

โมเดลสมการโครงสร้างแนวทางการจัดการความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานของ ธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี*

A MANAGEMENT GUIDELINE TO REDUCE LABOR CONFLICTS AND DISPUTES FOR BUSINESS ORGANIZATIONS IN CHONBURI INDUSTRIAL ESTATE

เชวง สว่างลาภธรรม*, รุ่งโรจน์ สุบรรณจ้อย

Chaweng Sawanglaptham*, Rungroj Subunjai

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ระยอง ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Rayong, Thailand

*Corresponding author E-mail: chawengsw@gmail.com

บทคัดย่อ

จากการเกิดปัญหาข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรอุตสาหกรรมในปัจจุบัน แนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นเพื่อลดผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต ซึ่งวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างขององค์ประกอบแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ และ 2) เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง แนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารธุรกิจในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี จำนวน 500 แห่ง เครื่องมือที่ใช้วัดเป็นแบบสอบถาม ประเมินค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling) ผลการศึกษา พบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันโดยมีค่า $p\text{-value} = .060$, $CMIN/DF = 1.151$, $GFI = .957$ และ $RMSEA = .017$ อย่างมีนัยสำคัญที่ $.05$ โดยด้านการสนับสนุนขององค์กร ($\bar{X} = 4.22$) โดยรายชื่อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ องค์กรควรมีการแก้ไขระเบียบข้อบังคับการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของเศรษฐกิจด้านผลประโยชน์ ($\bar{X} = 4.21$) โดยรายชื่อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ รับฟังข้อเสนอด้านสวัสดิการจากพนักงานด้านการบริหารความขัดแย้ง ($\bar{X} = 4.21$) โดยรายชื่อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ มีการจัดประชุมร่วมกับพนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านแรงงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และด้านความร่วมมือภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.15$) โดยรายชื่อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณากรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจจนกระทั่งได้ข้อยุติ

คำสำคัญ: โมเดลสมการโครงสร้าง, แนวทางการจัดการความขัดแย้ง, ข้อพิพาทด้านแรงงาน, นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี

Abstract

Labor disputes among business organizations continue to exist due to economic problems. Finding ways to manage conflicts from labor disputes is therefore important in order to prevent problems that affect the organization in the future. This research aimed 1) To compare the differences in the elements of a management guideline to reduce labor conflicts and disputes in the business organizations classified by business sizes; and 2) To develop a structural equation model of a management guideline to reduce labor conflicts and disputes in the business organizations. Questionnaire was used to collect data from 500 samples of management in Chonburi industrial estate. The data collection was conducted through the 5 points scale questionnaires. The collected data were thereafter analyzed using structural equation modeling. Resulted showed that analysis of the data revealed that the newly developed structural equation model corresponded to the data reporting $p\text{-value} = .060$, $CMIN/DF = 1.151$, $GFI = .957$ และ $RMSEA = .017$ and $p = .05$ which confirmed with the set criteria for the results for variable analysis. Large business focused on management guideline to reduce labor conflicts and disputes in the business organizations more than SMEs. A management guideline to reduce labor conflicts and disputes in the business organizations were of dimensions arranged in the order of importance as follows: organization support ($\bar{x} = 4.22$) the organizations should revise or issue work regulations to conform to economic, benefits ($\bar{x} = 4.21$) listen to welfare proposals from employee, conflict management ($\bar{x} = 4.21$) at least for once a year, staff meeting is required in order to exchange opinions related to labor problems, and internal organization collaboration ($\bar{x} = 4.15$) a committee consisting of representatives from both employer and employee sides should be established to consider on the complaints in case of dissatisfaction from some complainants, until a resolution is reached.

Keywords: Structural Equation Model, Guideline of Conflicts Management, Labor Disputes, Chonburi Industrial Estate

บทนำ

จากวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ต้องการให้ประชาชนมีความมั่นคงในชีวิตมีงานและรายได้ที่มั่นคงพอเพียงกับการดำรงชีวิต และธุรกิจอุตสาหกรรมมีความพร้อมในการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ จึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการปรับปรุงระบบแรงงานสัมพันธ์เพื่อเป็นแนวทางในการลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างองค์กรและแรงงานก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้างจนนำไปสู่ข้อพิพาทและทำให้เกิดการร้องเรียนกรณี สถานประกอบการเลิกจ้างงานอย่างไม่เป็นธรรม (สำนักแรงงานสัมพันธ์, 2567)



