานสัมพันธ์ในบริบท  
ต่าง ๆ การเพิ่มเติมดัดแปลง ประยุกต์ใช้ หรือเป็นการสร้างสรรค์สัมพันธ์หรือสังเคราะห์ทางทฤษฎี  
เช่น ผลงานต่อไปนี้ งานเขียนเรื่อง “แรงงานสัมพันธ์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ” (Industrial relations:  
theory and practice) ของ Salamon (1987) หรืองานเขียนเรื่อง “ทฤษฎีวิวัฒนาการแรงงานสัมพันธ์  
ไทย” (An Evolutionary Theory of Thai industrial relations) ของ โชคชัย สุทธาเวศ (1994 - ภาค  
ภาษาไทย 2539 และ 2544) งานเขียนเรื่อง “แบบจำลองของระบบแรงงานสัมพันธ์” ในงาน  
“แรงงานสัมพันธ์ที่ควรแก่การทำความเข้าใจ” (Understanding industrial relations) ของ David  
Farnham and Pimlot (1997) งานเขียนเรื่อง “ตัวแบบการจัดการแรงงานสัมพันธ์เพื่อความเป็นเลิศ  
สำหรับสังคมไทย” (Model for practices of Thai Industrial Relations) ของ โชคชัย สุทธาเวศ  
(2545) เป็นต้น

#### การบริหารแรงงานสัมพันธ์

##### 1. แนวคิด

การพัฒนาแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ และการดำรงสภาวะแรงงานสัมพันธ์ที่  
ดีไม่อาจเกิดขึ้นได้ หากปราศจากการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพดังนั้นการบริหาร  
แรงงานสัมพันธ์ควรเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริหารทุก  
ระดับต้องรับผิดชอบ และเอาใจใส่ การบริหารแรงงานสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นได้ เมื่อผู้บริหารของสถาน  
ประกอบการเห็นความจำเป็นที่ต้องกระทำ และประสงค์ประโยชน์มาก อันเกิดจากการแรงงาน  
สัมพันธ์ที่ดี

## 2. การกำหนดนโยบาย

การบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีหลักการ และวิธีการปฏิบัติที่ถือเป็นแนวค่านิยมที่แน่นอน ซึ่งหน้าที่ของผู้บริหารขององค์กร คือ การกำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการการกำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์ต้องคำนึงถึงความสามารถที่จะปฏิบัติตามได้ในการกำหนดนโยบายไม่ใช่เพียงการเขียนข้อความไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น แต่ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในการปฏิบัติอย่างจริงจัง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาพิจารณากำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ ซึ่งนโยบายแรงงานสัมพันธ์อาจรวมอยู่ในนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ได้ โดยข้อความที่กำหนดขึ้นควรมีความเด่นชัด เพื่อสามารถตรวจสอบได้ว่ามีการปฏิบัติตามได้เพียงใด สำหรับนโยบายแรงงานสัมพันธ์อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ทางด้านแรงงานของประเทศ หรือตามนโยบายการบริหารแรงงานของรัฐ หรือตามบทบัญญัติของกฎหมายที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา หรือความประสงค์ของผู้บริหารชุดใหม่เมื่อได้กำหนดนโยบายแรงงานสัมพันธ์แล้ว สิ่งที่ต้องกระทำเป็นสิ่งแรก คือการประกาศนโยบายการประชุมฝ่ายจัดการให้เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้องตรงกันแล้ว จึงดำเนินการบริหารแรงงานสัมพันธ์ตามนโยบายที่กำหนด

## 3. การจัดองค์กรบริหาร

สถานประกอบการที่มีนโยบายแรงงานสัมพันธ์ ต้องมีหน่วยงานบริหาร และดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายนั้น สำหรับบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่บริหารแรงงานสัมพันธ์จะต้องได้รับการชี้แจงจนเข้าใจนโยบายที่กำหนดไว้เป็นอย่างดีและต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นพิเศษ เพื่อให้เป็นนักบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดีด้วย

## 4. การบริหารแรงงานสัมพันธ์ด้วยการปรึกษาหารือ

การปรึกษาหารือระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง หรือระหว่างผู้แทนนายจ้างกับลูกจ้างเป็นวิธีการที่สำคัญ และให้ผลดีที่สุดในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างด้วยการปรึกษาหารือที่ได้ผลทางแรงงานสัมพันธ์ ต้องเป็นการปรึกษาหารือที่เป็นการสื่อสารข้อความสองทาง (Two-way communication) โดยสื่อสารจากลูกจ้างไปยังนายจ้างและจากนายจ้างไปยังลูกจ้าง ด้วยความปรารถนาที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ทราบความประสงค์และความไม่ประสงค์ของตน การปรึกษาหารือมีหลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบย่อมให้ผลในเชิงพัฒนาแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกันซึ่งนายจ้างชอบที่จะเลือกปฏิบัติตามที่เห็นว่าเหมาะสมแก่กิจการของตน

คณะกรรมการร่วมหารือเป็นกระบวนการปรึกษาหารือด้วยการสื่อสารข้อความสองทาง โดยคณะกรรมการต้องมีทั้งตัวแทนฝ่ายนายจ้าง และตัวแทนฝ่ายลูกจ้างวัตถุประสงค์ของการบริหาร

แรงงานสัมพันธ์ประเภทนี้ ก็คือ การสร้างองค์กรขึ้นในสถานประกอบการเป็นรูปคณะกรรมการ โดยมีตัวแทนจากฝ่ายนายจ้าง และตัวแทนฝ่ายลูกจ้างเข้าร่วมประชุมกันเป็นประจำเพื่อ

1. เป็นที่แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของฝ่ายนายจ้างไปยังฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายลูกจ้างไปยังฝ่ายนายจ้าง โดยให้ตัวแทนของแต่ละฝ่ายกระจาย หรือแจ้งข่าวสารนั้นต่อไปยังนายจ้างหรือลูกจ้าง
2. เป็นที่แสดงความเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานนายจ้าง หรือการทำงานของลูกจ้าง เพื่อปรับปรุง หรือพัฒนาการบริหาร หรือการทำงานนั้น เช่น การแสดงความเห็นในการแก้ไขข้อขัดข้องในการลั่นไหลของงานในระหว่างหน่วยงาน
3. เป็นที่รับฟังข้อเท็จจริงในการเสนอปัญหา หรือข้อร้องทุกข์ของลูกจ้างและแสวงหาวิธีการระงับปัญหา หรือข้อร้องทุกข์ของลูกจ้าง และแสวงหาวิธีการระงับปัญหา หรือข้อร้องทุกข์นั้น
4. เป็นคณะทำงานในการพิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เช่น คณะทำงานพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน คณะทำงานเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน คณะทำงานเพื่อพัฒนาห้องอาหาร และคุณภาพอาหาร เป็นต้น

องค์ประกอบของคณะกรรมการร่วมหารือ คือ

1. กรรมการฝ่ายนายจ้าง คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายจ้าง โดยแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของนายจ้าง เช่น ตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป จำนวนกรรมการฝ่ายนายจ้างจะต้องไม่เกินจำนวนกรรมการฝ่ายลูกจ้าง สำหรับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งจะกำหนดไว้ หรือไม่ก็ได้
2. กรรมการฝ่ายลูกจ้าง คือ ลูกจ้างที่ได้รับการเลือกตั้งจากลูกจ้าง โดยจะเลือกจากการลงคะแนนเสียงของลูกจ้างทั้งสถานประกอบการ เพื่อให้เป็นตัวแทนของลูกจ้างทั้งหมด หรือจะเลือกตั้งจากการลงคะแนนเสียงของลูกจ้างแต่ละหน่วยแต่ละแผนก ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเป็นกรรมการฝ่ายลูกจ้างควรเป็นลูกจ้างที่ไม่มีผู้อยู่ได้บังคับบัญชา สำหรับจำนวนกรรมการฝ่ายลูกจ้างนั้นควรกำหนดไว้ในระหว่าง 5-10 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกจ้างทั้งหมด และจำนวนหน่วยงานในสถานประกอบการนั้น ส่วนระยะเวลาดำรงตำแหน่งกรรมการฝ่ายลูกจ้างนั้น จะกำหนดไว้คราวละ 1 ปี หรือ 2 ปีก็ได้ นายจ้างที่ประสงค์จะให้มียุทธศาสตร์ร่วมหารือ ตามแนวคิดดังกล่าว ในสถานประกอบการของตน จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการมีคณะกรรมการร่วมหารือ จำนวนคณะกรรมการ คุณสมบัติ และวิธีการได้มาของกรรมการฝ่ายลูกจ้าง วาระการดำรงตำแหน่ง ระยะเวลาการประชุม วาระการประชุม เรื่องที่จะเข้าพิจารณาหารือในที่ประชุม การทำรายงานการประชุม การปฏิบัติตามผลของการประชุมก่อน แล้วจึงกำหนดข้อบังคับของคณะกรรมการร่วมหารือ และดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับนั้นต่อไป

### ระบบแรงงานสัมพันธ์

การแรงงานสัมพันธ์โดยทั่วไปเป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวทาง และกระบวนการในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นภายในสถานประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. แก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง
2. การรักษาความเป็นธรรมในด้านเศรษฐกิจ และสังคม
3. การควบคุมเพื่อรักษาความมั่นคงให้เกิดขึ้นภายในสถาบัน

ระบบแรงงานสัมพันธ์ เกิดจากสภาพของข้อเท็จจริงระหว่างลูกจ้าง และนายจ้างที่ต่างก็มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันอยู่ คือ ฝ่ายลูกจ้างคาดหวังว่า นายจ้างจะให้ค่าจ้างที่สูง มีสวัสดิการที่ดี เพื่อนำมาเสริมสร้างความเป็นอยู่ของตนให้ดำรงอยู่ได้ ส่วนฝ่ายนายจ้างก็คาดหวังว่าเมื่อตนเองประกอบกิจการแล้วจะต้องมีกำไรให้มากที่สุด เพื่อที่จะดำรงอยู่ได้เช่นกัน การลดค่าใช้จ่ายในเรื่องสวัสดิการจึงเป็นแนวทางหนึ่ง สำหรับการสร้างผลกำไรให้มากที่สุดจากผลประโยชน์ที่ขัดกันนี้เอง จึงส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกันแต่การที่ทั้งสองฝ่ายจะสมหวังในผลประโยชน์ที่ตนต้องการนั้น จำเป็นต้องอาศัยซึ่งกันและกันในการดำเนินการร่วมกันระบบการแรงงานสัมพันธ์จึงเป็นแนวทาง และกระบวนการที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุขและต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน โดยไม่มีความขัดแย้งกัน ระบบการแรงงานสัมพันธ์ โดยทั่วไปที่ใช้ในการแก้ปัญหา และเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีนั้นมีอยู่ 2 ระบบ ระบบทวิภาคี และระบบไตรภาคี

#### นโยบายและการบริหารการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ของรัฐ

ในอดีตแนวนโยบายแห่งรัฐในด้านแรงงานสัมพันธ์ ไม่ปรากฏชัดเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 นับเป็นครั้งแรกที่รัฐมีนโยบายด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ชัดเจน ดังกำหนดในมาตราที่ 86 ว่า “รัฐต้องส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงานมีงานทำคุ้มครองแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานเด็ก และแรงงานหญิง จัดระบบแรงงานสัมพันธ์ การประกันสังคม รวมทั้งค่าตอบแทนแรงงานให้เป็นธรรม” ส่วนในการบริหารส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์นั้น เป็นภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน โดยอยู่ภายใต้หน่วยงานสัมพันธ์ระดับกองหรือสำนัก (ปัจจุบันรับผิดชอบงานส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์โดยสำนักแรงงานสัมพันธ์) นโยบายและภารกิจที่เน้นหนักของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่เป็นกรอบกำกับงานส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์นั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเคยกำหนดนโยบายและภารกิจให้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล ตลอดจนแผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยกำหนดนโยบายหลักด้านต่าง ๆ ไว้ 10 ประการ ทั้งนี้มีนโยบายที่

เกี่ยวข้องกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์อยู่ 2 ประการ คือ

1. ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระบบทวิภาคีป้องกัน และแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง ข้อพิพาท แรงงานทั้งในภาคเอกชน และภาครัฐวิสาหกิจพัฒนาองค์กรนายจ้าง และองค์กรลูกจ้างให้มีบทบาท ยั่งยืน

2. ส่งเสริมให้สภาองค์กรนายจ้าง และสภาองค์กรลูกจ้าง มีความเป็นเอกภาพในการ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งสร้างวินัย และจิตสำนึกให้นายจ้าง ลูกจ้างตระหนักในเรื่องคุณธรรม และความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารแรงงานการส่งเสริมแรงงาน สัมพันธ์ของทางราชการที่ผ่านมามีหลายช่องทาง เช่น การออกกฎหมายและแนวปฏิบัติเพื่อ ส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ การจัดตั้งกลไกการให้ความรู้และการฝึกอบรม (หลังการปฏิรูประบบ ราชการของรัฐบาลทักษิณ 1 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2545 งานด้านการฝึกอบรมด้านแรงงาน สัมพันธ์ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน)การจัดทำโครงการเฉพาะ เช่นการจัดประกวดสถาน ประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ประจำปี โดยแยกเป็นสถานประกอบการดีเด่นด้าน แรงงานสัมพันธ์สำหรับ

สำหรับแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นกติกาสหสัมพันธ์กฎหมาย แรงงานสัมพันธ์นั้น ผู้วิจัยสมควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ซึ่งในระยะเวลาที่ผ่านมาถึงปัจจุบันมี เนื้อหาสำคัญ 3 ฉบับ ได้แก่

1. แนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ในประเทศไทย พ.ศ. 2539 แนวปฏิบัตินี้ ได้ปรับปรุงมาจาก “แนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ในประเทศไทย พ.ศ. 2544” ซึ่งเป็น แนวปฏิบัติที่ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และรัฐบาล ได้ลงนามรับรองร่วมกันเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2525 ณ ทำเนียบรัฐบาล เนื่องจากมีปัญหาในทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 บางประการทำให้ทั้งสามฝ่ายเห็นพ้องกันว่าควรมีการกำหนดหลักการ และแนวทาง เกี่ยวกับการดำเนินการด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่ออุดช่องว่างของกฎหมาย และให้เกิดความเป็นธรรม ยั่งยืน ต่อมาในปี พ.ศ. 2539 ได้มีการปรับปรุงแนวปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และเพื่อให้การเสริมสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์มี ความเข้มแข็ง อีกทั้งเป็นกลไก ที่เอื้ออำนวยประ โยชน์และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยมีการประชุม ร่วมกันสามฝ่ายอีกครั้งหนึ่งเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2539 ณ ทำเนียบรัฐบาล การประชุมครั้งนี้ ยังคงยึดหลักการเดิมเกี่ยวกับสาระสำคัญว่าด้วยเรื่องเสรีภาพของการสมาคมกระบวนกรร่วมเจรจา ต่อรอง การระงับข้อพิพาทแรงงานข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างการร้องทุกข์ วินัยและการลงโทษ การปรึกษาหารือ และการร่วมมือกันในสถานประกอบการ บทบาทความรับผิดชอบของนายจ้าง ลูกจ้าง องค์กร นายจ้าง และองค์กรลูกจ้าง



บทบาทความรับผิดชอบของรัฐบาล การประชุมและการร่วมมือกันแบบไตรภาคี  
สาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. เคารพยึดถือ และปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายแรงงานข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง รวมทั้งชี้ขาดในเรื่อง อัตราค่าจ้าง สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน และข้อปฏิบัติเพื่อความเป็นธรรมด้านแรงงาน
2. ระบุข้อขัดแย้ง ข้อร้องทุกข์ และข้อพิพาทแรงงาน ตามกระบวนการซึ่งได้มีข้อตกลงกันไว้ หากไม่มีกระบวนการดังกล่าว ก็จะใช้วิธีการเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย และการชี้ขาดแทน
3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการจัดตั้ง และการพัฒนาองค์กรลูกจ้าง และ องค์กรนายจ้าง เพื่อให้มีประสิทธิภาพมีอิสระและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
4. เสริมสร้างและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการร่วมเจรจาต่อรอง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมด้านสภาพการจ้าง สภาพการทำงาน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง
5. ส่งเสริมให้นายจ้างและลูกจ้าง ใช้วิธีการร่วมปรึกษาหารือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิหน้าที่ และผลประโยชน์ร่วมกัน อันจะเป็นวิถีทางที่จะพัฒนาไปสู่การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันอย่างทัดเทียมและเสมอภาค ตามหลักการของระบบประชาธิปไตย
6. กำหนดนโยบายและหลักปฏิบัติด้านการบริหารงานบุคคลที่เหมาะสม เพื่อให้การแรงงานสัมพันธ์ภายในสถานประกอบการเอื้ออำนวยต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานและสร้างความพึงพอใจแก่การปฏิบัติงาน
7. ละเว้นการกระทำหรือสนับสนุนการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิซึ่งกันและกันและการขัดขวางการดำเนินงานอันชอบด้วยกฎหมายเกี่ยวกับเสรีภาพ ในการทำงานและสร้างความพึงพอใจแก่การปฏิบัติ
8. ส่งเสริมความรู้แก่นายจ้างและลูกจ้างเกี่ยวกับสิทธิ และหน้าที่อันพึงมีพึงปฏิบัติต่อกัน ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมของทั้งสองฝ่าย
9. เสริมสร้างและพัฒนาแนวทางระบบแรงงานสัมพันธ์บนพื้นฐานของขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของชาติ เพื่อสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย และสนองความต้องการทางเศรษฐกิจของประเทศ
10. ส่งเสริมและพัฒนาระบบการปรึกษาหารือและการร่วมมือกัน ในระดับชาติระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล องค์กรนายจ้างและองค์กรลูกจ้างในเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดการแก้ไขปรับปรุง และการประเมินผลนโยบายการพัฒนาของชาติในด้านต่าง ๆ

11. ส่งเสริมระบบประชาธิปไตยอันเป็นเจตนารมณ์ที่จะทำให้นโยบายปฏิบัติ บรรลุผล โดยรัฐบาลต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างไม่เลือกปฏิบัติให้เกิดความเป็นกลางและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย
12. ส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ในระดับนโยบายของประเทศ อันเป็นเจตนารมณ์ที่จะทำให้นโยบายปฏิบัติ บรรลุผล และสามารถแก้ไขปัญหาแรงงานในอนาคต รัฐบาลควรบรรจุหลักสูตรการแรงงานสัมพันธ์เข้าไปในแผนการศึกษาของชาติ
13. รัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้าง จะยึดถือและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งที่ประชุมไตรภาคีนี้ให้การรับรอง

2. แนวปฏิบัติว่าด้วยการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต พ.ศ. 2541 แนวปฏิบัติว่าด้วยการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต พ.ศ. 2541 เป็นการประชุมไตรภาคีร่วม ทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาล เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2541 ณ กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม โดยมีสาเหตุมาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในขณะนั้น ได้ส่งผลกระทบต่อ การประกอบกิจการหลายแห่ง ทำให้ปัญหาข้อขัดแย้งและข้อพิพาทแรงงาน มีแนวโน้มจะเพิ่มจำนวนโดยทวีความรุนแรง และเกิดสภาวะการเผชิญหน้ากันมากขึ้น ดังนั้นการแก้ไขปัญหาด้านแรงงานในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ สมควรที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องเสียดละร่วมมือกันเพื่อให้เกิดความสงบสุขดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ที่ประชุมไตรภาคีจึงกำหนด “แนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในประเทศไทย พ.ศ. 2539” เพื่อให้ นายจ้าง และลูกจ้าง และรัฐบาล ได้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. นายจ้างควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ และผลประกอบการเป็นระยะตามสภาพความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยแก่ฝ่ายลูกจ้าง
2. ในกรณีที่สถานประกอบการ ประสบปัญหาอันเนื่องจากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ ผู้แทนนายจ้างกับผู้แทนผู้แทนลูกจ้างควรหารือ และร่วมกันดำเนินการทุกวิธีในการประหยัดค่าใช้จ่ายเท่าที่สามารถทำได้ เพื่อประคับประคองให้สถานประกอบการดำเนินการต่อไปโดยไม่มีการเลิกจ้างหรือปิดกิจการ
3. นายจ้างควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ และผลการประกอบกิจการเป็นระยะตามสภาพความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยแก่ฝ่ายลูกจ้างได้
4. การดำเนินการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ที่มีผลกระทบต่อลูกจ้างนายจ้างกับลูกจ้างควรใช้ระบบทวิภาคีในการปรึกษาหารือ หรือเจรจากัน โดยลดค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อลูกจ้างน้อยที่สุดก่อน

5. การลดค่าใช้จ่ายดังกล่าว นายจ้างควรรับฟังและคำนึงถึงความยินยอมพร้อมใจและการยอมรับของลูกจ้างส่วนใหญ่ในองค์กรเป็นหลัก โดยหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจทางการบริหารเพื่อกดดันลูกจ้างให้ยอมรับ

6. ลูกจ้างพึงตระหนักถึงภาวะวิกฤต และควรให้ความร่วมมือลดค่าใช้จ่ายรวมทั้งควรหลีกเลี่ยงการชุมนุม เชนิณหน้าด้วยความรุนแรง หรือการใช้สิทธิโดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อน

7. ในกรณีที่การเจรจาหรือการร่วมปรึกษาหารือ ไม่อาจบรรลุข้อยุติทั้งสองฝ่ายควรแจ้งเจ้าหน้าที่แรงงานทราบทันที เพื่อเข้าร่วมหารือ และเสนอแนวทางในการยุติปัญหาโดยเร็ว

8. ในการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ จะใช้วิธีการที่เป็นกลาง ยืดหยุ่น โดยสันติเพื่อหาแนวทางยุติปัญหบนพื้นฐานความถูกต้องและเป็นธรรม

9. ผู้นำองค์กรนายจ้างและลูกจ้างควรมีส่วนร่วมในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและข้อพิพาทแรงงาน โดยยึดแนวทางเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายอยู่ด้วยกันได้อย่างสันติ

3. แนวปฏิบัติว่าด้วยการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2548

แนวปฏิบัติว่าด้วยการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2548 เป็นแนวปฏิบัติล่าสุดที่เน้นใน 9 ประเด็น คือ

1. นายจ้าง และลูกจ้างพึงยึดถือและปฏิบัติตามบทบัญญัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยแรงงานข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างรวมทั้งระงับข้อขัดแย้ง ข้อร้องทุกข์และข้อพิพาทแรงงาน ตามกระบวนการของกฎหมาย

2. รัฐ นายจ้าง และลูกจ้าง ต้องให้ความเคารพและสนับสนุนเสรีภาพในการสมาคม สิทธิในการเจรจา สิทธิ ในการเจรจาต่อรองร่วม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน

3. รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนากลไกทวิภาคี ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ให้มีประสิทธิในการเจรจาต่อรองร่วม ควบคู่กับการร่วมปรึกษาหารือ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมและความเสมอภาคเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมบนพื้นฐานความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันตามระบอบประชาธิปไตย

4. นายจ้างพึงกำหนดนโยบาย และหลักปฏิบัติด้านการบริหารงานบุคคลที่เหมาะสมเพื่อให้การแรงงานสัมพันธ์ภายในประกอบกิจการเอื้ออำนวย ต่อประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน

5. รัฐต้องเสริมสร้างความรู้และทัศนคติด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ถูกต้องแก่นายจ้าง ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ บทบาทอันพึงปฏิบัติต่อกัน ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม

6. รัฐต้องเสริมสร้างและปรับปรุงบทบาทขององค์กรไตรภาคี ในการกำหนดการแก้ไข ปรับปรุงและการประเมินผลนโยบายด้านแรงงานของชาติให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ รัฐธรรมนูญที่บัญญัติไว้ในเรื่องแรงงาน รวมทั้งขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม ข้อกำหนด แรงงาน และระบบคุณภาพสากล สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

7. รัฐต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างไม่เลือกปฏิบัติให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรมแก่ทุก ฝ่ายอย่างแท้จริง

8. นายจ้างหรือองค์กรนายจ้างและลูกจ้างหรือองค์กรลูกจ้าง พึงนำปัญหาหรือผลกระทบ จากภาวะเศรษฐกิจที่ทั้งสองฝ่ายได้รับเข้าสู่กระบวนการปรึกษาหารือร่วมในระดับสถานประกอบการ กิจกรรม ระดับอุตสาหกรรม และระดับชาติ เพื่อร่วมมือกันในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

9. รัฐบาล นายจ้าง ลูกจ้าง จะยึดถือและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งที่ ประชุมไตรภาคีนี้ให้การรับรองและปรากฏรายละเอียดอยู่ในภาคผนวกต่อท้ายนี้ ตลอดจนยึดถือ และปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติอื่นที่ได้ตกลงกัน ในการประชุมไตรภาคีเป็นประจำทุกปี ในโอกาส ต่อไป โดยให้คณะกรรมการส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ทำหน้าที่

จะเห็นว่าจากนโยบายและการบริหารนโยบายแรงงานสัมพันธ์ของรัฐ โดยเฉพาะการ กำหนดเรื่องการจัดระบบแรงงานสัมพันธ์ตามรัฐธรรมนูญ และการใช้แนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริม แรงงานสัมพันธ์ของประเทศไทยที่ผ่านมาอันเป็นการกำหนดใช้ทั่วไป มีเป้าหมายหลักที่มุ่งเน้นการ ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ระดับสถานประกอบการ (ยกเว้น ฉบับ พ.ศ. 2548 ที่เริ่มมีการกล่าวถึง การปรึกษาหารือ ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ระดับอุตสาหกรรมเล็กน้อย) และมีสภาพเป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นจริง ซึ่งเมื่อพิจารณาประกอบกับผลการวิจัยต่าง ๆ แล้ว คณะผู้วิจัยจึงเห็นสมควรพัฒนาระบบการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ภายใต้กรอบมาตรฐานการ แรงงานสัมพันธ์ไทยที่จัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ

บทบาทของภาครัฐในแรงงานสัมพันธ์

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์มูลเหตุของปัญหามักมาจาก ความขัดแย้งของ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง ซึ่งมี แนวคิด ทศนคติหรือเป้าหมายในปัญหาแตกต่างกัน และเมื่อ ไม่สามารถตกลงร่วมกันได้ฝ่ายรัฐจะเข้ามามีส่วนร่วมในหลากหลายบทบาท เกษมสันต์

วิลาวรรณ ธาราหิรัญโชติ (2550) กล่าวถึงบทบาทของรัฐในงานแรงงานสัมพันธ์ว่ารัฐมี บทบาทเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การวางแผนและกำหนดนโยบายด้านแรงงาน ซึ่งจะต้องมีส่วนสัมพันธ์และสอดคล้อง เป็นแผนเดียวกับการวางแผนประชากร การวางแผนกำลังคน และการวางแผนการศึกษาของ

ประเทศ ทั้งนี้เพราะจำนวนประชากรและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ จะมีผลโดยตรงต่อระบบแรงงานสัมพันธ์ เช่น ในกรณีที่ประเทศประสบปัญหาการว่างงานนายจ้างย่อมมีโอกาสเลือกคนงานเข้าทำงานหรือให้คนงานออกจากงานได้อย่างเต็มที่

2. การหามาตรการและกำหนดวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้นโยบายได้บรรลุเป้าหมาย โดยมาตรการที่สำคัญอันหนึ่งของรัฐ ก็คือ การตรากฎหมายที่เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจสังคม และการเมือง ออกมาใช้บังคับกฎหมายที่เกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์มีอยู่หลายประเภท เช่น กฎหมายว่าด้วยการจ้างงาน กฎหมายว่าด้วยการจัดหางาน กฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือกฎหมายมาตรฐานแรงงาน กฎหมายเกี่ยวกับการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งและดำเนินการขององค์การของลูกจ้าง กฎหมายว่าด้วยการตั้งคณะกรรมการลูกจ้าง กฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาทแรงงาน กฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เป็นต้น

3. เมื่อรัฐได้กำหนดนโยบายและมีการตรากฎหมายออกใช้บังคับแล้ว รัฐก็จะต้องดำเนินการบริหารแรงงานให้เป็นไปตามนโยบายและเจตนารมณ์ของกฎหมายนั้น ๆ โดยตั้งหน่วยงานหรือตั้งองค์การของรัฐขึ้นเพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบและบริหารกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นกองกรม ทบวง หรือกระทรวง แล้วแต่สภาพทางด้านแรงงานของแต่ละประเทศ แต่ส่วนใหญ่ขององค์การดังกล่าวในประเทศต่าง ๆ มักจะอยู่ในระดับกระทรวงแทบทั้งสิ้น

4. รัฐมีหน้าที่เสนอบริการเพื่อสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และการเสนอบริการใกล้เคียงหรือยุติข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานนอกเหนือจากบทบาทของภาครัฐที่เกษมสันต์ วิลาวรรณ ได้เสนอไว้ข้างต้น (Anderson, 1994 Unit Three และ Deery, et al., 2001 อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน, 2548) ได้เพิ่มเติมว่า ภาครัฐมีบทบาทในฐานะเป็นคนกลางในระบบแรงงานสัมพันธ์โดยบทบาทที่ภาครัฐแสดงมีอยู่หลายบทบาท คือ

4.1 การเป็นผู้จ้างงานรายใหญ่ (Employer/ Paymaster/ Overseer) เนื่องจากภาครัฐทำหน้าที่ในฐานะผู้จ้างงานรายใหญ่ในระบบเศรษฐกิจของประเทศ อาทิเช่น การจ้างกำลังทหารทำหน้าที่ป้องกันประเทศ มีข้าราชการพลเรือนทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ตลอดจนกำกับดูแลการทำงานของภาคเอกชน มีพนักงานรัฐวิสาหกิจทำหน้าที่ให้บริการสาธารณูปโภคที่สำคัญ

4.2 เป็นผู้ซื้อ-ผู้พิทักษ์ (Buyer-protector) เช่น การเลือกซื้อหรือจ้างผู้ประกอบการที่เสนอราคาต่ำสุด ทำให้ผู้ประกอบการหันไปกดค่าแรงกับคนงาน เพื่อให้มีกำไรส่วนเกินเหลือมาก หากรัฐต้องการทำหน้าที่ทั้งผู้ซื้อและผู้พิทักษ์ปกป้องโดยไม่ขัดแย้งกันแล้ว อาจจำเป็นต้องทบทวนหาแนวทางใหม่ ๆ เช่น รัฐอาจตั้งกฎเกณฑ์ว่า จะเลือกซื้อหรือจ้างจากผู้ประกอบการที่ดูแลคนงานดี มีความสัมพันธ์กับสภาพแรงงานดี เป็นต้น

4.3 ผู้ควบคุมกฎระเบียบและผู้รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม (Rule-maker and Peace-maker) โดยรัฐต้องทำหน้าที่เป็นตาข่ายความปลอดภัยของชุมชน (Safety net) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทแรงงาน ให้คำแนะนำในการเจรจาต่อรองร่วมกัน

4.4 ผู้จัดการด้านเศรษฐกิจ-การวางแผนกำลังคนและกำหนดนโยบายรายได้ (Economic manager-manpower and Incomes) การทำหน้าที่นี้เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์อุปทาน/อุปสงค์ของกำลังคนประเภทต่าง ๆ ของประเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจ้างงานนอกจากนี้รัฐยังทำหน้าที่กำหนดนโยบายรายได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดควบคุมอัตราค่าจ้าง ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการรักษาระดับราคาสินค้า/บริการในสังคม นอกจากนั้นยังเกี่ยวข้องกับการกระจายรายได้ เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานอีกด้วย

Anderson (1994 อ้างถึงในทวิศักดิ์ สุททวาทิน, 2548) ให้ข้อเสนอว่า ในบรรดาผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบแรงงานสัมพันธ์ ภาครัฐเป็นผู้ที่มีอำนาจรับบทบาทสูงกว่าฝ่ายอื่น ๆ การกำหนดบทบาทของภาครัฐในระบบแรงงานสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับปรัชญาเบื้องหลัง ซึ่งมีแตกต่างกัน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม: โดยการบังคับ (Collectivism: Compulsory) ภายใต้ปรัชญาภาครัฐ สหภาพแรงงาน และฝ่ายนายจ้างเจรจาหาข้อยุติร่วมกัน โดยรัฐเป็นฝ่ายชี้นำ (Dominate) ให้เห็นแก่ความสมานฉันท์ของสังคมและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันซึ่งเป็นผลประโยชน์ส่วนรวม ตัวอย่างของรัฐที่ยึดถือปรัชญานี้ได้แก่ ประเทศสหภาพโซเวียต รัสเซีย ภายใต้การปกครองของสตาลิน และประเทศเยอรมันสมัยฮิตเลอร์

2. โน้มโน้มให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม: ด้วยความสมัครใจ (Collectivism: Voluntary) ปรัชญาภาครัฐทำหน้าที่เป็นตาข่ายความปลอดภัยทางสังคม ช่วยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทแรงงานเพื่อหาข้อยุติ โดยทั้งสองฝ่ายซึ่งได้แก่คนงานและนายจ้างสมัครใจเข้าสู่การเจรจาต่อรองร่วมกัน

3. เสรีนิยม: ให้หลักประกันสิทธิส่วนบุคคล (Individualism) ปรัชญาภาครัฐทำหน้าที่ออกกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ของระบบแรงงานสัมพันธ์ แต่ไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับข้อพิพาทต่าง ๆ ในระบบแรงงานสัมพันธ์โดยตรง เนื่องจากเชื่อว่าประชาชนสามารถดูแลรักษาสิทธิของตนเองได้เป็นอย่างดี ภายใต้กลไกตลาด ซึ่งขึ้นอยู่กับอุปสงค์อุปทานในเรื่องต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดดังที่กล่าวมาเกี่ยวกับบทบาทของภาครัฐในด้านแรงงานสัมพันธ์ จึงสามารถปฏิบัติได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ โดยสถานภาพของภาครัฐที่ต้องคุ้มครอง และดูแลสภาพเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศและเป็นหน้าที่ในระดับมหภาค ขณะเดียวกันในระดับ

องค์กร ภาครัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่และแสดงบทบาทในการใกล้เคียง ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยงเพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ได้เช่นกัน

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) เป็นองค์ประกอบหรือ มิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง หากกล่าวถึงความหมายคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้วจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจในแง่มุมต่าง ๆ มากมายดังนี้

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลใน องค์ประกอบของวัฒนธรรม ระบบคุณค่าต่าง ๆ ของเขาอันสัมพันธ์กับเป้าหมายของชีวิตความ คาดหวัง มาตรฐานและสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ และหมายถึงแนวคิดที่มีขอบเขตกว้างขวางอันเป็นผล ชับซ้อนจากสุขภาพทางกายของบุคคล สภาพจิตใจ ระดับความเป็นอิสระ ความสัมพันธ์ทางสังคม และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในชีวิตของบุคคลเป็นสำคัญ (กิตติกร มีทรัพย์, 2536 อ้างถึงใน ประเสริฐ กลิ่นหอม, 2543)

องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) ได้ให้ ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นเรื่องของปัญหาแรงงานและมาตรการแก้ไขซึ่งเป็นตัว บังชี้ที่สำคัญถึงความพึงพอใจของคนงานและการเพิ่มผลผลิตในหน่วยงาน หากจะว่าไปแล้ว คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นเรื่องของสุขภาพกาย สุขภาพใจที่ดีในสถานที่ทำงาน และความ สัมพันธ์กับการเพิ่มผลผลิตอย่างใกล้ชิด เนื่องจากหากพนักงานได้รับสวัสดิการที่ดีในการทำงาน พวกเขาจะมีกำลังใจ กำลังใจในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานก็ ย่อมจะสูงขึ้นนั่นเอง แต่อย่างไรก็ตามผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเพิ่มผลผลิตควรมีการแบ่งปันกัน อย่างเป็นธรรม ผู้ประกอบการจะมีผลกำไรเพื่อใช้สำหรับการลงทุนครั้งต่อไป ในขณะที่ลูกค้าได้ใช้ สินค้าที่มีคุณภาพดีและราคาถูก ผู้ถือหุ้นได้รับเงินปันผลสูงขึ้น และพนักงานได้รับผลตอบแทนใน รูปคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (สุภชัย อาชีวะระงับโรค, 2540)

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานซึ่งแสดงออกจาก ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องาน อาชีพ ตลอดจนองค์กรดั่งนั้น การที่บุคคลมีผลงานที่มี ประสิทธิภาพสูงย่อมแสดงว่าบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและ จิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่

ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (นฤคธ มีเพียร, 2541 ประเสริฐ กลิ่นหอม, 2543 และ สันติ บางอ้อ, 2540)

ทัศนคติความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อการทำงาน โดยได้รับความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานและสภาพของการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจโดยภาพรวมต่อสภาพการทำงานในองค์กร โดยวัดจากความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพของพนักงานภายใต้หลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นธรรมหรือความเสมอภาค ความเป็นปัจเจกบุคคล ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน (ผจญ เฉลิมสาร, 2540, ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541, ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542 และ สิ้นชัย ฉายรัศมี, 2544)