ตารางที่ 1 สถิติคดีแรงงานของศาลแรงงานกลางและศาลแรงงานภาค 1 - 9

ปี พ.ศ.	2562	2563	2564	2565	2566
สถิติแรงงาน	11,989	16,561	19,533	22,032	18,315

จากตารางที่ 1 แสดงถึงสถิติคดีแรงงานโดยรวมของทุกภาคส่วนของศาลแรงงานกลางและศาลแรงงานภาค 1 - 9 โดยในช่วงก่อนที่จะมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในปี พ.ศ. 2564 จำนวนคดีทางด้านแรงงานระหว่างลูกจ้างและสถานประกอบการในสถานการณ์ปกติ มีแนวโน้มจำนวนคดีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวน 11,989 คดี ในปี พ.ศ. 2562 และเพิ่มขึ้นเป็น 19,533 คดี ในปี พ.ศ. 2565 และถึงแม้จำนวนคดีจะลดลงบ้างในปี พ.ศ. 2566 ซึ่งมีจำนวน 18,315 คดี แต่ก็ยังเห็นได้ชัดเจนว่ามีแนวโน้มที่สูงอยู่มากเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2562 (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2567) และเมื่อพิจารณารายงานสถานการณ์แรงงานประจำปี 2566 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ร้อยละของการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานของฝ่ายนายจ้าง มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2565 ในส่วนของ อัตราการยุติข้อเรียกร้องโดยระบบทวิภาคี ซึ่งวัดจากจำนวนสถานประกอบการที่มีการยุติข้อเรียกร้องโดยระบบทวิภาคีต่อจำนวนสถานประกอบการที่มีการแจ้งข้อเรียกร้องทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 74.78 ในปี พ.ศ. 2566 ลดลงจากปี พ.ศ. 2565 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 82.03 แสดงให้เห็นได้ว่าการที่สถานประกอบกิจการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานจนนำไปสู่คดีในชั้นศาล จะส่งผลให้นายจ้างและลูกจ้างที่เป็นคู่กรณีต้องเสียทั้งเงินและเวลาในระหว่างการดำเนินคดีที่ยังไม่สิ้นสุด สถานประกอบการก็เสียชื่อเสียงและภาพพจน์ ซึ่งถ้าหากมีการจัดการระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถลดปัญหาข้อร้องเรียนหรือสามารถเจรจาจนได้ข้อยุติภายใน สถานประกอบการได้ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2567)

จากปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยจึงสนใจและต้องการศึกษาเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างแนวทางการจัดการความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานของธุรกิจในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำเสนอให้องค์กรธุรกิจพิจารณานำไปใช้ในการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งก่อนนำไปสู่ข้อพิพาทในองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยบุคลากรจะมีความทำงานร่วมกันอย่างมีเหตุผลและเคารพในกฎระเบียบและกฎหมายแรงงานด้วยความ เต็มใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างขององค์ประกอบแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ
2. เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาท ด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี จำนวน 1,355 แห่ง (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2567) นอกจากนั้นการวิจัยครั้งนี้ใช้การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model) ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์คำนวณได้จากการกำหนดอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างตามจำนวนพารามิเตอร์ หรือตัวแปรตามสูตรของ Hair, J. F. et al. ที่ได้กล่าวว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการใช้สถิติการวิเคราะห์พหุ ตัวแปรควรมีจำนวนอย่างน้อย 5 - 10 เท่าของของตัวแปรเชิงสังเกตหรือข้อคำถามการวิจัยในแบบสอบถาม (Hair, J. F. et al., 2021) ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้แบบสอบถามมี จำนวน 100 ข้อคำถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จึงควรมีประมาณ 500 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ประกอบไปด้วยขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งประเภทของกลุ่มตัวอย่าง เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม กับธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ใช้การสุ่มแบบหลัก ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก (Lottery Method) โดยเป็นการศึกษาเฉพาะธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร วิทยุ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ใช้วิธีการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.97 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 (Rovinelli, R. J., 1976) จากนั้น นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากกลุ่มประชาชนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูงและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ (Cronbach, L. J., 1951)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญขององค์ประกอบแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ส่วนการวิเคราะห์สถิติเชิงพหุ และพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Analysis of Moment Structures (AMOS) โดยมีเกณฑ์การประเมินความสอดคล้องของโมเดล (Evaluating the Data-Model Fit) ที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ 4 ค่า ได้แก่ 1) ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ มากกว่า 0.05 2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ น้อยกว่า 2.00 3) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง มากกว่า 0.90 และ 4) ค่าดัชนี รากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนน้อยกว่า 0.08 (Arbuckle, J. L., 2016)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญขององค์ประกอบแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ จำแนกตามขนาดธุรกิจ โดยภาพรวม

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญขององค์ประกอบแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ จำแนกตามขนาดธุรกิจ โดยภาพรวม แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดธุรกิจ

องค์ประกอบ	ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม			ธุรกิจขนาดใหญ่			t-Value	P-Value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ		
ระดับความสำคัญ	4.17	0.37	มาก	4.23	0.39	มาก	-1.67	0.10
1. ด้านการสนับสนุนขององค์กร	4.19	0.41	มาก	4.25	0.44	มาก	-1.63	0.10
2. ด้านผลประโยชน์	4.18	0.40	มาก	4.24	0.39	มาก	-1.69	0.09
3. ด้านการบริหารความขัดแย้ง	4.19	0.46	มาก	4.24	0.50	มาก	-1.08	0.28
4. ด้านความร่วมมือภายในองค์กร	4.12	0.42	มาก	4.18	0.41	มาก	-1.59	0.11

จากตารางที่ 2 พบว่า ธุรกิจขนาดใหญ่ให้ความสำคัญกับแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ มากกว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยธุรกิจขนาดใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 สำหรับผลการวิจัยเป็นรายด้าน ธุรกิจขนาดใหญ่ พบว่า ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างขององค์ประกอบแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้ง จากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

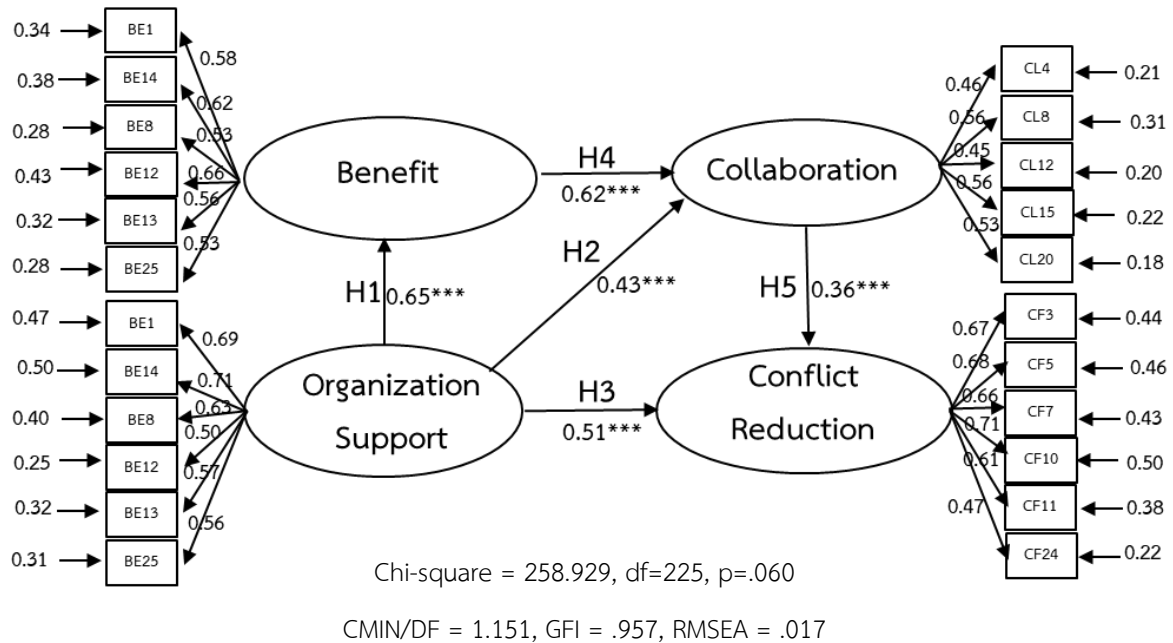
2. ผลการวิจัยค่าสถิติที่ประเมินความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ค่าสถิติที่ประเมินความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ก่อนและหลังปรับปรุงตัวแบบ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ประเมินความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ค่าสถิติที่ประเมินความสอดคล้อง	เกณฑ์การประเมิน	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ผลการประเมิน
1. ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (Chi-Square Probability Level: CMIN-p)	> 0.05	0.000	0.06	ผ่านเกณฑ์
2. ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMIN/DF)	< 2.00	2.812	1.151	ผ่านเกณฑ์
3. ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI)	> 0.90	0.600	0.957	ผ่านเกณฑ์
4. ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณ ค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA)	< 0.08	0.060	0.017	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ประเมินความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ก่อนและหลังปรับปรุงโมเดลผ่านเกณฑ์ครบทั้ง 4 ค่า จึงสรุปได้ว่า สถิติทั้ง 4 ค่า มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี Standardized Estimate หลังการปรับปรุงโมเดล

จากภาพที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้างแนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี มีจำนวน 5 สมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5 สมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4 และผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าสถิติการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม หลังการปรับปรุงโมเดล