กิติกร มีทรัพย์ (2536) องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์ประกอบของวัฒนธรรม ระบบคุณค่าต่าง ๆ ของเขาอันสัมพันธ์กับเป้าหมายของชีวิตความคาดหวังมาตรฐานและสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ และหมายถึงแนวคิดที่มีขอบเขตกว้างขวางอันเป็นผลซับซ้อนจากสุขภาพทางกายภาพของบุคคล สภาพจิตใจ ระดับของความเป็นอิสระความสัมพันธ์ทางสังคมและความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในชีวิตของบุคคลเป็นสำคัญ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ การที่พนักงานมีสิ่งแวดล้อมที่ดีที่สามารถส่งเสริมสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามแม้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นเรื่องที่ดี แต่ก็นับว่ายากในทางปฏิบัติเพราะพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันจึงมีผลให้เขามองเห็นหรือรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างออกไป ดังนั้นการจะจัดหรือสร้างงาน ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงานทุกคนนั้นยาก แต่หากจะพิจารณาถึงมุมมองและวิธีปฏิบัติเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั้นก็มียุทธวิธีหลายวิธี เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน การให้โอกาสในการร่วมตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ การให้โอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงาน เป็นต้น ก็อาจพอที่จะเลือกวิธีใดวิธีหนึ่งมาปรับใช้ในองค์กรได้ เพราะประโยชน์ที่จะได้รับจากการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็คือ การเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ลดการขาดงาน ลดของเสียที่เกิดจากการผลิตที่สูงขึ้น ดังนั้นพบว่าจากมุมมองหรือวิธีการที่หลากหลายในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ทำให้มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดเกณฑ์ชีวิตหรือองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต



การทำงานขึ้น และได้มีการพัฒนาและปรับปรุงมาโดยตลอด เพื่อให้เหมาะกับความแตกต่างของ  
ประชากร สภาพแวดล้อม หรือประเทศที่ศึกษา

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานก็คือ ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับอย่าง  
มากมาย (Hackman & Sutte, 1977) เพราะจะทำให้พนักงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (Culture  
organization) เกิดขวัญกำลังใจ (Morale) และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
ภายในองค์กร (Desslers) นอกจากนี้ยังส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายและสุขภาพจิตช่วยให้เจริญ  
ก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และช่วยลดปัญหาการขาดงาน  
การลาออก และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ ฉะนั้น จึงกล่าวได้  
ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีส่วนช่วยให้ระบบการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง  
ยังการเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ของระบบเข้าด้วยกัน ได้แก่การสร้าง ความสัมพันธ์และคุ  
ภาพในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทำให้เกิดความ  
คล่องตัว องค์กรราบรื่น มั่นคง นอกจากนี้ยังเป็นพื้นฐานในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ลด  
ค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนการผลิต และประหยัดเวลาในการทำงาน

เทคนิคหรือแนวทางที่นำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงาน

วิธีการที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

สุพิน เกษาคุปต์ (2536) ได้กล่าวถึงการออกแบบงานที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต  
การทำงานไว้ว่ามีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงบรรยากาศการทำงานให้มีการผสมผสานระหว่างปัจจัย  
ด้านมนุษย์และเทคนิคขององค์กรที่นำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น การออกแบบงานจะสนใจ  
ความสัมพันธ์ระหว่างระบบเทคนิคกับระบบสังคมควบคู่กันไป โดยกำหนดกระบวนการทำงาน ด้าน  
เทคนิคให้คนงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานได้ควบคุมการทำงาน  
ของตนเองหรือใช้กลุ่มเป็นตัวควบคุม นอกจากการออกแบบงานแล้วอาจใช้มาตรการอื่น ๆ เช่น  
การยกเลิกอภิสิทธิ์นานาประการที่ให้แก่ฝ่ายจัดการ เพื่อให้คนงานเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น และเชื่อว่า  
การออกแบบงานในแนวนี้ จะได้รับความนิยมนต่อไปในอนาคต

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2540) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นส่วนหนึ่งของการ  
ชนะความไม่พึงพอใจของคนงานซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ที่น่าสนใจเพื่อแก้ปัญหาในเรื่องความชำนาญ  
เฉพาะด้านในงานซึ่ง โปรแกรมจะเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อให้คนมีความสนใจในงานมากขึ้น แนวคิด  
เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับเมื่อญี่ปุ่นนำไปใช้แล้วทำให้ระบบเศรษฐกิจ  
เจริญก้าวหน้ามีวิธีการต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อให้กลุ่มมีส่วนร่วมได้แก่

1. ให้คนงานมีส่วนร่วมในการวางแผน

2. กลุ่มควบคุมคุณภาพ แนวความคิดพื้นฐานคือ การรวมคนงานเข้าเป็นทีมให้มีส่วนร่วมวางแผน โดยมีภารกิจปรีชาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในงานเพื่อให้กลุ่มมีความกระตือรือร้นและรับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ

ถ้าได้นำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพขององค์การจะส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ ก็จะทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลให้งานดีตามไปด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องเสริมสร้างหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันระหว่างพนักงานและองค์การเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

แฮกแมน และซุตเติล (Hackman & Sutte, 1977) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

สคูเลอร์ และคณะ (Schuler, et al., 1989) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทำให้ ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง

2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น

3. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากอัตราการขาดงานน้อยลง

4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน ปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดี เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร

7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการทำให้นักงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน จากแนวคิดที่ได้กล่าวมานี้สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร ขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงาน ซึ่ง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลลัพธ์ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้มากขึ้นด้วย องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ได้มีผู้ให้ความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ดีไว้หลายประการต่อไปนี้

วอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึงค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ที่จะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตา
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency development) หมายถึง งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดจากการทำงานของตน
4. ความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ (Growth and security) หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและการขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้ และการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงตน
5. การบูรณาการด้านสังคม (Social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จและเห็นว่าตนประสบผลสำเร็จและเห็นว่าตนมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้นใน

ด้านความเป็นอิสระ จากอคติความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันกันในองค์กร และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ และมีโอกาสเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. สิทธิตามรัฐธรรมนูญ (Constitutionalism) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและ ผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไรคำตอบอาจแตกต่างกันเพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วยว่าการให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมาน้อยเพียงใด ทนทานต่อความแตกร้างได้มากน้อยเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

7. จังหวะชีวิตโดยส่วนรวม (Total life space) หมายถึง งานบุคคลหนึ่งควรจะได้มีความสมดุลกับบทบาทของชีวิตบุคคลนั้น บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาว่างของครอบครัวตลอดทั้ง ความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม (Social relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ประเสริฐ กลิ่นหอม, 2543) ได้กำหนดค่านิยมพื้นฐานในการมองมนุษย์ จากการศึกษาขบวนการคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. มนุษย์พึงได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ และได้รับการยอมรับทั่วไปทั้งภายในสถานที่ทำงานและอื่น ๆ

2. มนุษย์พึงได้รับกาสนับสนุนใน สิ่งที่พวกเขาสร้างสรรค์ขึ้นมา

3. มนุษย์ในองค์กรมีความปรารถนาที่จะเรียนรู้และเติบโตไปกับองค์กร

4. มนุษย์ต้องการรู้ว่าองค์กรของตนมีวิธีการทำงานอย่างไร และตนจะอุทิศความพยายามเพื่อองค์กรเป็นส่วนรวมได้อย่างไร

5. มนุษย์มีแนวโน้มที่จะตอบสนองมากขึ้นหากได้รับการตอบสนองอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

6. การมีค่านิยมร่วมกันไม่ได้หมายความว่า จะมีแนวทางคุณภาพชีวิตในการทำงานใด ๆ จะดีเด่นกว่าแนวทางอื่น

องค์ประกอบทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่สามารถชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน แต่ปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพในการทำงานที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายคือ เกณฑ์การประเมินของวอลตัน (Walton, 1973) ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ค่อนข้างสมบูรณ์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเลือกวิธีของวอลตันมาใช้ในการประเมินในการศึกษาครั้งนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่มาก โดยเฉพาะในเรื่องของการวัดประเมินคุณภาพชีวิต โดยส่วนใหญ่แล้ว นักวิชาการจะใช้ความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การอย่างมากเพราะความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตน เป็นชีวิตที่มีคุณภาพช่วยส่งเสริมความรู้สึกที่มีคุณค่าให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังช่วยลดโอกาสการขาดงาน ความก้าวร้าวอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานขององค์การทั้งสิ้น ดังนั้น หากองค์กรใดมีการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมจะส่งผลให้พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการของเขามากขึ้นทุกด้าน และย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นในตัวของพนักงานเองและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น คล้ายกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ในมุมมองที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1987) ซึ่งมาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุด ไปยังระดับที่สูงที่สุด โดยทฤษฎีของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานรากฐาน 3 ประการ คือ

1. บุคคลคือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการและความต้องการของบุคคลที่ยังไม่ตอบสนองเท่านั้น ที่สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ส่วนความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจ
2. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับตามความสำคัญหรือลำดับขั้นจากความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน เช่น ความสำเร็จ
3. บุคคลจะก้าวสู่ความต้องการระดับต่อไป เมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือคนงานจะมุ่งตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งการตอบสนองความต้องการทางสังคมซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ชั้นคือ

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ความต้องการเหล่านี้หมายถึง แรงผลักดันทางพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า ยารักษาโรค เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะ

รับภาระการดำรงชีวิต ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วย ที่เปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการของร่างกายได้ บริษัทหลายแห่งมีโครงการออกกำลังกายที่ช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดี โดยทั่วไปความต้องการของร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่พอเพียงและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิที่พอเหมาะ และการระบายอากาศที่ดี

3.2 ความต้องการความปลอดภัย คือ ความต้องการลำดับที่สองซึ่งมักจะถูกกระตุ้น ภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกาย ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยหมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้ หลายอย่าง เช่น บริษัทอาจให้การรับประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎ และข้อบังคับที่ยุติธรรมและการยอมให้มีสภาพแรงงานในองค์กร

3.3 ความต้องการทางสังคม ความต้องการนี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการ ความปลอดภัยได้ตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมหมายถึง ความต้องการที่เกี่ยวพันการมี เพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคมบริษัทอาจกระตุ้น การมีส่วนร่วมภายในองค์กร โดยการจัดงานเลี้ยง กีฬา เป็นต้น

3.4 ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศคือ ความต้องการที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

3.5 ความต้องการความสมหวังของชีวิต คือ ความต้องการขั้นสูงสุด บุคคลมักจะ ต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ความต้องการความสมหวังในชีวิต คือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่มุ่งใจด้วยความต้องการสมหวังของชีวิตจะ แสวงหางานที่ทำทลายความสามารถของตนด้วยการเปิด โอกาสให้ใช้ความคิดหรือการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ในงาน

นอกจากแนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์แล้วยังมีนักนักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งศึกษาในเรื่อง เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งคล้ายกับแนวคิดของมาสโลว์ คือ แมคคินเลนด์ (McClelland, 1978) โดยพบว่า บุคคลมีความต้องการความสำเร็จอย่างสูงนั้น มีคุณลักษณะ หลายอย่างคือ

1. ต้องรับผิดชอบในการแก้ปัญหา
2. ความสามารถที่จะกำหนดเป้าหมายที่อยู่ยากปานกลางสำหรับตนเองและพิจารณาถึงความเสี่ยงภัย

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2536) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งหมดพร้อมทั้งมิติด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เข้าไปเพิ่มเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
10. โอกาสเรียนรู้และการเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
12. อำนาจในหน้าที่การงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. มีอนาคต
15. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
16. สามารถสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก

จากเกณฑ์ชีวิตคุณภาพการทำงานข้างต้น พบว่ามีลักษณะคล้ายคลึงกันและในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ก็ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมากขึ้น ดังนั้นจากแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงเลือกเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความละเอียดและมองปัจจัยต่าง ๆ ได้หลากหลายทั้งในด้านบุคคล องค์กร สังคมที่ค่อนข้างครอบคลุม และสามารถวัดได้เชิงปริมาณของวอลตันเพราะการทำงานในปัจจุบันมิใช่จะเพียงคำนึงให้บริษัทอยู่รอดเท่านั้น แต่ต้องให้สังคมและพนักงานผู้ปฏิบัติการอยู่อย่างสันติสุข จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพชีวิตการทำงาน

โดยเกณฑ์ชีวิตดังกล่าวสามารถแบ่งตัวชีวิตได้ 8 ประการสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม คือค่าจ้าง การที่พนักงานนั้นได้รับรายได้ประจำคือ ค่าจ้าง หรือเงินเดือน หรือค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ จากการทำงานอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตนและเป็นไปตามมาตรฐานการครองชีพที่เป็น

ที่ยอมรับ โดยทั่วไปและต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ปฏิบัติของตนกับงานที่ต้องปฏิบัติของคนอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพหมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งด้านกายภาพและจิตใจของสถานที่ทำงานอยู่ในสภาพที่ไม่ต้องเสี่ยงภัยมากจนเกินไป มีการคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและในขณะเดียวกันก็มีสภาพที่เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานทำได้อย่างสะดวกสบาย และในขณะเดียวกันก็มีสภาพที่เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานทำได้อย่างสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจผู้ทำงาน

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถหมายถึง ความมากน้อยของโอกาสในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยการให้บุคคลได้มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง สามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ รู้จักหาหรือได้รับสารสนเทศความรู้เกี่ยวกับการทำงาน แนวทางปฏิบัติ และสามารถคาดคะเนผลการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีการวางแผนการทำงานและได้มีส่วนช่วยในการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน

4. เปิดโอกาสในการส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่องหมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามความมุ่งหวังอันเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และผู้ที่เกี่ยวข้องและมีความมั่นคงในอาชีพและรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับ

5. ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันหมายถึง การทำงานร่วมกันในองค์กร โดยที่บุคคลที่ทำงานนั้นมีโอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ มีโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่ระบบรากฐานคุณธรรม ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะกันในองค์กร และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงานในการทำงาน

6. ความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญหมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม โดยการทำงานในองค์กรนั้นจะต้องมีความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน

7. บทบาทการทำงานที่มีความสมดุลหมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล หรือแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมประจำวันของตน คืองาน ครอบครัว สังคม



8. คำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมหมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำนั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ จากการดำเนินงาน เป็นต้น รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือสังคมหรือหน่วยงานใด ๆ ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

โปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงานที่จัดขึ้นในองค์กร (Employee involvement program) ซึ่งถูกเรียกว่า โปรแกรมคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life program) นั้นเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรในฐานะที่เป็นผู้จัดการหรือเจ้าของ โดยองค์ประกอบที่สำคัญคือ โปรแกรมที่พนักงานมีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการสร้างงานที่ดี (Kreitner, 1983 อ้างถึงใน ปีพมา อ่อน ไสว, 2542) ได้กล่าวว่า โปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานในยุคใหม่ โดยเสนอไว้ 3 โปรแกรมคือ

1. การกำหนดเวลายืดหยุ่นในการทำงาน (Flexible time)
2. การมีส่วนร่วมตามทฤษฎี Z
3. การส่งเสริมประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Work place democracy)

ซึ่งการส่งเสริมประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานนั้น เป็นการเพิ่มพูนความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานของพนักงานทุก ๆ คน อาจทำโดยการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job enrichment) การจัดคณะกรรมการร่วมกันระหว่างฝ่ายนายจ้างและฝ่ายพนักงาน การให้พนักงานมีส่วนเป็นเจ้าของบริษัท (Worker owned companies) และการจัดการตนเองของพนักงาน (Worker's self-management) โดยโปรแกรมทำขึ้นเมต่าง ๆ นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในการควบคุมคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากบุคคลสามารถควบคุมสถานการณ์การทำงานของตนได้มากเท่าไรยิ่งเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

เชียร์ริงตัน (Cherrington, 1995 อ้างถึงใน ปีพมา อ่อน ไสว, 2542) ที่ได้เสนอว่าโปรแกรมการมีส่วนร่วมของพนักงานถือเป็นหนึ่งในโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ การเป็นผู้แทนในคณะกรรมการบริหาร การให้พนักงานมีส่วนถือหุ้น โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ

1. พยายามสร้างองค์กรให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ซึ่งทุกคนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา
2. ให้มีการแบ่งปันส่วนร่วมในรางวัลและผลประโยชน์ขององค์กร จากความร่วมมือกันมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้นและกำไรที่เพิ่มขึ้น
3. ส่งเสริมการสร้างความมั่นคงในงาน โดยการให้ความสำคัญในการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานมีสิทธิมากขึ้น

4. พยายามที่จะเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้พนักงานมีการเจริญเติบโตและมี ความก้าวหน้า

ซึ่งเป็นโปรแกรมการนำไปสู่คุณภาพการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีโปรแกรม เสริมสร้างความสุขของพนักงานในการทำงาน (Wellness programs) ซึ่งจะส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้าน ความปลอดภัยและการทำงานที่ถูกต้องลักษณะอนามัยและลดอัตราการบาดเจ็บจากการทำงานได้ รวมทั้งการขาดงานที่มีสาเหตุมาจากความเจ็บป่วย (สิทธิชัย อุยตระกูล, 2549) และหนทางที่จะ นำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานในทางปฏิบัติก็คือ ควรจะมีการออกแบบงาน (Work design) ให้มี ลักษณะที่ทำให้คนทำงานพบกับประสบการณ์ที่ตอบสนองความต้องการที่ทำให้เขาพึงพอใจในงาน อันได้แก่ ความต้องการที่จะรู้สึกว่าจะงานนี้มีความหมาย มีความท้าทาย ต้องการที่จะรู้สึกว่าจะตนเอง ต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์จากงานที่เสร็จอย่างเต็มที่ การนำโปรแกรมคิวซีไปใช้ การบริหาร เป้าหมาย (MBO) การสร้างทีมงาน การเพิ่มคุณค่าของเนื้องานและพัฒนาอาชีพ (Career development) (บุญลือ วงศ์เกษม, 2540)

จากที่กล่าวมาข้างต้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอโปรแกรมในการสร้างเสริม คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ แต่ในที่นี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดเฉพาะ โปรแกรมคุณภาพชีวิต การทำงานที่น่าสนใจและนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ ดังนี้

1. การออกแบบงานเป็นการกำหนดหน้าที่งานเฉพาะความรับผิดชอบ ซึ่งพนักงาน แต่ ละคนต้องทำการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การจำแนกลักษณะงาน การออกแบบงานให้ เหมาะสม การกำหนดตารางเวลาการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในระดับครอบครัว และเพื่อร่วมงานที่เอื้อต่อความสำเร็จ การออกแบบงานที่มีประสิทธิภาพนั้น มีข้อพิจารณาที่สำคัญ คือ จะต้องเชื่อมงานกับองค์การ สร้างแรงจูงใจ เชื่อมทักษะความสามารถกับความต้องการในงาน เพื่อให้บรรลุมาตรฐานการทำงาน โปรแกรมนี้มีผลดีคือเป็นการสร้างแรงจูงใจ ประสิทธิภาพและ ความพึงพอใจ

2. การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job evaluation) เป็นการขยายในแนวคิด พยายามที่จะสร้าง งานให้มีความท้าทาย เป็นการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจ เพิ่มความรับผิดชอบในการวางแผนการ ทำงาน โดยยึดหลักของลักษณะงาน ได้แก่ การรวมงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความหลากหลายใน การใช้ทักษะ การสร้างกลุ่มที่มีความหมายโดยตัวเอง มีความเป็นเจ้าของผลงาน เป็นงานที่มีความไม่น่า เบื่อ การขยายงานตามแนวคิดเป็นการขยายความรับผิดชอบและอำนาจลดช่องว่างระหว่าง การ ทำงาน การควบคุมงานนั้นเป็นการเพิ่มเสรีภาพและอิสรภาพ และเป็นการทำให้เกิดความพึงพอใจใน งานก่อให้เกิดความผูกพันในองค์กรอีกด้วย

3. ทีมดูแลจัดการตนเอง (Self management teams) เป็นทีมที่สมาชิกทุกคนล้วนรับผิดชอบต่อลักษณะทั้งหมดของกระบวนการผลิตหรือการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ประกอบด้วยสมาชิก 15 คน ดูแลรับผิดชอบการทำงานแทนหัวหน้างานแต่กำหนดเนื้องาน การหยุดพักระหว่างงาน การตรวจสอบคุณภาพงาน สมาชิกจะเรียนรู้งานทั้งหมดและหมุนเวียนงานตลอด ทีมประเภทนี้จะคัดเลือกสมาชิกและสมาชิกจะประเมินผลการทำงานซึ่งกันและกันซึ่งการจัดการและการบริหารจะได้ผลดีต่อเมื่อ เป็นการจัดการที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีส่วนเป็นเจ้าของและควบคุมวิธีการผลิต ยุทธศาสตร์ นโยบาย และวิธีดำเนินงานขึ้นกับความเห็นชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทีมสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากกว่าร้อยละ 30 และยกระดับคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้นอีกด้วย ทีมเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน โดยจัดให้เป็นระบบมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานควบคุมงานตนเอง จากการวิจัยของชาโพลา (Shaporo, 1994 อ้างถึงใน สุทิน สายสงวน, 2533) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาวิธีทดสอบและประเมินผลของทีมดูแลจัดการตนเอง ได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายในหลายองค์การ เป็นวิธีการออกแบบงานใหม่ (Work redesign) ซึ่งจุดมุ่งหมายของการออกแบบงานเพื่อเพิ่มอำนาจ (Empower) ให้พนักงานมีการปกครองตนเองอย่างอิสระ เพิ่มผลผลิต ปรับปรุงการบริหารงานและการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า ทีมดูแลจัดการตนเองจะได้รับการยอมรับว่าทีมงานทำงานดีกว่าทีมงานแบบเดิมที่มีผู้บังคับบัญชาสั่งงาน

4. ทีมแก้ปัญหา (Problem-solving teams) ประกอบด้วยกลุ่มพนักงานและผู้บริหารจากแผนกต่างๆหลายแผนก ซึ่งเข้ามารวมกลุ่มด้วยความสมัครใจ จำนวน 5-12 คน มีการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ 1-2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เพื่ออภิปรายหาวิธีสำหรับการแก้ปัญหา หาหนทางที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่ทีมแก้ปัญหาก็ทำหน้าที่เพียงให้คำแนะนำเท่านั้น ไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ โดยปราศจากความเห็นชอบจากฝ่ายบริหารได้ทีมนี้จะสามารถลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แต่ไม่สามารถควบคุมงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือบังคับผู้บริหาร ให้ยอมรับการมีส่วนร่วมได้ ทีมจึงมีแนวโน้มที่จะค่อย ๆ สลายไปเองโดยใช้เวลาทำงานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539)

5. การสร้างทีมงาน (Team building) เป็นความพยายามที่ทำให้กลุ่มสามารถทำงานและแก้ปัญหาของกลุ่มเอง โดยมีการสร้างกิจกรรมของกลุ่ม ซึ่งผลกระทบกันและกันอย่างสูงเพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถเรียนรู้ว่าจะทำอย่างไรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จของงาน โดยสมาชิกในกลุ่มยอมรับบทบาทของตนเองเพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เป็นการเพิ่มความเชื่อถือ ความชัดเจน และความจริงจังระหว่างสมาชิกในทีม (บุญลือ วงษ์เกษม, 2540)

6. การบริหารตามวัตถุประสงค์เป็นกระบวนการที่ผู้ปฏิบัติได้ร่วมกันพิจารณากำหนด วัตถุประสงค์ของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบในรูปแบบของผลงานให้ ผู้ปฏิบัติรับไป และด้วยวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นนี้เอง ผู้ปฏิบัติจะใช้เป็นแนวทางสำหรับการ ประเมินผลงานที่ปฏิบัติไปแล้วด้วย

7. กลุ่มงานคุณภาพ (Quality Circle: QC) เป็นกลุ่มพนักงานจำนวน 4-10 คน จากฝ่าย งานเดียวกัน ซึ่งอาสาสมัครที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อปฏิบัติกิจกรรมในด้าน การปรับปรุงงาน โดย ส่งผลยังการปรับปรุงคุณภาพ ทั้งนี้ไม่มีใครบังคับและไม่ขัดต่อ นโยบายของหน่วยงานนั้น ๆ โดยมี การประชุมร่วมกัน อย่างสม่ำเสมอ เพื่ออภิปรายเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ สำรวจ หาสาเหตุ เสนอแนะวิธีแก้ไข และดำเนินการแก้ไขให้บรรลุผล โดยปกติใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์เพื่อแจกแจง วิเคราะห์ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพและบริการอื่น ๆ โปรแกรมนี้มีผลประโยชน์อย่างยิ่งคือ ทำให้เกิดความคิดริเริ่ม เกิดการพัฒนาตนเอง และทำได้อะไรที่มี ประสิทธิภาพ แต่มีข้อจำกัดคือเวลาที่ใช้ในการทำประมาณ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือร้อยละ 2.5 ของเวลาในการทำงานทั้งหมดของพนักงาน จึงอาจจะต้องใช้เวลานานที่จะเห็นผลประโยชน์ หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และพนักงานอาจมุ่งแต่ทำกิจกรรมนี้ เพื่อเสนอผลงาน โดยให้ความ สนใจในการทำงานของตนน้อยลง

8. แผนการให้ส่วนแบ่งกำไร (Profit sharing plan) เป็นการแบ่งรายได้บางส่วน ขององค์กรให้แก่พนักงาน เพิ่มจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ เพื่อจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อ ผลกำไรขององค์กร เช่น การให้โบนัส โดยถือเกณฑ์ความสามารถกำไรขององค์กร แผนนี้อาจใช้เพิ่ม ความร่วมมือ เพิ่มขวัญ เพิ่มความมั่นคงทางการเงินของพนักงานให้ทั้งหมดหรือบางกลุ่มก็ได้จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมกับองค์กร ซึ่งจะลดค่าเสียหายลดลงและสามารถที่จะจูงใจให้ ทำงานได้มากขึ้นเพราะบริษัทได้ผลกำไร พนักงานก็จะมีส่วนแบ่งในผลกำไรนั้น และแผนนี้ทำให้องค์กรสามารถจัดการผลประโยชน์ของพนักงาน โดยไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายเพราะจ่ายตามที่บริษัท มีกำไรแต่มีข้อเสียคือ รางวัลที่จะช้าต้องรอ

9. การให้พนักงานมีส่วนถือหุ้นของบริษัท (Employee ownership of the company) เป็น การแบ่งปันผลประโยชน์ให้กับพนักงาน โดยการให้สิทธิการถือหุ้นของบริษัท ให้สิ่งจูงใจแก่ พนักงานเพื่อเพิ่มมูลค่าของหุ้นโดยการทำงานที่สูงขึ้น วิธีนี้มีส่วนเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและ ความพึงพอใจในงานได้ดี

10. การกำหนดเวลายืดหยุ่นในการทำงาน (Flexible-time) เป็นระบบการจัดเวลาทำงาน ที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการเลือกเวลาทำงานได้อย่างเหมาะสมกับความจำเป็นของ คนภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนดเวลามาทำงานและเวลาเลิกงาน โดย

พนักงานทุกคนต้องอยู่พร้อมในช่วงเวลาหลัก (Core time) เช่น พนักงานอาจจะมาถึงที่ทำงาน เริ่มงานตอนไหนก็ได้ ในช่วงระหว่าง 07.00-10.00 น. และกลับบ้านในระหว่าง 15.00 -18.00 น. แต่ว่าทุกคนจะต้องทำงานในช่วงระหว่าง 10.00-15.00 น. เป็นต้นไป โปรแกรมนี้มีข้อดีคือ พนักงานสามารถปรับเวลาการทำงานของเขาให้มีเวลากับครอบครัวมากขึ้น สามารถจัดการเรื่องส่วนตัวได้มากขึ้น เป็นการหลีกเลี่ยงเวลาที่มีการจราจรติดขัดในช่วงเร่งด่วน ช่วยลดอัตราการมาสาย ลดความเครียดของคนที่มาสายเพราะสภาวะรถติด ซึ่งจากผลสำรวจในสหรัฐอเมริกา โปรแกรมนี้ก่อให้เกิดกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ลดความเฉื่อยชาลงมากกว่าร้อยละ 84 ของกรณีตัวอย่างที่ทำการศึกษา ลดการขาดงานมากกว่าร้อยละ 75 ขององค์กร ลดการลาออกมากกว่าร้อยละ 50 ของบริษัท ลดการเดินทางได้มากกว่าร้อยละ 75 ของช่วงเวลาหนึ่ง ผลผลิตเพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 50 ของบริษัท แต่โปรแกรมนี้มีปัญหาหลายอย่างที่เกิดขึ้น คือทำให้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการบริหารมากขึ้น การรายงานเวลาการทำงานจะเป็นภาระมากขึ้น ต้องประสานงานมากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากข้อจำกัดด้านทางด้านเวลา และอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและเพื่อร่วมงานในการติดตามงาน

11. โปรแกรมเสริมสร้างความสุขของพนักงานในที่ทำงาน (Wellness program) เป็นโปรแกรมที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัยและการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ ส่งเสริมความปลอดภัย ลดการขาดงานที่มีสาเหตุมาจากความเจ็บป่วย

12. การจัดให้มีศูนย์เลี้ยงเด็ก ในบริเวณที่ทำงาน (Child care) เป็นศูนย์เลี้ยงเด็กที่องค์กรจัดให้มีบุตรหลานของพนักงาน ซึ่งอาจจะจัดสร้างภายในห้องภายนอกขององค์กรก็ได้ ประโยชน์ที่ได้รับคือ พนักงานจะตั้งใจในการทำงาน เช่น ไม่ขาดงาน ลางานบ่อย ๆ มีความจงรักภักดี ลดความวิตกกังวลของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น เกิดความสามัคคีแก่พนักงาน โดยมีเด็ก ๆ เป็นสื่อกลางความเชื่อมสามัคคี จะมีระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดี แต่ก็มีข้อเสียคือ บริษัทจะเสียค่าใช้จ่ายมาก และพนักงานทุกคนอาจคุยกันในช่วงการทำงานเกี่ยวกับบุตรหลานของตนมากขึ้น (ปีทมา อ่อนไสว, 2542 )

13. โปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant program: EAP) เป็นโปรแกรมที่องค์กรเป็นผู้ช่วยเหลือโดยตรงกับพนักงานที่มีปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับชีวิตส่วนตัว และที่ทำงาน โดยตรงกับพนักงานที่มีปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวและที่ทำงาน อีกทั้งเป็นที่ปรึกษาให้พนักงาน

จากโปรแกรมด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ นี้ องค์กรต่าง ๆ สามารถเลือกนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับโอกาสช่วงเวลาขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโครงสร้างของ

องค์การหรือวัฒนธรรมขององค์การ และควรมีการผสมผสานหลาย ๆ โปรแกรมจึงจะได้ผลเร็วที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์

ประดิษฐ สุรัชย์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางและมาตรการส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์” พบว่า นายจ้างจะต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกจ้างในเรื่องค่าจ้าง และสวัสดิการและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความปลอดภัยและปราศจากสิ่งที่เป็นอันตรายสุขภาพอนามัยของลูกจ้าง นายจ้างและลูกจ้างรวมทั้งสหภาพแรงงานจะต้องเปลี่ยนทัศนคติและการปฏิบัติต่อกันจากลักษณะที่เป็นคู่ปรปักษ์กันไปสู่ลักษณะของผู้ร่วมงานที่เคารพสิทธิของกันและกันมีความจริงใจมีเหตุผล และให้ความร่วมมือต่อกันมีการกระจายอำนาจในการบริหารงานในองค์กรให้มาก สวัสดิการอีกด้านหนึ่งควรเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และหากมีการเจรจาต่อรองเพื่อเฉลี่ยผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายควรกระทำด้วยความเห็นอกเห็นใจกันพยายามประสานประโยชน์กันอย่างแท้จริง โดยนายจ้างควรคำนึงถึงสภาวะการณ์ครองชีพของลูกจ้าง ส่วนลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานควรคำนึงถึงฐานะทางธุรกิจและความสามารถที่จะจ่ายของนายจ้างด้วย

อังคณา กองทอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางสู่การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ” พบว่า ตัวแทนนายจ้างและลูกจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ แตกต่างกัน ในภาพรวม และยังพบว่าปัจจัยด้านเงินเดือน และค่าจ้าง สวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยในสถานประกอบการ นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ และทัศนคติของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง ตัวแทนนายจ้างเห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน มีความสำคัญระดับมาก ส่วนลูกจ้างเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ คือ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ตัวแทนนายจ้างและลูกจ้างที่ทำงานในประเภทอุตสาหกรรมที่ต่างกัน และทำงานในสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการแตกต่างกัน และนายจ้างและลูกจ้างมีแนวคิดในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ ไม่สอดคล้องกัน โดยปัจจัยด้านที่นายจ้างและลูกจ้างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสวัสดิการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์

สุนารี มีทรัพย์ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทของกรรมการสตรีในสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกรรมการสตรีในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน เรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุดมีดังนี้ ด้านการช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์มีบทบาทสูงกว่าทุกด้าน รองลงมาคือ ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง ด้านการร่วมมือให้เกิดประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และด้านการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์อันดี ตามลำดับ การเกี่ยวข้องกับบทบาทโดยรวมของทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตำนานงานแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสม” พบว่า แนวโน้มสภาพการณ์และปัญหาแรงงานสัมพันธ์ในระดับสถานประกอบการ และที่เชื่อมโยงกับปัญหาแรงงานสัมพันธ์ของประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ทั้งในระดับการจัดระบบการบริหารกิจการที่ไม่ให้คุณค่าด้านแรงงานสัมพันธ์ ข้อยกักด่านกฎหมาย ความแตกต่างในกรอบความคิดพื้นฐานในการทำงานของนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่รัฐ นอกจากนี้ปรากฏชัดถึงการขาดการบูรณาการการปฏิบัติทางแรงงานสัมพันธ์ทั้งสามระดับ

ธรรมศักดิ์ อภิบาลวรกุล (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดตั้งสหภาพแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ภาคตะวันออก: กรณีศึกษา สหภาพแรงงานผลิตรถยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ชีบอร์ด (ระยอง)” พบว่า 1. การจัดตั้งสหภาพแรงงานประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือปัจจัยภายในองค์กร 4 ประการ ได้แก่การบริหารจัดการในองค์กร ความไม่พอใจในสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน นายจ้างทะเลาะไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และการเปรียบเทียบความเป็นอยู่ กับบริษัทข้างเคียงที่มีการจัดตั้งสหภาพแรงงาน ปัจจัยในการดำเนินงาน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้นำองค์กร ผู้นำแรงงาน องค์กรด้านแรงงาน องค์กรข้างเคียง และภาครัฐ ปัจจัยภายนอกทั่วไป 4 ด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย และเทคโนโลยี 2. แนวทางการดำเนินงานของสหภาพแรงงานมี 2 รูปแบบคือ แบบทวิภาคี และแบบต่อต้าน โดยมีการปรับเปลี่ยนตามปัจจัยที่มีผลกระทบ ได้แก่ ผู้นำองค์กร ผู้นำแรงงาน องค์กรด้านแรงงาน องค์กรข้างเคียง ภาวะเศรษฐกิจ และภาครัฐ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของสหภาพแรงงานปรับเปลี่ยนจากรูปแบบหนึ่งมาสู่อีกรูปแบบหนึ่งตลอดเวลา การส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์จึงมีแนวทางที่สำคัญคือ การยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับสหภาพแรงงาน โดยใช้ระบบทวิภาคีให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม ให้การฝึกอบรมแก่คณะกรรมการสหภาพแรงงาน มีฝ่ายบุคคลที่เป็นมืออาชีพ โดยมีข้อคำนึงถึง คือ การบริหารแรงงานสัมพันธ์ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว จึงมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา

บวร ชื่นจิตต์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทสหภาพแรงงานในองค์กรที่เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ กรณีศึกษา บริษัท สยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด” ผลการศึกษาพบว่าสหภาพแรงงานสยามโตโยต้า เกิดขึ้นด้วยจากความต้องการความมั่นคงของพนักงาน ต้องการมีตัวแทนในการรักษาสิทธิของพนักงาน สหภาพแรงงานมีบทบาทในบริษัทฯ ในการเรียกร้องเพื่อให้บริษัทฯ จัดสรรผลประโยชน์ให้กับสมาชิกภายใต้ความสามารถของบริษัทที่สามารถปฏิบัติตามได้ โดยมีให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสหภาพแรงงานนั้นก็คือ ปัจจัยภายนอกสหภาพแรงงาน ได้แก่ แนวคิด หลักการการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่กำหนดเป็นนโยบายในการสนับสนุนบทบาทของสหภาพแรงงาน ตลอดจนนโยบายของส่วนทรัพยากรบุคคล ที่ถือเป็นผู้ประสานงานที่สำคัญในการดำเนินการเป็นตัวกลางระหว่างสหภาพแรงงานและนายจ้าง สำหรับปัจจัยภายในสหภาพแรงงานที่สำคัญก็คือ พื้นฐานความรู้ความเข้าใจในบทบาทของคณะกรรมการและสมาชิกสหภาพแรงงานบทบาทสหภาพแรงงานในการพัฒนาบุคลากรในช่วงแรกสหภาพแรงงานมุ่งพัฒนาแนวคิดพื้นฐานการบริหารให้สำหรับคณะกรรมการสหภาพแรงงาน ในช่วงที่สองเป็นการมุ่งเน้นในการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบริษัท และในยุคปัจจุบันเป็นการพัฒนาไปสู่สมาชิกสหภาพแรงงาน

ชินวัตร รักยุติธรรม (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทและหน้าที่ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน” สรุปว่า ด้านระดับความรู้หรือการรับรู้พบว่า พนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสินมีความรู้เกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน ค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะ บทบาทของสหภาพแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งปรากฏอยู่ในกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ด้านระดับความรู้หรือการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน

ไชนันท์ สกลสุภรัตน์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง “เปรียบเทียบการบริหารแรงงานสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน: กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ซีบอร์ด (ระยอง)” พบว่า การบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ซีบอร์ด (ระยอง) จังหวัดระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานประกอบการ ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ซีบอร์ด (ระยอง) จังหวัดระยอง ที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน มีการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ ด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่าง



กล้าณรงค์ สุทธิรอด (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหภาพแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหภาพแรงงานในระดับมาก ได้แก่ ผู้นำสหภาพแรงงาน สมาชิกสหภาพแรงงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหภาพแรงงานในระดับน้อย ได้แก่ การเงินลักษณะการดำเนินงาน รัฐบาล กฎหมาย และปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสหภาพแรงงานในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ นายจ้าง ข้อสังเกตของงานวิจัยนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านการเงินส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสหภาพแรงงานระดับน้อย และจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณกลับพบว่า ปัจจัยด้านการเงินส่งผลต่อการดำเนินงานของสหภาพแรงงานมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านนายจ้างส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสหภาพแรงงานระดับน้อยที่สุด และจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณกลับพบว่า นายจ้างส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสหภาพแรงงานมากที่สุด

พิฑูร อมรวิทวัส (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยรวม (ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร) อยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการขาดงานของพนักงาน และความตั้งใจลาออกจากการขาดงาน ระดับการขาดงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกันตามลักษณะงาน และลักษณะองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชนกันต์ เหมือนทัพ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” พบว่า คุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิต โดยรวมระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนประจำ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยบรรยากาศองค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ขนาดและโครงสร้างขององค์กร ความซับซ้อนของระบบ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

นันทวัน ชวลิตอัมพร (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทแอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการส่งเสริมการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งหากพิจารณาตามสายการบังคับบัญชา ประเภทของพนักงาน สถานที่ปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานอยู่ในสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นเดียวกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของผู้ชำนาญการ/ผู้จัดการที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีเพียง 7 ด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ยกเว้นแต่คุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อาคาร ชินวัตร ทาวเวอร์ 1 และ 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักบริการสาขา มีเพียง 6 ด้านเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ปรมาพร สิงหสุวิช (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานตามความคิดเห็นของพนักงานเมืองพัทยา” พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านของพนักงานเมืองพนักงาน จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการ ด้านสังคม ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก

วรลัทภรณ์ เฟิงศรี (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามความเห็นของพนักงาน กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน โดยรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก

การเกิด อนันต์นาวิสูตรณ์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด ฉะเชิงเทรา” พบว่าการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน โดยรวมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน โดยรวมมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก

Sirgy and Efraty (1990) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อการตอบสนองพฤติกรรมของพนักงาน พบว่าในการศึกษาความต้องการ โดยใช้ความพึงพอใจในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานจำนวน 219 คน ในด้านความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์กรในด้านความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน การทุ่มเทในงานและผลการปฏิบัติงานที่ดีในองค์กรและความสัมพันธ์ทางลบทางด้านความแปลกแยกของบุคคล ผลการศึกษาสรุปว่าความต้องการในด้านความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทุกปัจจัย ดังนั้นการให้คนงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดรูปธรรมและนามธรรมของการจ้างงานในองค์กรในด้านของแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน การทุ่มเทในงานและผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดในองค์กร

Considine and Callus(2002) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1973) โดยกลุ่มตัวอย่างคือคนงานชาวออสเตรเลียในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามวัดความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 14 ด้านประกอบด้วย การจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมแบบเดียวกัน ความรู้สึกขาดความมั่นคงในงานที่ทำในอีก 1 ปีข้างหน้า การแบ่งแยกทางเพศ ความเชื่อถือในหัวหน้างานหรือผู้บริหาร ความพึงพอใจในงานที่ทำ กลุ่มเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำในอีก 2 ปีข้างหน้า ความสามารถในการควบคุมงานที่ทำ ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ความสมดุลของบทบาทด้านอื่น ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน กิจกรรมอื่นที่สนใจ การดูแลเอาใจใส่หัวหน้างาน โดยตรง ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ และระดับความเครียดในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ย 70% ของคนงานมีความพึงพอใจหรือมีความรู้สึกด้านคุณภาพชีวิตทั้ง 14 ข้อ ด้านดังกล่าวในทางด้านบวก โดยจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ประเภทของงานแบบประจำหรือชั่วคราว ตำแหน่งของงาน เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับบริหาร บรรยากาศองค์กรแบบประชาธิปไตยหรือเผด็จการ เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่าจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานจะเห็นว่า ปัจจัยหรือตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องคำนึงถึงเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคคลากรให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพราะใน

การดำรงชีวิตอยู่ในสังคม มนุษย์จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ คือ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ดังนั้น สิ่งที่จะตอบสนองปัจจัยพื้นฐานได้ มนุษย์จะต้องทำงาน ประกอบอาชีพและปัจจัยต่าง ๆ จะกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มุ่งเน้นการศึกษา การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถาน ประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน ซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี มีวิธีการ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานของสถานประกอบการ ที่มีสภาพแรงงานและแบบไม่มีสภาพแรงงาน ซึ่งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด ชลบุรี

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขต นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีจำนวน 46,093 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขต นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Yamane กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของการสุ่มตัวอย่าง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

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

เมื่อ

- $N$  หมายถึง ขนาดประชากร เท่ากับ 46,093 คน  
 $n$  หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
 $e$  หมายถึง ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{46093}{1 + 46093(0.05)^2}$$

การวิจัยครั้งนี้จะได้พนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 397 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกตามอัตราส่วน ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกออกเป็น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงาน ร้อยละ 50 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการแบบไม่มีสหภาพแรงงาน ร้อยละ 50

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ จำนวนทั้งหมด 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ โดยนำมาจาก (อังคณา กองทอง, 2548) แบ่งเป็น 8 ข้อ จำนวนทั้งสิ้น 39 ข้อ ดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. เงินเดือนและค่าจ้าง                    | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. สวัสดิการ                              | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. การติดต่อสื่อสาร                       | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร              | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ                 | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. ความปลอดภัยในสถานประกอบการ             | จำนวน 5 ข้อ |
| 8. นโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์      | จำนวน 5 ข้อ |

มีลักษณะคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถาน

ประกอบการ เชิงบวก (Positive) ทั้งหมด และแบ่งระดับของการกระทำ และการให้ความสำคัญ เป็น 5 ระดับตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับของการกระทำของการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ

- 5 หมายถึง การปฏิบัติเป็นประจำและให้ความสำคัญมากที่สุด
- 4 หมายถึง การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและให้ความสำคัญมาก
- 3 หมายถึง การปฏิบัติเป็นครั้งคราวและให้ความสำคัญปานกลาง
- 2 หมายถึง การปฏิบัติอย่างนาน ๆ ครั้งและให้ความสำคัญน้อย
- 1 หมายถึง การปฏิบัติอย่างไม่มีเลยและให้ความสำคัญน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนพิจารณาค่าเฉลี่ยตามแนวทางของ (ธานีรินทร์ ศิลปีจาร์, 2552) แบ่งระดับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ เป็น 5 ระดับ การคำนวณคะแนนเฉลี่ย คำนวณรายข้อ รายด้าน และ โดยรวมทุกข้อ ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับมาจาก ชนกันต์ เหมือนทัพ (2551) ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Richard E. Walton แบ่งเป็น 8 ด้าน จำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ดังนี้

- 1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ
- 2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ
- 3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี จำนวน 5 ข้อ
- 4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ
- 5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ
- 6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม จำนวน 5 ข้อ
- 7 ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม จำนวน 5 ข้อ

8 ลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

จำนวน 5 ข้อ

มีลักษณะคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการเชิงบวก (Positive) ทั้งหมดและแบ่งระดับของการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็น 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับของการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน

5	หมายถึง	รับรู้ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	รับรู้ในระดับมาก
3	หมายถึง	รับรู้ในระดับกลาง
2	หมายถึง	รับรู้ในระดับน้อย
1	หมายถึง	รับรู้ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนพิจารณาค่าเฉลี่ยตามแนวทางของ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) แบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการเป็น 5 ระดับ การคำนวณคะแนนเฉลี่ย คำนวณรายข้อ รายด้าน และโดยรวมทุกข้อ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	รับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	รับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	รับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	รับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	รับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อยที่สุด

### การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมีการดำเนินตามขั้นตอนซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปปรึกษาประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษานิพนธ์ทำการตรวจสอบสำนวนภาษาและความสมบูรณ์ของเนื้อหาขั้นต้น หลังจากนั้น นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ขั้นต้น หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ท่าน ได้แก่

ผศ.ดร. สมบัติ ชำรงสินถาวร อาจารย์ประจำคณะการจัดการและการท่องเที่ยว  
 ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงษ์ อาจารย์ประจำคณะการจัดการและการท่องเที่ยว



ดร.ศิริดา จารุตกานนท์ อาจารย์ประจำคณะการจัดการและการท่องเที่ยว  
 นายสุกิจ ลบบำรุง กรรมการสหภาพแรงงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
 เป็นผู้พิจารณาและให้คะแนนตามความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่สร้างขึ้น แล้วนำ  
 คะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์คำถาม  
 ที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือเกณฑ์ว่าข้อคำถามใช้ได้ ตามสูตรดังนี้

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ  
 ทุกคน

$N$  หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์คะแนนค่า IOC

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 4 ท่าน ได้ค่า IOC ทุกข้อมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ ไปทดลองกับ  
 กลุ่มประชากรเป้าหมายในสถานประกอบการ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของ  
 แบบสอบถาม ด้วยวิธีการหา สัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach s Alpha Coefficient)

ตารางที่ 3-1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการทดลอง จำนวน 30 คน

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach s Alpha Coefficient (n = 30)
การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์	
ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	0.852
ด้านสวัสดิการ	0.816
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.481
ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ	0.879
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	0.882
ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.884

ให้กับกลุ่มตัวอย่างในงานอบรมสัมมนาวิทยากรมนุษยนิยมในนิคมอุตสาหกรรมผ่านทางเจ้าหน้าที่และผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์และส่งกลับทางไปรษณีย์จำนวน 397 ชุด และได้รับกลับมาจำนวน 352 ชุด (88.66 %) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผลลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน และไม่มีสภาพแรงงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description analysis) คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage)
  2. อธิบายระดับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการคำนวณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
  3. อธิบายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่บริหารแรงงานสัมพันธ์ที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน โดยจำแนกเป็นด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการคำนวณ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
  4. การทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานแตกต่างกัน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 8 ด้าน ใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยใช้ค่าสถิติ t-test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
  5. การทดสอบสมมติฐาน คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานแตกต่างกัน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 8 ด้าน ใช้สถิติเชิงอ้างอิง ใช้ค่าสถิติ t-test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
  6. การทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน ในการทดสอบสมมติฐาน
- สำหรับการวัดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ดังนี้

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach s Alpha Coefficient (n = 30)
ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ	0.917
ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์	0.915
รวมทุกข้อ	0.828
<b>คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>	
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	0.898
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	0.952
ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี	0.899
ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	0.679
ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของ ผู้ปฏิบัติงาน	0.899
ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือ กระบวนการยุติธรรม	0.290
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	0.665
ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	0.920
รวมทุกข้อ	0.775

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเมษายน
2. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้จัดการงานชุมชนสัมพันธ์และกิจกรรมรับผิดชอบเพื่อสังคม บริษัทในนิคมอุตสาหกรรม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อประสานงานผู้จัดการงานชุมชนสัมพันธ์และกิจกรรม รับผิดชอบต่อสังคม บริษัทในนิคมอุตสาหกรรม โดยการเข้าไปขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ความหมาย
0.70 – 1.00	ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์สูง
0.30 – 0.69	ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ปานกลาง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี โดยแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 397 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนมา 352 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.67 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ โดยรวมและรายด้านด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน โดยใช้สถิติ (t-Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน โดยใช้สถิติ (t-Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน โดยใช้สถิติ Correlation การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถานประกอบการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานประกอบการมีสหภาพแรงงานหรือไม่		
มีสหภาพแรงงาน	180	51.1
ไม่มีสหภาพแรงงาน	172	48.9
รวม	352	100.0
การเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน		
เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน	102	29.0
ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน	250	71.0
รวม	352	100.0
สถานประกอบการมีปัญหาทางด้านแรงงานหรือกรณีพิพาทด้านแรงงานหรือไม่		
มี	92	26.1
ไม่มี	260	73.9
รวม	352	100.0
สถานประกอบการมีการจัดทำนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์หรือไม่		
มี	141	40.1
ไม่มี	76	21.6
ไม่แน่ใจ	87	24.7
ไม่ทราบ	48	13.6
รวม	352	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการมีสหภาพแรงงานของสถานประกอบการ การเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ปัญหาของสถานประกอบการด้านแรงงานหรือกรณีพิพาทในรอบสามปีที่ผ่านมา และการมีนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ ดังนี้

สถานประกอบการมีสหภาพแรงงานหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงาน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

การเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 และเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

สถานประกอบการมีปัญหาทางด้านแรงงานหรือกรณีพิพาทด้านแรงงานหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบว่าสถานประกอบการ ไม่มีปัญหาทางด้านแรงงานหรือกรณีพิพาทด้านแรงงาน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 และสถานประกอบการมีปัญหาทางด้านแรงงานหรือกรณีพิพาทด้านแรงงาน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1

สถานประกอบการมีการจัดทำนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์หรือไม่ (ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบว่าสถานประกอบการมีการจัดทำนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ไม่มี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และไม่ทราบ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน โดยรวม

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	3.16	.78	ปานกลาง	2.91	.77	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการ	3.18	.91	ปานกลาง	2.55	.84	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.14	.69	ปานกลาง	3.07	.60	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมของ ลูกจ้างในสถานประกอบการ	3.33	.78	ปานกลาง	3.05	.75	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร	3.08	.89	ปานกลาง	2.98	.90	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในสาย อาชีพ	2.94	.99	ปานกลาง	2.65	.84	ปานกลาง

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์	มีสุขภาพ (n = 180)			ไม่มีสุขภาพ (n = 172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
ด้านความปลอดภัยในสถาน ประกอบการ	3.70	.70	มาก	3.43	.74	ปานกลาง
ด้านนโยบายและแผนงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์	3.27	.87	ปานกลาง	2.83	.84	ปานกลาง
โดยรวม	3.27	.70	ปานกลาง	2.96	.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) ด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ ) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ ) ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.65$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.55$ )



ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างใน อัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่ และความรับผิดชอบ	3.23	.89	ปานกลาง	2.92	.87	ปานกลาง
ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา เหมาะสม และตรงเวลา	3.44	.98	ปานกลาง	3.25	.99	ปานกลาง
จ่ายโบนัสสม่ำเสมอ	3.17	.98	ปานกลาง	3.02	.97	ปานกลาง
เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมี วุฒิเพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่ สูงขึ้นหรือหน้าที่ความ รับผิดชอบเพิ่มขึ้น	2.65	1.13	ปานกลาง	2.48	1.11	น้อย
ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและ ค่าจ้างตามกาลเวลาที่เหมาะสม	3.27	.95	ปานกลาง	2.87	1.06	ปานกลาง
โดยรวม	3.16	.78	ปานกลาง	2.91	.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-3 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ค่าตอบแทน, ค่าล่วงเวลาเหมาะสม และตรงเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) รองลงมาคือ ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้างตามกาลเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) จ่ายโบนัสสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิเพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.65$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหาร  
 แรงงานสัมพันธ์ ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ ) เมื่อพิจารณา  
 เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลาเหมาะสม และตรงเวลา  
 อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) รองลงมาคือ จ่ายโบนัสสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง  
 ( $\bar{X} = 3.02$ ) จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับ  
 ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.92$ ) ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้างตามกาลเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับ  
 ปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิ  
 เพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ )

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์  
 ด้านสวัสดิการ

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้าน สวัสดิการ	มีสภาพ (n=180)			ไม่มีสภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
สวัสดิการที่ช่วยเหลือค่าครอง ชีพเหมาะสมกับภาวะ เศรษฐกิจ (เช่น ที่พักอาศัย การเดินทาง อาหาร ชุดทำงาน เงินกู้ยืม ฯลฯ)	3.12	1.17	ปานกลาง	2.62	1.02	ปานกลาง
สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และส่งเสริมสัมพันธภาพและ ความสามัคคี (เช่น ประกัน ชีวิต ประกันสุขภาพ กีฬา ภายใน โรงงานสิจาว)	3.48	1.01	ปานกลาง	3.00	1.00	ปานกลาง
สวัสดิการที่จัดให้โดย ครอบคลุมถึงครอบครัวลูกจ้าง (รักษาพยาบาลในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ช่วยเหลืองาน ศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ)	3.01	1.20	ปานกลาง	1.99	1.19	น้อย

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้าน สวัสดิการ	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อ ชุมชน (บริจาคช่วยเหลือ ชุมชน)	3.14	1.07	ปานกลาง	2.58	1.15	ปานกลาง
พนักงานมีส่วนร่วมในการ เสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงด้าน สวัสดิการ	3.12	1.24	ปานกลาง	2.59	1.10	ปานกลาง
โดยรวม	3.18	.91	ปานกลาง	2.55	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-4 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และส่งเสริมสัมพันธ์ภาพและความสามัคคี (เช่น ประกันชีวิต, ประกันสุขภาพ, กีฬาภายใน, โรงงานสีขาว) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาคือ สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาคช่วยเหลือชุมชน) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) สวัสดิการที่ช่วยเหลือค่าครองชีพเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ (เช่น ที่พักอาศัย การเดินทาง อาหาร ชุดทำงาน เงินกู้ยืม ฯลฯ) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สวัสดิการที่จัดให้โดยครอบคลุมถึงครอบครัวลูกจ้าง (รักษาพยาบาลในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ช่วยเหลืองานศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และส่งเสริมสัมพันธ์ภาพและความสามัคคี (เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ กีฬาภายใน โรงงานสีขาว) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) รองลงมาคือ สวัสดิการที่ช่วยเหลือค่าครองชีพเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ (เช่น

ที่พักอาศัย การเดินทาง อาหาร ชุดทำงาน เงินกู้ยืม ฯลฯ) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.62$ ) พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.59$ ) สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาคช่วยเหลือชุมชน) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.58$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สวัสดิการที่จัดให้โดยครอบคลุมถึงครอบครัวลูกจ้าง (รักษาพยาบาลในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ช่วยเหลืองานศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ) อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.99$ )

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
หัวหน้างาน/ ฝ่ายบริหารไม่ได้ สั่งการฝ่ายเดียว	3.12	.94	ปานกลาง	3.06	.98	ปานกลาง
ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถ ซักถามได้	3.28	.91	ปานกลาง	3.35	.87	ปานกลาง
เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อลูกจ้างเสมอ	3.01	1.06	ปานกลาง	2.84	.91	ปานกลาง
มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสารที่ สามารถติดต่อสื่อสารได้ โดยตรงและสะดวกระหว่าง ลูกจ้างและนายจ้าง	3.17	.99	ปานกลาง	3.06	.99	ปานกลาง
โดยรวม	3.14	.69	ปานกลาง	3.07	.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-5 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) รองลงมาคือ มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ โดยตรงและสะดวกระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) หัวหน้างาน/

ฝ่ายบริหารไม่ได้สั่งการฝ่ายเดียว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) รองลงมาคือ หัวหน้างาน/ฝ่ายบริหารไม่ได้สั่งการฝ่ายเดียว อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) มีระบบ/ช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวก ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ )

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านการมี ส่วนร่วมของลูกจ้างในสถาน ประกอบการ	มีสภาพ (n=180)			ไม่มีสภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
เปิดโอกาสให้พนักงานได้ ร้องทุกข์	3.35	.98	ปานกลาง	2.95	1.03	ปานกลาง
เปิดโอกาสให้พนักงานได้ แสดงความคิดเห็นที่เป็น ประโยชน์ต่อบริษัทตาม ความเหมาะสม	3.22	1.02	ปานกลาง	3.04	1.02	ปานกลาง
พนักงานมีส่วนร่วมใน การทำงาน	3.52	.84	มาก	3.47	.90	ปานกลาง
เมื่อมีปัญหาขัดแย้งขึ้นใน หน่วยงานพนักงานได้รับ ความเป็นธรรมอย่างแท้จริง	3.09	.99	ปานกลาง	2.86	.94	ปานกลาง
สามารถแต่งตั้งผู้แทน พนักงาน/ ลูกจ้าง	3.48	.93	ปานกลาง	2.88	1.05	ปานกลาง

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านการมี ส่วนร่วมของลูกจ้างในสถาน ประกอบการ	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่าง นายจ้างและลูกจ้าง	3.30	1.04	ปานกลาง	3.06	1.01	ปานกลาง
โดยรวม	3.33	.78	ปานกลาง	3.05	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-6 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) รองลงมาคือ สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ลูกจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อมีปัญหาขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานพนักงานได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) รองลงมาคือ จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ ) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ ) สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ลูกจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อมีปัญหาขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานพนักงานได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ )

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านการ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
แผนการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร	3.42	.911	ปานกลาง	3.32	.94	ปานกลาง
ส่งเสริมการศึกษาในเวลา ทำงาน	2.82	1.18	ปานกลาง	2.66	1.11	ปานกลาง
ส่งเสริมการศึกษานอกเวลา ทำงาน	2.78	1.20	ปานกลาง	2.66	1.18	ปานกลาง
สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการ ฝึกอบรมจากภายนอก	3.20	.98	ปานกลาง	3.14	1.13	ปานกลาง
จัดให้พนักงานได้รับการ ฝึกอบรมและพัฒนาการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.23	.94	ปานกลาง	3.13	1.09	ปานกลาง
โดยรวม	3.08	.89	ปานกลาง	2.98	.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-7 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) รองลงมาคือ จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) ส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ส่งเสริมการศึกษานอกเวลาทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อยู่

ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) รองลงมาคือ สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมจากภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) ส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ส่งเสริมการศึกษานอกเวลาทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.66$ )

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้าน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับ พนักงาน	2.69	1.15	ปานกลาง	2.28	.97	น้อย
ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถได้ก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	3.07	1.08	ปานกลาง	2.82	1.04	ปานกลาง
เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและ ความสามารถ	2.97	1.12	ปานกลาง	2.76	.99	ปานกลาง
มีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของลูกจ้าง	3.03	1.12	ปานกลาง	2.81	.96	ปานกลาง
โดยรวม	2.94	.99	ปานกลาง	2.65	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-8 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) รองลงมาคือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ ) เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.97$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.69$ )



พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหาร  
 แรงงานสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.65$ ) เมื่อ  
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ  
 ได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$ ) รองลงมาคือ มีการประเมินผล  
 การปฏิบัติงานของลูกจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.81$ ) เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและ  
 ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.76$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ  
 จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.28$ )

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์  
 ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านความ ปลอดภัยในสถาน ประกอบการ	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
มีการอบรมด้านความ ปลอดภัยในโรงงาน	3.71	.80	มาก	3.53	.87	มาก
จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ ถูกสุขลักษณะ	3.61	.84	มาก	3.45	.87	ปานกลาง
ใช้มาตรการความปลอดภัยใน การทำงาน	3.66	.80	มาก	3.52	.87	มาก
จัดบริการด้านการแพทย์และ พยาบาล	3.69	.79	มาก	3.03	1.10	ปานกลาง
มีคณะกรรมการความ ปลอดภัย ฯ ตามกฎหมาย กำหนด	3.84	.82	มาก	3.63	.97	มาก
โดยรวม	3.70	.70	มาก	3.43	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-9 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มี  
 ต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีคณะกรรมการความปลอดภัย ฯ ตามกฎหมายกำหนด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) รองลงมาคือ มีการอบรมด้านความปลอดภัยในโรงงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) ใช้มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีคณะกรรมการความปลอดภัย ฯ ตามกฎหมายกำหนด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) รองลงมาคือ มีการอบรมด้านความปลอดภัยในโรงงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ใช้มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ )

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านนโยบาย และแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์	มีสภาพ (n=180)			ไม่มีสภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
กำหนดนโยบายและแผนงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ เหมาะสม ตามกฎหมาย แรงงาน	3.34	.97	ปานกลาง	2.98	.95	ปานกลาง
สนับสนุนการทำงานของ คณะกรรมการลูกจ้าง/ สวัสดิการ	3.28	.99	ปานกลาง	2.78	1.05	ปานกลาง

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ ด้านนโยบาย และแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้	$\bar{X}$	SD	ระดับการ รับรู้
ปฏิบัติตามนโยบายและ แผนงานอย่างเคร่งครัด	3.32	.91	ปานกลาง	3.00	.92	ปานกลาง
การประเมินผลงานตาม นโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์	3.24	.93	ปานกลาง	2.68	.94	ปานกลาง
ทบทวนนโยบายและแผนงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ตาม สถานการณ์	3.15	.96	ปานกลาง	2.70	.97	ปานกลาง
โดยรวม	3.27	.87	ปานกลาง	2.83	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-10 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กำหนดนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสม ตามกฎหมายแรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) รองลงมาคือ ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการลูกจ้าง/สวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) การประเมินผลงานตามนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.24$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทบทวนนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) รองลงมาคือ กำหนดนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสม ตามกฎหมายแรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ )

สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการลูกจ้าง/สวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$ )  
 ทบทวนนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง  
 ( $\bar{X} = 2.70$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การประเมินผลงานตามนโยบายและ  
 แผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนที่เป็น ธรรมและเพียงพอ	3.35	.80	ปานกลาง	2.97	.80	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก ลักษณะและปลอดภัย	3.33	.93	ปานกลาง	3.01	.69	ปานกลาง
ด้านการเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนา ความรู้ความสามารถได้ เป็นอย่างดี	3.34	.73	ปานกลาง	3.11	.70	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานที่ ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน	3.09	.77	ปานกลาง	3.00	.73	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานมีส่วน ส่งเสริมด้านบูรณาการ ทางสังคมของ ผู้ปฏิบัติงาน	3.67	.65	มาก	3.63	.65	มาก
ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่ บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม	3.14	.65	ปานกลาง	3.08	.57	ปานกลาง

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	มีสุขภาพ (n =180)			ไม่มีสุขภาพ (n =172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม	3.30	.56	ปานกลาง	3.23	.55	ปานกลาง
ด้านลักษณะมีส่วนร่วม เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	3.38	.85	ปานกลาง	2.95	.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.32	.59	ปานกลาง	3.14	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-11 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนร่วมส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมาคือ ด้านลักษณะมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนร่วมส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ

ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ ) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.97$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ )

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและ เพียงพอ	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนตามค่าแรงประกัน(ค่าแรงขั้นต่ำ)ถูกต้องตามกฎหมาย	3.79	.90	มาก	3.68	.99	มาก
ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.32	.88	ปานกลาง	2.99	.99	ปานกลาง
ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานระดับเดียวกับท่าน	3.22	.97	ปานกลาง	2.86	1.05	ปานกลาง
มีสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนอย่างเหมาะสม	3.26	.97	ปานกลาง	2.76	1.02	ปานกลาง
ท่านพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ	3.22	1.05	ปานกลาง	2.57	1.05	ปานกลาง
โดยรวม	3.35	.80	ปานกลาง	2.97	.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-12 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนตามค่าแรงประกัน (ค่าแรงขั้นต่ำ) ถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) มีสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานระดับเดียวกับท่าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ท่านพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนตามค่าแรงประกัน (ค่าแรงขั้นต่ำ) ถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ) ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานระดับเดียวกับท่าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ ) มีสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.76$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ท่านพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.57$ )

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูก  
ลักษณะและปลอดภัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและ ปลอดภัย	มีสภาพ (n=180)			ไม่มีสภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
โรงงานมีสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศที่ดีเหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน	3.40	1.00	ปานกลาง	3.22	.92	ปานกลาง
บริเวณที่ปฏิบัติงานมีความ สะอาดและมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.28	.94	ปานกลาง	3.14	.86	ปานกลาง

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและ ปลอดภัย	มีสุขภาพ (n =180)			ไม่มีสุขภาพ (n =172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
โรงงานของท่านมีแผน ป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่ อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน	3.63	2.29	มาก	3.37	.76	ปานกลาง
โรงงานได้ให้ความสำคัญ เรื่องความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	3.23	1.04	ปานกลาง	2.76	.96	ปานกลาง
โรงงานมีอุปกรณ์ป้องกัน อันตรายส่วนบุคคลที่จำเป็น แจกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.16	1.10	ปานกลาง	2.60	.99	ปานกลาง
โดยรวม	3.33	.93	ปานกลาง	3.01	.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-13 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ โรงงานของท่านมีแผนป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) รองลงมาคือ โรงงานมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) บริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) โรงงานได้ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โรงงานมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่จำเป็นแจกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ โรงงานของท่านมีแผนป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) รองลงมาคือ โรงงานมี



สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) บริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) โรงงานได้ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.76$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โรงงานมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่จำเป็นแจกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60$ )

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน การเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
โรงงานมีการจัดอบรมเพื่อ พัฒนาความรู้ความสามารถ ของข้าพเจ้า	3.34	.94	ปานกลาง	2.90	1.03	ปานกลาง
โรงงานมีการพัฒนาทักษะ ความชำนาญพิเศษให้ ข้าพเจ้า	3.01	1.00	ปานกลาง	2.64	.93	ปานกลาง
การอบรมส่งผลให้ข้าพเจ้า ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย	3.42	.86	ปานกลาง	3.19	.91	ปานกลาง
ท่านมีโอกาสที่จะได้รับ มอบหมายงานที่ต้องใช้ ความรู้ความสามารถและ มีความรับผิดชอบมากขึ้น	3.40	.80	ปานกลาง	3.38	.86	ปานกลาง
ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย	3.57	.75	มาก	3.48	.79	ปานกลาง
โดยรวม	3.34	.73	ปานกลาง	3.11	.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-14 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมาคือ การอบรมส่งผลให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) ท่านมีโอกาที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) โรงงานมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โรงงานมีการพัฒนาทักษะความชำนาญพิเศษให้ข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาคือ ท่านมีโอกาที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) การอบรมส่งผลให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) โรงงานมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.90$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โรงงานมีการพัฒนาทักษะความชำนาญพิเศษให้ข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.64$ )

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน ลักษณะงานที่ส่งเสริมความ เจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
โรงงานของท่านมีตำแหน่ง หน้าที่พร้อมจะให้คุณ ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งสูง กว่าได้ตามลำดับ	2.95	1.03	ปานกลาง	2.83	1.00	ปานกลาง
ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มี ความท้าทายและเหมาะสม กับความสนใจของท่าน	3.09	.95	ปานกลาง	3.02	.94	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่าน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	3.23	.72	ปานกลาง	3.19	.72	ปานกลาง
ข้าพเจ้ามีโอกาสเลื่อน ตำแหน่ง	2.74	1.10	ปานกลาง	2.71	1.09	ปานกลาง
โรงงานมีความมั่นคงพอ ที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วย ตลอดไป	3.49	.95	ปานกลาง	3.23	.98	ปานกลาง
โดยรวม	3.09	.77	ปานกลาง	3.00	.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-15 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ โรงงานมีความมั่นคงพอที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วยตลอดไป อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีความท้าทายและ

เหมาะสมกับความสนใจของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ) โรงงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมจะให้ท่านก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่าได้ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้าพเจ้ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.74$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ โรงงานมีความมั่นคงพอที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วยตลอดไป อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความสนใจของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) โรงงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมจะให้ท่านก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่าได้ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้าพเจ้ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.71$ )

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริม ด้านบูรณาการทางสังคมของ ผู้ปฏิบัติงาน	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน	3.86	.85	มาก	3.90	.87	มาก
เพื่อน ๆ ยอมรับในตัว ข้าพเจ้า	3.65	.75	มาก	3.67	.81	มาก
ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน	3.64	.83	มาก	3.60	.85	มาก
เมื่อเพื่อนมีปัญหา มักจะขอ คำปรึกษาจากข้าพเจ้าเสมอ	3.46	.82	ปานกลาง	3.33	.84	ปานกลาง

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริม ด้านบูรณาการทางสังคมของ ผู้ปฏิบัติงาน	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
ความสนิทสนมกับเพื่อนช่วย ให้งานราบรื่นรวดเร็วและ บรรลุเป้าหมาย	3.72	.75	มาก	3.70	.88	มาก
โดยรวม	3.67	.65	มาก	3.63	.65	มาก

จากตารางที่ 4-16 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมาคือ ความสนิทสนมกับเพื่อนช่วยให้งานราบรื่นรวดเร็วและบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เพื่อน ๆ ยอมรับในตัวข้าพเจ้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อเพื่อนมีปัญหา มักจะขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมาคือ ความสนิทสนมกับเพื่อนช่วยให้งานราบรื่นรวดเร็วและบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เพื่อน ๆ ยอมรับในตัวข้าพเจ้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อเพื่อนมีปัญหา มักจะขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บน พื้นฐานของกฎหมายหรือ กระบวนการยุติธรรม	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
ท่านรู้สึกว่าได้รับความ ยุติธรรมในการประเมินผล การปฏิบัติงานของท่านใน แต่ละปี	2.99	1.03	ปานกลาง	2.87	.93	ปานกลาง
ข้าพเจ้าเชื่อว่า กฎ ระเบียบ ช่วยให้พนักงานมีความ รับผิดชอบ	3.30	.93	ปานกลาง	3.27	1.08	ปานกลาง
กฎ ระเบียบ สร้างความ กดดันและลำบากให้ข้าพเจ้า	2.70	.97	ปานกลาง	2.69	.92	ปานกลาง
ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือใน การปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ อยู่เสมอ	3.57	.87	มาก	3.56	.83	มาก
โรงงานมีความเป็นธรรมใน การพิจารณาโทษ	3.19	.97	ปานกลาง	3.05	.97	ปานกลาง
โดยรวม	3.14	.65	ปานกลาง	3.08	.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-17 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแข็งแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าเชื่อว่า กฎ ระเบียบช่วยให้พนักงานมีความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) โรงงานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาโทษ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) ท่านรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน

ในแต่ละปี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กฎระเบียบ สร้างความกดดันและลำบากให้ข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าเชื่อว่า กฎ ระเบียบช่วยให้พนักงานมีความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) โรงงานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาโทษ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ ) ท่านรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.87$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กฎ ระเบียบ สร้างความกดดันและลำบากให้ข้าพเจ้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.69$ )

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน	มีสหภาพ (n=180)			ไม่มีสหภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม						
การทำงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	2.20	1.04	น้อย	2.23	.99	น้อย
ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3.55	.91	มาก	3.42	.93	ปานกลาง
ในแต่ละวันท่านมีเวลาพักผ่อนหลังการทำงานอย่างเพียงพอ	3.43	.85	ปานกลาง	3.26	.99	ปานกลาง
ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	3.47	.93	ปานกลาง	3.33	.89	ปานกลาง

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน	มีสุขภาพ (n = 180)			ไม่มีสุขภาพ (n = 172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม						
ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อทำงานเสร็จตามเวลา	3.87	.89	มาก	3.96	.89	มาก
โดยรวม	3.30	.56	ปานกลาง	3.23	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-18 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อทำงานเสร็จตามเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) ในแต่ละวันท่านมีเวลาพักผ่อนหลังการทำงานอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การทำงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.20$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสุขภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อทำงานเสร็จตามเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) ในแต่ละวันท่านมีเวลาพักผ่อนหลังการทำงานอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การทำงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.23$ )



ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้าน ลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องกับและ สัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	มีสุขภาพ (n=180)			ไม่มีสุขภาพ (n=172)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น
โรงงานของท่านมีการจัด กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม เช่น มอบทุนการศึกษาแก่ เด็กเป็นต้น	3.25	1.05	ปานกลาง	2.69	1.22	ปานกลาง
โรงงานของท่านเป็น โรงงาน ที่มีชื่อเสียงในด้านการรักษา สิ่งแวดล้อม	3.40	1.00	ปานกลาง	2.83	1.04	ปานกลาง
ท่านพอใจในนโยบายการ ช่วยเหลือสังคมของโรงงาน	3.33	.95	ปานกลาง	2.84	1.10	ปานกลาง
โรงงานของท่านมีขั้นตอน การผลิตและการกำจัดของ เสียที่รักษาสภาพแวดล้อม	3.49	.92	ปานกลาง	3.23	.99	ปานกลาง
การจ้างงานและเทคนิคด้าน การตลาดอยู่บนพื้นฐานของ การรับผิดชอบต่อสังคม	3.47	.85	ปานกลาง	3.20	.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.38	.85	ปานกลาง	2.95	.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-19 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสุขภาพแรงงานมีความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง  
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด  
คือ โรงงานของท่านมีขั้นตอนการผลิตและการกำจัดของเสียที่รักษาสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) รองลงมาคือ การจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาดอยู่บนพื้นฐานของการ  
รับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) โรงงานของท่านเป็นโรงงานที่มีชื่อเสียงใน  
ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) ท่านพอใจในนโยบายการช่วยเหลือ

สังคมของโรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โรงงานของท่านมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม เช่น มอบทุนการศึกษาแก่เด็กเป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ )

พนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ โรงงานของท่านมีขั้นตอนการผลิตและการกำจัดของเสียที่รักษาสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) รองลงมาคือ การจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาดอยู่บนพื้นฐานของการรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) ท่านพอใจในนโยบายการช่วยเหลือสังคมของโรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ ) โรงงานของท่านเป็นโรงงานที่มีชื่อเสียงในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โรงงานของท่านมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม เช่น มอบทุนการศึกษาแก่เด็กเป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.69$ )

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์	มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง	3.17	0.78	2.91	0.78	3.00**	.003
ด้านสวัสดิการ	3.18	0.92	2.55	0.84	6.64**	.000
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.15	0.69	3.08	0.60	.99	.321
ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ในสถานประกอบการ	3.34	0.79	3.05	0.76	3.37**	.001
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร	3.09	0.89	2.98	0.91	1.11	.266
ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	2.95	0.99	2.66	0.85	2.88**	.004

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

การรับรู้ที่มีต่อการบริหาร แรงงานสัมพันธ์	มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความปลอดภัยในสถาน ประกอบการ	3.70	0.71	3.43	0.75	3.45**	.001
ด้านนโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์	3.28	0.88	2.83	0.84	4.77**	.000
โดยรวม	3.27	0.71	2.97	0.63	4.04**	.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

จากตารางที่ 4-20 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ และด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	มีสภาพ		ไม่มีสภาพ		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	3.36	0.81	2.98	0.80	4.42**	.000
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย	3.34	0.94	3.01	0.70	3.60**	.000
ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี	3.35	0.74	3.12	0.71	3.00**	.003
ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.10	0.78	3.01	0.74	1.15	.251
ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	3.67	0.66	3.64	0.66	.45	.653
ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม	3.14	0.66	3.09	0.57	.83	.405
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม	3.31	0.56	3.24	0.56	1.11	.268
ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	3.39	0.85	2.96	0.89	4.62**	.000
โดยรวม	3.32	0.60	3.14	0.53	2.84**	.005

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

จากตารางที่ 4-21 พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี และด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน

ตารางที่ 4-22 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต

การทำงาน of พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน โดยรวม

	คุณภาพชีวิตการทำงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์	.86**	.000	มีความสัมพันธ์สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

จากตารางที่ 4-22 พบว่า การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.86$ )

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยวางแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานของสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี จำนวน 352 คน มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบค่าที (t-Test) และทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ เพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient)

#### สรุปผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 71.0 และเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และสถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาทางด้านแรงงานหรือกรณีพิพาทด้านแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 73.9 และสถานประกอบการมีปัญหาด้านแรงงานหรือกรณีพิพาทด้านแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 26.1 โดยสถานประกอบการมีการจัดทำนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 24.7 ไม่มี คิดเป็นร้อยละ 21.6 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

2. พนักงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ของพนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $= 3.27, SD = .70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการรับรู้ของพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $= 2.96, SD = .62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่

มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการ

3. พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32, SD = .59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ และด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

4.2 พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี และด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกัน

4.3 การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผล

การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ผลที่ได้รับจากการวิจัยอาจเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในสถานประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพภายใต้การบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ อันนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการ ป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งทางด้านแรงงาน เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ พร้อมทั้งเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขพัฒนาส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีของสถานประกอบการ ต่อไปโดยจะขออภิปรายผลการวิจัยเทียบเคียงระหว่างผลการวิจัย กับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดตั้งสภาพแรงงานนั้นเหตุผลคือการเรียกร้องสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน การคุ้มครองการทำงานของพนักงานให้ได้รับความเป็นธรรมจากทางฝ่ายนายจ้าง หากสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานไม่ต้องการให้มีการจัดตั้งสภาพแรงงานขึ้นในสถานประกอบการก็จะต้องมีการดูแลด้านการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นเพื่อทำให้ปัญหาต่าง ๆ ที่จะเป็นสาเหตุทำให้เกิดการจัดตั้งสภาพแรงงาน และปัจจุบันสถานประกอบการต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญในการบริหารงานด้านแรงงานสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น และปัจจุบันมักจะพบว่า เงินเดือนและค่าจ้างจากการที่ทางสภาพแรงงานยื่นข้อเรียกร้องเพื่อปรับปรุงนั้นให้คำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลประกอบการของสถานประกอบการ สภาพของเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ และค่าจ้างของสถานประกอบการอื่น ๆ ที่มีสภาพการจ้างใกล้เคียงกัน มีการจัดสวัสดิการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมมากเพื่อให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน และยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์ และเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน ให้ความเสมอภาคและความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกสภาพแรงงานกับพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสภาพแรงงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิฑูร อมรวิทวัส (2555) พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์โดยรวม (ความตั้งใจ ลาออกจากงานของพนักงาน การขาดงานของพนักงาน และทัศนคติเชิงลบต่อองค์กร) อยู่ในระดับปานกลาง และสุนารี มีทรัพย์ (2548) พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกรมการสตรีในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน เรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุดมีดังนี้ ด้านการช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์มีบทบาทสูงกว่าทุกด้าน รองลงมาคือ ด้านการแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการ



ข้าง ด้านการร่วมมือให้เกิดประสิทธิภาพและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และด้านการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์อันดี ตามลำดับ การเกี่ยวข้องกับบทบาทโดยรวมของทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ทำให้พนักงานมาปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ค่าจ้างเงินเดือนที่พนักงานได้รับเป็นไปตามกฎหมาย พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทุกคนมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง อย่างเหมาะสมยุติธรรม สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ หัวหน้างานมีความเสมอภาคกับพนักงาน เป็นที่ไว้วางใจและมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบแก่พนักงานทุกคน ทำให้การปฏิบัติงานในองค์การส่งผลถึงชีวิตความเป็นอยู่และครอบครัวของพนักงานมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ การเกด อนันต์นาวินูสรณ์ (2552) พบว่าการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน โดยรวมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ นันทวัน ชวลิตอัมพร (2551) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การดำเนินงานของสภาพแรงงาน มักจะเรียกร้องให้สมาชิกสหภาพซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการให้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งบางครั้งอาจดำเนินการขัดต่อกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท แสดงว่าบทบาทของผู้นำสหภาพ มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ควรที่จะเลือกผู้นำสหภาพที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี ประพฤติตนอยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท มีความซื่อสัตย์และเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีกับพนักงาน เป็นการสร้างศรัทธาแก่พนักงานทั้งที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพ และเป็นที่ยอมรับของบริษัท การศึกษานี้สอดคล้องกับการรายงานของธรรมศักดิ์ อภิบาลวรกุล (2550) พบว่า ผู้นำสหภาพแรงงานมีบทบาทสำคัญมากในการจัดตั้งสหภาพแรงงาน ในส่วนของพนักงานบริษัทเองนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสหภาพเป็นไปได้อย่างดีและบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสหภาพแรงงานขึ้นมา พนักงานควรที่จะมีความตื่นตัว และศึกษาถึงสิทธิและหน้าที่ที่พนักงานหรือสมาชิกสหภาพแรงงานพึงมี และปฏิบัติภายใต้ขอบเขตของกฎหมายหรือข้อบังคับของบริษัท เช่นการเสนอความคิดเห็น การรับสวัสดิการที่เกิดขึ้น รวมถึงข้อเรียกร้องต่าง ๆ เพื่อที่จะเป็นการรักษาสิทธิของตนตามที่พึงได้ภายใต้กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับของบริษัท

เพื่อส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง นอกจากนี้สมาชิกควรจะมีการกระตุ้นให้คณะกรรมการสหภาพแรงงานของบริษัท ให้มีการชี้แจงถึงผลการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง นอกเหนือจากที่จะทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานแล้ว ยังเป็นการให้ความรู้แก่สมาชิกสหภาพแรงงาน ทั้งยังเป็นการชักนำให้พนักงานที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิก เข้าร่วมกิจกรรมและสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานในที่สุด นอกจากนี้การประเมินการทำงานของสหภาพแรงงาน เพื่อให้เกิดการทำงานเพื่อส่วนรวมอย่างแท้จริง จะเป็นอีกหนทางหนึ่งที่พนักงานใช้ในการพิจารณาสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานต่อไป และสอดคล้องกับ ไชยพันธ์ สกลสุภรณ์ (2551) ได้รายงานไว้ว่าสวัสดิการของพนักงานในหน่วยงานบริษัทที่มีสหภาพแรงงานได้รับการดูแลในระดับที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเทียบกับสถานประกอบการที่ไม่มีการจัดตั้งสหภาพแรงงาน

4. การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร สามารถสะท้อนได้จากระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ที่แต่ละคนปรารถนาแตกต่างกัน (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, 2555) เช่น ปรารถนาให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคงมีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ซึ่งเมื่อความปรารถนาของพนักงานเหล่านั้น ได้รับการตอบสนองจากองค์กรจนเกิดขึ้นเป็นความจริง ก็จะทำให้พนักงานคนนั้นเกิดความสุข เป็นความปีติยินดีและอิมเมจใจ ซึ่งพนักงานที่มีความสุขในการทำงานนั้นจะมีกระตือรือร้นในการทำงาน ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสนใจและมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่งผลดีต่อองค์กรในการลดความขัดแย้งด้านแรงงาน มีอัตราการลาออกและขาดงานของพนักงานลดลง อีกทั้งความต้องการแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นจากปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ทำให้องค์กรต้องให้ความสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงาน ซึ่งสถานประกอบการที่มุ่งหวังผลสำเร็จของกิจกรรมหรือประสิทธิผล (Labor Relation's Effectiveness) (อนันท์ งามสะอาด, 2551) ตามวัตถุประสงค์ (Objective) ของแรงงานสัมพันธ์ คือ เพื่อส่งเสริมให้นายจ้างและพนักงานเคารพในสิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่าย อีกทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรมและมีความมั่นคงในงาน มีทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และระงับข้อขัดแย้งให้ยุติได้ด้วยความปลอดภัยร่วมกัน โดยมีเป้าหมาย (Goal) และตัวชี้วัด (Indicator) ผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อลดการลาออกและการขาดงานของพนักงาน (กวี วงศ์พุมิ, 2538 )

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการเพื่อนำไปสู่การสร้างแรงงานสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ดังต่อไปนี้

1. เมื่อมีปัญหาแรงงานเกิดขึ้น บริษัทฯ และพนักงานหรือสหภาพแรงงานควรนำกลไกทวิภาคีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาแรงงาน ทั้งนี้เนื่องจากนายจ้างและลูกจ้างจะเข้าใจปัญหาภายในและร่วมกันแก้ปัญหาภายในได้ดีกว่าบุคคลอื่น
2. ด้านเงินเดือนและค่าจ้างจากการที่ทางสหภาพแรงงานยื่นข้อเรียกร้องเพื่อปรับปรุงนั้นให้คำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลประกอบการของสถานประกอบการ สภาพของเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ และค่าจ้างของสถานประกอบการอื่น ๆ ที่มีสภาพการจ้างใกล้เคียงกัน
3. ควรมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกจ้าง โดยการส่งเสริมการฝึกอบรมสมาชิกให้มีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารกับสมาชิก เพื่อความเข้าใจและลดปัญหาแรงงาน เน้นเรื่องการสื่อสารที่ครอบคลุม
4. ควรเปิดโอกาสให้สหภาพแรงงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการบริหารงานของบริษัทฯ และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ ให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การกำหนดระเบียบข้อบังคับในการทำงาน หรือการให้สหภาพแรงงานเข้าร่วมพิจารณาการลงโทษ และแก้ไขปัญหาการผิดวินัยของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง จึงควรให้สหภาพแรงงานซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการรับทราบและแก้ไขปัญหาอีกด้วย
5. ควรเน้นการส่งเสริมและพัฒนาตัวแทนสหภาพแรงงาน ให้มีความรู้และมีความสามารถทั้งทางด้านแรงงานสัมพันธ์ และในด้านอื่น เช่น พื้นฐานของการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้การร่วมเจรจาต่อรอง เป็นไปในแนวทางถูกต้อง
6. ต้องให้พนักงานเห็นว่าสถานประกอบการเป็นที่พึงทั้งในสถานประกอบการ และนอกสถานประกอบการ
7. พัฒนาความรู้ และความเข้าใจของบทบาทหน้าที่ของสหภาพแรงงาน
8. เอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง
9. ในการพัฒนาระดับคุณภาพชีวิต คือ ภาครัฐควรเข้ามาสอดส่องดูแลพนักงานให้มากยิ่งขึ้นเพิ่มมาตรการบังคับใช้กฎหมายในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การว่าจ้างงาน ค่าแรง สวัสดิการต่าง ๆ สภาพความปลอดภัยในการทำงาน การยกระดับทางการศึกษาการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน เอาใจใส่ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน และสนใจมีจะพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อให้เห็นความเหมือนและความแตกต่างในบทบาทของสหภาพแรงงาน เนื่องจากการศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาเพียงองค์กรเดียวทำให้ไม่สามารถเห็นแง่มุมอื่นที่แตกต่างหรือเหมือนกันเพียงพอที่จะนำมาพิจารณาบทบาทของสหภาพแรงงาน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กร ในมุมมองของบริษัทที่มาลงทุนในองค์กรว่ามีนโยบายต่อสหภาพแรงงานเป็นอย่างไร เนื่องจากการสนับสนุนสหภาพแรงงานของบริษัทนั้น มีผลมาจากแนวคิดหลักการของผู้บริหารระดับสูงเป็นสำคัญ

## บรรณานุกรม

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2551). *สรุปสถานการณ์ด้านแรงงานสัมพันธ์*.  
เข้าถึงได้จาก <http://www.labour.go.th>
- กรมแรงงาน. (2534). *การบริหารแรงงานในประเทศไทย 2533-2534*. กรุงเทพฯ: กรมแรงงาน.
- การเกิด อนันต์นาวิณูสรณ์. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของ  
พนักงาน ระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
วิทยาเขตชลบุรี.
- กล้าณรงค์ สุทธิรอด. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหภาพแรงงาน*. *วารสารวิชาการ  
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 3(2), 32-45.
- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2541). *แรงงานสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2546). *หลักการ กฎหมาย และการบริหารแรงงานสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- \_\_\_\_\_. (2550). *คำอธิบายกฎหมายแรงงาน*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จำ เนียร จวงตระกูล. (2552). *การสร้างค่านิยมองค์กร*. เอกสารประกอบการสัมมนากรมสรรพากร.  
1-8.
- ชนกันต์ เหมือนทัพ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงงาน  
อุตสาหกรรม ในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์พัฒนศึกษ  
มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชาญชัย อาจิณสมาจาร. (2536). *พฤติกรรมในองค์การ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. นนทบุรี:  
ไทเนรมิตกิจอินเตอร์โพรเกรสซิฟ.
- ชินวัตร รัศยุติธรรม. (2550). *บทบาทและหน้าที่ของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจธนาคารออมสิน*.  
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชคชัย สุทธาเวศ. (2539). *แรงงานสัมพันธ์ไทย: การสร้าง พัฒนาทฤษฎี และการปฏิรูป*.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- \_\_\_\_\_. (2545). *ตัวแบบการจัดการแรงงานสัมพันธ์เพื่อความเป็นเลิศสำหรับสังคมไทย:  
ศึกษาจากสถานประกอบการดี-ดีเด่นในการปฏิบัติทางแรงงานสัมพันธ์*.  
กรุงเทพฯ: มูลนิธินิคม จันทรวิฑูร และสาขาวิชาการบริหารสังคม มหาวิทยาลัย  
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

- ไชนันท์ สกลศุภรัตน์. (2551). *เปรียบเทียบการบริหารแรงงานสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน : กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์น ชีบอร์ด (ระยอง)*. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีศักดิ์ สุททวาทีน.( 2548). *แรงงานสัมพันธ์เปรียบเทียบ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2 ). กรุงเทพฯ ฯ สำนักพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที พี เอ็น เพรส.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2539). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย สิงห์เขียว. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานปิโตรเคมี กรณีศึกษาพนักงานบริษัทไทย โอเลฟินส์ จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธรรมศักดิ์ อภิบาลวรกุล. (2550). *การจัดตั้งสภาพแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ภาคตะวันออก : กรณีศึกษา สภาพแรงงานผลิตรถยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ชีบอร์ด (ระยอง)*, งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี,
- นฤดล มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน*. บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทวัน ชวลิตอัมพร (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานงานศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิคม จัทรวิฑูร. (2525). *แรงงานไทยกับสภาพแรงงาน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2540). *ทฤษฎีองค์การ : แนวทางการศึกษานุกรณาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- บุญลือ วงษ์เกษม. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. *วารสารเพิ่มผลผลิต*, 8 (26), 29-33.
- บวร ชื่นจิตต์. (2550). บทบาทสหภาพแรงงานในองค์กรที่เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ กรณีศึกษา บริษัท สยาม โตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด. งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันจิต พัฒนาบริหารศาสตร์.
- ปรมาพร สิงหสุวิช. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานตามความคิดเห็นของพนักงานเมืองพัทยา. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมา อ่อนไสว. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). งานนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ประเสริฐ กลิ่นหอม. (2543). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซีเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- ประดิษฐ สุรัชย์. (2546). การจัดการแรงงานสัมพันธ์เพื่อประสิทธิภาพการผลิต. *สภาพการณ์ แรงงานสัมพันธ์ (1)*, 71-76.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. *วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต Productivity World*, 2 (7), 23.
- พิไลสรร แดงสะอาด. (2532). คุณภาพชีวิตการทำงานคนทำงานประจำเรือ. วิทยานิพนธ์สังคม สังเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิฑูร อมรวิทวัส. (2555). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผล ด้านแรงงานสัมพันธ์ ของภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการจัดการ, คณะสำนักวิชาเทคโนโลยี สังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทมินิแบไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มยุรี สาริบุตร. (2532). สุขภาพจิตของครู โรงเรียนประถมศึกษาในเขตชายแดนจังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิลาวรรณ ชาราห์รัฐ โษติ. (2550). เทคนิคการเพิ่มประสิทธิผล. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2545). กุญแจแห่งความร่วมมือระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- วรลักษณ์ เฟิงศรี. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ตามความคิดเห็นของพนักงาน : ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์ ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาเพื่อการศึกษา.
- ศุภชัย อาชีวะระงับ โรค. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงาน. วารสารเพิ่มผลผลิต *Productivity World*, 2(9), 80.
- สันติ บางอ้อ. (2540). การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน. วารสารเพื่อเพิ่มผลผลิตองค์การ *Productivity World*, 2(2), 39-40.
- สิทธิชัย อุดตระภูถ. (2539). คุณภาพชีวิตในการของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สินชัย ฉายรัมย์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพและศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทิน สายสงวน. (2533). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ: ศึกษากรณี ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอภาคใต้. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล ปธานวนิช. (2543). แนวคิดและปรากฏการณ์ด้านแรงงาน. กรุงเทพฯ: บริษัทเอคิสัน เพรสโปรดักส์.
- สุชาติ หล่อโลหะการ. (2527). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับสภาพแรงงานในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขากฎหมายแรงงาน, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษณ์. (2525). *หลักการบริหารเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักพิมพ์ ก.พ.
- สุนารี มีทรัพย์. (2548). *บทบาทของกรรมการสตรีในสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุพิน เกษาคูปต์. (2536). *พฤติกรรมองค์การ : แนวทางการศึกษาบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สังคีต พิริยะรังสรรค์. (2540). *แรงงานสัมพันธ์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สังคีต พิริยะรังสรรค์. (2540). *การพัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ*. กรุงเทพฯ: พี. เพรส.
- สังคีต พิริยะรังสรรค์. (2546). *แรงงานสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์.
- สำนักงานแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (2547). *การแรงงานสัมพันธ์พื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.
- \_\_\_\_\_. (2549). *รายงานการวิจัย การพัฒนาระบบการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.
- สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง. (2551). *ข่าวประชาสัมพันธ์*. เข้าถึงได้จาก [http://www.geocities.com/labour\\_ry](http://www.geocities.com/labour_ry)
- สำนักวิจัยกฎหมายและแรงงาน และบริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2550). *รายงานการวิจัย โครงการศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.
- อังคณา กองทอง. (2548). *การศึกษาแนวทางสู่การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบการ*. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bluestone, C., Barry, B., and Irving, B. (1997). *Negotiation the Future: A Labor Perspective on American Business*. New York: Basic Books.
- Bluestone, I. (1973). Implementation quality of work life program. *Management Review*, 5, 44
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper and Row.
- Considine, Gillian. & Callus, Ron. (2002). *The quality of work life of Australian employee*. Sydney: University of Sydney.

- Dalamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Switzerland: International Labour.
- Daniel, J. S. (1983). Quality of work life. *International Perspective*. Geneva: International Labour Organization.
- Hackman, R. J. & Suttle, L. J. (1977). *Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organizational Change*. Santa Monica: Goodyear Publishing.
- Maslow, H. A. (1987). *Motivation and Personality*. Cambridge: Harper and Row.
- McClelland, D. C. (1978). *The Achieving Society*. New Jersey: D. Van Nostrand.
- Robbin, S. P. (1991). *Organization Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schuler, R. S., Beutell, N. J. & Youngblood, S. A. (1989). *Effective Personnel Management* (3<sup>rd</sup> ed). Minnesota: Nest Publishing.
- Sirgy, J. M., & Efraty, D. (1990). The effects of quality of working life on employee behavioral responses. *Journal of Social Indicators Research*, 22(1).
- UNESCO. (1978, Autumn). Indicator of environment quality of life. *Organization Dynamics*, 11, 37-53.
- Walton, D. (1973). *Programming Exercise in BASIC*. London: Oxford University Press.
- Yamane, T. (1970). *Statistic: Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารแรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
ในสถานประกอบการที่บริหารแรงงานสัมพันธ์แบบมีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน  
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพ  
แรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
พนักงานที่บริหารแรงงานสัมพันธ์แบบมีสหภาพแรงงานและไม่มีสหภาพแรงงาน
3. แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อหาข้อมูลสำหรับการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และ  
ด้านส่วนตัวของท่านแต่อย่างใด
4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในสถาน  
ประกอบการ
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในการความร่วมมือ  
นางสาวชะเอม มีเชาว์  
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถานประกอบการ  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงท่าน

- 1 สถานประกอบการของท่านมีสหภาพแรงงานหรือไม่ ( ) ผู้วิจัย
- |                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | มี    |
| <input type="checkbox"/> | ไม่มี |
- 2 ท่านเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานหรือไม่ ( ) ผู้วิจัย
- |                          |         |
|--------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | เป็น    |
| <input type="checkbox"/> | ไม่เป็น |
- 3 สถานประกอบการของท่านเคยมีปัญหาทางด้านแรงงานหรือกรณีพิพาท  
ด้านแรงงานหรือไม่ (ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา) ( ) ผู้วิจัย
- |                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | มี    |
| <input type="checkbox"/> | ไม่มี |
- 4 สถานประกอบการของท่านมีการจัดทำนโยบายและแผนงานด้าน  
แรงงานสัมพันธ์หรือไม่ ( ) ผู้วิจัย
- |                          |          |
|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | มี       |
| <input type="checkbox"/> | ไม่มี    |
| <input type="checkbox"/> | ไม่ทราบ  |
| <input type="checkbox"/> | ไม่แน่ใจ |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานแรงงานสัมพันธ์ของสถานประกอบการ  
 คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความเป็นจริง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่  
 แสดงออกที่ตรงกับความเป็นจริงว่าอยู่ในระดับใด

ข้อ ที่	ลักษณะการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้					
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
1	เงินเดือนและค่าจ้าง จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างใน อัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่และ ความรับผิดชอบ						
2	ค่าตอบแทน,ค่าล่วงเวลา เหมาะสม และตรงเวลา						
3	จ่ายโบนัสสม่ำเสมอ						
4	เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมี วุฒิเพิ่มหรือได้รับตำแหน่งที่ สูงขึ้นหรือหน้าที่ความ รับผิดชอบเพิ่มขึ้น						
5	ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและ ค่าจ้างตามกาลเวลาที่เหมาะสม						
1	สวัสดิการ สวัสดิการที่ช่วยเหลือค่าครอง ชีพเหมาะสมกับภาวะ เศรษฐกิจ (เช่น ที่พักอาศัย,การ เดินทาง,อาหาร,ชุดทำงาน,เงิน กู้ยืม ฯลฯ)						

ข้อ ที่	ลักษณะการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
2	สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และส่งเสริมสัมพันธภาพและ ความสามัคคี (เช่น ประกัน ชีวิต, ประกันสุขภาพ, กีฬา ภายใน, โรงงานสีขาว)						
3	สวัสดิการที่จัดให้โดย ครอบคลุมถึงครอบครัวลูกจ้าง (รักษาพยาบาลในครอบครัว , ค่าเล่าเรียนบุตร, ช่วยเหลืองาน ศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ)						
4	สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อ ชุมชน (บริจาคช่วยเหลือ ชุมชน)						
5	พนักงานมีส่วนร่วมในการ เสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงด้าน สวัสดิการ						
1	การติดต่อสื่อสาร หัวหน้างาน/ฝ่ายบริหารไม่ได้ สั่งการฝ่ายเดียว						
2	ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถ ซักถามได้						
3	เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อลูกจ้างเสมอ						

ข้อ ที่	ลักษณะการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้					
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
4	มีระบบ/ช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวกระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง						
1	การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์						
2	เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตามความเหมาะสม						
3	พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน						
4	เมื่อมีปัญหาขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานพนักงานได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง						
5	สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ลูกจ้าง						
6	จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง						



ข้อ ที่	ลักษณะการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้					
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
1	การฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร แผนการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร						
2	ส่งเสริมการศึกษาในเวลา ทำงาน						
3	ส่งเสริมการศึกษานอกเวลา ทำงาน						
4	สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการ ฝึกอบรมจากภายนอก						
5	จัดให้พนักงานได้รับการ ฝึกอบรมและพัฒนาการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง						
1	ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับ พนักงาน						
2	ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถได้ก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน						
3	เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและ ความสามารถ						
4	มีหลักเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงานของลูกจ้าง						

ข้อ ที่	ลักษณะการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้					
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
1	ความปลอดภัยในสถาน ประกอบการ มีการอบรมด้านความปลอดภัย ในโรงงาน						
2	จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ ถูกสุขลักษณะ						
3	ใช้มาตรการความปลอดภัยใน การทำงาน						
4	จัดบริการด้านการแพทย์และ พยาบาล						
5	มีคณะกรรมการความ ปลอดภัย ฯ ตามกฎหมาย กำหนด						
1	นโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์ กำหนดนโยบายและแผนงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ที่ เหมาะสม ตามกฎหมาย แรงงาน						
2	สนับสนุนการทำงานของ คณะกรรมการลูกจ้าง/ สวัสดิการ						
3	ปฏิบัติตามนโยบายและ แผนงานอย่างเคร่งครัด						

ข้อ ที่	ลักษณะการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์	ระดับการรับรู้					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
4	การประเมินผลงานตาม นโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์						
5	ทบทวนนโยบายและแผนงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ตาม สถานการณ์						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสถานประกอบการ  
 คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย/ ลงในช่องระดับความเป็นจริง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่แสดงออก  
 ที่ตรงกับความเป็นจริงว่าอยู่ในระดับใด

ข้อ ที่	คุณภาพชีวิตของการทำงาน	ระดับการรับรู้					
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
1	ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนตามค่าแรง ประกัน (ค่าแรงขั้นต่ำ) ถูกต้องตาม กฎหมาย						
2	ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบ						
3	ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ ปฏิบัติงานระดับเดียวกับท่าน						
4	มีสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจาก เงินเดือนอย่างเหมาะสม						
5	ท่านพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ						
1	สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย โรงงานมีสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศที่ดีเหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน						
2	บริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดและ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						

ข้อ ที่	คุณภาพชีวิตของการทำงาน	ระดับการรับรู้					
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
3	โรงงานของท่านมีแผนป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน						
4	โรงงานได้ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า						
5	โรงงานมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่จำเป็นแจกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน						
1	เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี โรงงานมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า						
2	โรงงานมีการพัฒนาทักษะความชำนาญพิเศษให้ข้าพเจ้า						
3	การอบรมส่งผลให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย						
4	ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้น						
5	ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย						

ข้อ ที่	คุณภาพชีวิตของการทำงาน	ระดับการรับรู้					
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
1	<b>ลักษณะงานที่ส่งเสริมความ เจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน</b> โรงงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่ง สูงกว่าได้ตามลำดับ						
2	ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่มีความท้าทาย และเหมาะสมกับความสนใจของท่าน						
3	เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน						
4	ข้าพเจ้ามีโอกาสดำรงตำแหน่ง						
5	โรงงานมีความมั่นคงพอที่ข้าพเจ้าจะ ทำงานด้วยตลอดไป						
1	<b>ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณา การทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน</b> ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน						
2	เพื่อนๆ ยอมรับในตัวข้าพเจ้า						
3	ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในการ ปฏิบัติงาน						
4	เมื่อเพื่อนมีปัญหา มักจะขอคำปรึกษา จากข้าพเจ้าเสมอ						
5	ความสนิทสนมกับเพื่อนช่วยให้งาน ราบรื่นรวดเร็วและบรรลุเป้าหมาย						

ข้อ ที่	คุณภาพชีวิตของการทำงาน	ระดับการรับรู้					สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
1	ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ท่านรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรมในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านใน แต่ละปี						
2	ข้าพเจ้าเชื่อว่า กฎ ระเบียบช่วยให้ พนักงานมีความรับผิดชอบ						
3	กฎ ระเบียบ สร้างความกดดันและ ลำบากให้ข้าพเจ้า						
4	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ ตาม กฎ ระเบียบอยู่เสมอ						
5	โรงงานมีความเป็นธรรมในการ พิจารณาโทษ						
1	ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการ ทำงานโดยส่วนรวม การทำงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อ การดำเนินชีวิตครอบครัว						
2	ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาทำงานกับ เวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม						
3	ในแต่ละวันท่านมีเวลาพักผ่อนหลังการ ทำงานอย่างเพียงพอ						
4	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในชีวิตการทำงานกับ ชีวิตส่วนตัว						

ข้อ ที่	คุณภาพชีวิตของการทำงาน	ระดับการรับรู้					
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	สำหรับ ผู้วิจัย
5	ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อทำงานเสร็จตาม เวลา						
1	<b>ลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับ สังคมโดยตรง</b> โรงงานของท่านมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม เช่น มอบทุนการศึกษาแก่ เด็กเป็นต้น						
2	โรงงานของท่านเป็นโรงงานที่มี ชื่อเสียงในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม						
3	ท่านพอใจในนโยบายการช่วยเหลือ สังคมของโรงงาน						
4	โรงงานของท่านมีขั้นตอนการผลิตและ การกำจัดของเสียที่รักษา สภาพแวดล้อม						
5	การจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด อยู่บนพื้นฐานของการรับผิดชอบต่อ สังคม						



ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถามการรับรู้ที่มีต่อการบริหาร  
แรงงานสัมพันธ์ (IOC)

การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงาน สัมพันธ์	ประมาณค่าความคิดเห็น				ค่า IOC	แปลผล
	ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					
	1	2	3	4		
<b>ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง</b>						
1. จ่ายเงินเดือนและค่าจ้างในอัตราที่ เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	+1	-1	+1	+1	0.50	ใช้ได้
2. ค่าตอบแทน,ค่าล่วงเวลาเหมาะสม และ ตรงเวลา	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. จ่ายโบนัสสม่ำเสมอ	+1	-1	+1	+1	0.50	ใช้ได้
4. เพิ่มเงินค่าตอบแทนให้เมื่อมีวุฒิเพิ่ม หรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือหน้าที่ ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ปรับปรุงอัตราเงินเดือนและค่าจ้างตาม กาลเวลาที่เหมาะสม	+1	0	0	+1	0.50	ใช้ได้
<b>ด้านสวัสดิการ</b>						
1. สวัสดิการที่ช่วยเหลือค่าครองชีพ เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ (เช่น ที่พัก อาศัย,การเดินทาง,อาหาร,ชุดทำงาน,เงิน กู้ยืม ฯลฯ)	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
2. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย และ ส่งเสริมสัมพันธ์ภาพและความสามัคคี (เช่น ประกันชีวิต,ประกันสุขภาพ,กีฬา ภายใน,โรงงานสีขาว)	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงาน สัมพันธ์	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
3. สวัสดิการที่จัดให้โดยครอบคลุมถึง ครอบครัวลูกจ้าง (รักษาพยาบาลใน ครอบครัว, ค่าเล่าเรียนบุตร, ช่วยเหลืองาน ศพบุคคลในครอบครัว ฯลฯ)	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
4. สวัสดิการที่เอื้อประโยชน์ต่อชุมชน (บริจาคช่วยเหลือชุมชน)	+1	+1	-1	+1	0.50	ใช้ได้
5. พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงด้านสวัสดิการ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>						ใช้ได้
1. หัวหน้างาน/ฝ่ายบริหารไม่ได้สั่งการ ฝ่ายเดียว	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถซักถามได้	+1	-1	+1	+1	0.5	ใช้ได้
3. เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ลูกจ้างเสมอ	+1	0	0	+1	0.25	ใช้ได้
4. ระบบ/ช่องทางการสื่อสารที่สามารถ ติดต่อสื่อสารได้โดยตรงและสะดวก ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถาน ประกอบการ</b>						
1. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องทุกข์	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความ ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตาม ความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน	+1	0	+1	+1	0.75	ใช้ได้

การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงาน สัมพันธ์	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
4. เมื่อมีปัญหาขัดแย้งขึ้นในหน่วยงาน พนักงานได้รับความเป็นธรรมอย่าง แท้จริง	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. สามารถแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน/ลูกจ้าง	+1	0	+1	+1	0.75	ใช้ได้
6. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร</b>						
1. แผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ส่งเสริมการศึกษาในเวลาทำงาน	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
3. ส่งเสริมการศึกษานอกเวลาทำงาน	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
4. สนับสนุนให้ลูกจ้างได้รับการฝึกอบรม จากภายนอก	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ</b>						
1. จัดแผนพัฒนาสายอาชีพให้กับ พนักงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถได้ก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. เลื่อนตำแหน่งตามผลงานและ ความสามารถ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ลูกจ้าง	+1	0	+1	+1	0.75	ใช้ได้

การรับรู้ที่มีต่อการบริหารแรงงาน สัมพันธ์	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
	<b>ด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการ</b>					
1. มีการอบรมด้านความปลอดภัยใน โรงงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. จัดสิ่งแวดล้อมในโรงงานให้ถูก สุขลักษณะ	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
3. ใช้มาตรการความปลอดภัยในการ ทำงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. จัดบริการด้านการแพทย์และพยาบาล	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
5. มีคณะกรรมการความปลอดภัย ฯ ตาม กฎหมายกำหนด	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านนโยบายและแผนงานด้านแรงงาน สัมพันธ์</b>						
1. กำหนดนโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์ที่เหมาะสม ตาม กฎหมายแรงงาน	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
2. สนับสนุนการทำงานของ คณะกรรมการลูกจ้าง/สวัสดิการ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานอย่าง เคร่งครัด	+1	0	+1	+1	0.75	ใช้ได้
4. การประเมินผลงานตามนโยบายและ แผนงานด้านแรงงานสัมพันธ์	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
5. ทบทวนนโยบายและแผนงานด้าน แรงงานสัมพันธ์ตามสถานการณ์	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน (IOC)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประมาณค่าความคิดเห็น				ค่า IOC	แปลผล
	ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					
	1	2	3	4		
<b>ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</b>						
1. ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนตามค่าแรง ประกัน(ค่าแรงขั้นต่ำ)ถูกต้องตาม กฎหมาย	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบ	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงาน ระดับเดียวกับท่าน	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
4. มีสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจาก เงินเดือนอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ท่านพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและ ปลอดภัย</b>						
1. โรงงานมีสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศที่ดีเหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
2. บริเวณที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดและ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. โรงงานของท่านมีแผนป้องกันความ เสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประมาณค่าความคิดเห็น				ค่า IOC	แปลผล
	ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					
	1	2	3	4		
4. โรงงานได้ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. โรงงานมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่จำเป็นแจกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	0	+1	+1	+1	0.75	ใช้ได้
<b>ด้านเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนา</b>						
<b>ความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี</b>						
1. โรงงานมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. โรงงานมีการพัฒนาทักษะความรู้ความชำนาญพิเศษให้ข้าพเจ้า	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. การอบรมส่งผลให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบมากขึ้น	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน</b>						
1. โรงงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมจะให้ท่านก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่าได้ตามลำดับ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความสนใจของท่าน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประมาณค่าความคิดเห็น				ค่า IOC	แปลผล
	ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					
	1	2	3	4		
3. เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ข้าพเจ้ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. โรงงานมีความมั่นคงพอที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วยตลอดไป	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้าน</b>						
<b>บูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน</b>						
1. ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. เพื่อน ๆ ยอมรับในตัวข้าพเจ้า	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. เมื่อเพื่อนมีปัญหา มักจะขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าเสมอ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ความสนิทสนมกับเพื่อนช่วยให้งานราบรื่นรวดเร็วและบรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ</b>						
<b>กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม</b>						
1. ท่านรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละปี	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้าเชื่อว่า กฎ ระเบียบช่วยให้พนักงานมีความรับผิดชอบ	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
3. กฎ ระเบียบ สร้างความกดดันและลำบากให้ข้าพเจ้า	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
4. ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ ตาม กฎ ระเบียบอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. โรงงานมีความเป็นธรรมในการ พิจารณาโทษ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการ ทำงานโดยส่วนรวม</b>						
1. การทำงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อ การดำเนินชีวิตครอบครัว	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาทำงานกับ เวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ในแต่ละวันท่านมีเวลาพักผ่อนหลัง การทำงานอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในชีวิตการทำงาน กับชีวิตส่วนตัว	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อทำงานเสร็จตาม เวลา	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
<b>ด้านลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ กับสังคมโดยตรง</b>						
1. โรงงานของท่านมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม เช่น มอบทุนการศึกษาแก่ เด็กเป็นต้น	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. โรงงานของท่านเป็นโรงงานที่มี ชื่อเสียงในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	+1	0	+1	+1	0.75	ใช้ได้
3. ท่านพอใจในนโยบายการช่วยเหลือ สังคมของโรงงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประมาณค่าความคิดเห็น				ค่า IOC	แปลผล
	ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					
	1	2	3	4		
4. โรงงานของท่านมีขั้นตอนการผลิต และการกำจัดของเสียที่รักษา สภาพแวดล้อม	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. การจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด อยู่บนพื้นฐานของการรับผิดชอบต่อ สังคม	+1	0	+1	+1	0.75	ใช้ได้