	ด้านการสนับสนุน ขององค์กร	ด้านผลประโยชน์	ด้านความร่วมมือ ภายในองค์กร	ด้านการบริหารความ ขัดแย้ง
ด้านผลประโยชน์	0.65	0.00	0.00	0.00
ด้านความร่วมมือภายในองค์กร	0.83	0.62	0.00	0.00
ด้านการบริหารความขัดแย้ง	0.81	0.22	0.36	0.00

H1: องค์กรประกอบด้านการสนับสนุนขององค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์กรประกอบด้านผลประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

H2: องค์กรประกอบด้านการสนับสนุนขององค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์กรประกอบด้านความร่วมมือภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้



H3: องค์ประกอบด้านการสนับสนุนขององค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านการบริหารความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

H4: องค์ประกอบด้านผลประโยชน์ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านความร่วมมือภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

H5: องค์ประกอบด้านความร่วมมือภายในองค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านการบริหารความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารความขัดแย้ง ด้านการสนับสนุนขององค์กร ด้านผลประโยชน์ และด้านความร่วมมือภายในองค์กร มีผลต่อการ ลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฐณาพัชร วรพงศ์พัชร และ พิชิต ภาสบุตร พบว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อเป็นปัญหาความขัดแย้งทางด้านแรงงาน ซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่โดยตรงในการแก้ไขปัญหา เพราะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะสร้างปัญหาด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร รวมถึงความกังวลใจทางด้านความเหมาะสมของผลประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับ (ฐณาพัชร วรพงศ์พัชร และพิชิต ภาสบุตร, 2565) ความขัดแย้งในองค์กรยังมีผลต่อพฤติกรรมรับรู้ในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารควรหาสาเหตุ เพื่อลดผลกระทบที่เป็นอันตรายจากความขัดแย้ง (Robbins, S. & Judge, T., 2024) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวมสูงสุดซึ่งอยู่ที่ องค์ประกอบด้านการสนับสนุนขององค์กรส่งอิทธิพลโดยรวมต่อองค์ประกอบด้านความร่วมมือภายในองค์กร แสดงให้เห็นข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยในการระงับข้อพิพาท โดยองค์กรควรสร้างโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกันเพื่อสร้างความสมัคสมานสามัคคี ซึ่งจะช่วยลดปัญหาและข้อขัดแย้งจากการทำงานร่วมกันได้ (เจษฎา นกน้อย, 2567) เมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรย่อมมีแนวทางและเป้าหมายไปในทางเดียวกับองค์กร ทำให้สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ตามเป้าหมาย (Ridwan, M. et al., 2020) ดังนั้น ความขัดแย้งของบุคลากรมีทั้งข้อขัดแย้งระหว่างบุคลากรด้วยกัน และความขัดแย้งระหว่างบุคลากรกับองค์กร เมื่อพิจารณาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรกับองค์กร มักเกิดจากความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม องค์กรไม่สามารถจะทำให้บุคลากรทุกคนได้รับความพึงพอใจได้ทุกคน แต่สามารถทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดด้วยการสนับสนุนให้มีตัวแทนบุคลากรเพื่อร่วมพิจารณากับผู้บริหารขององค์กร

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 สมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์ด้านการสนับสนุนขององค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อด้านผลประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา นุตยสกุล พบว่า การบริหารงานขององค์กร เพื่อให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันการสนับสนุนขององค์กรต่อผลประโยชน์ของพนักงานมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรเป็นส่วนสำคัญหนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กร (ชุติมา นุตยสกุล, 2567) เมื่ออัตราค่าจ้างของพนักงานในองค์กรที่เหมาะสมกับลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายโดยที่พนักงานสามารถดำรงชีวิตได้อย่าง

เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจย่อมทำให้พนักงานมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน เป็นการลดความขัดแย้งจากการเรียกร้องขอปรับอัตราค่าจ้างประจำปีของพนักงาน (สมเจตน์ ภิรมย์มาก และคณะ, 2563) นอกจากนั้นการที่องค์กรได้จัดสรรผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นอย่างดีย่อมทำให้พนักงานขององค์กรมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้มีความเต็มใจในการทุ่มเท กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (ธัญรัตน์ จิรฐิติเกียรติ และณฐนนท ทวีสิน, 2567) ขณะที่ผลการวิเคราะห์ด้านการสนับสนุนขององค์กรส่งอิทธิพลทางตรงต่อด้านความร่วมมือภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง และทศพล ปรีชาศิลป์ พบว่า องค์กรควรมีการวางแผนกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี การจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน และสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพึงพอใจเกิดการยอมรับให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่ (ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง และทศพล ปรีชาศิลป์, 2567) สอดคล้องกับ Balwant, P., Mohammed, R. & Singh, R. พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสร้างความร่วมมือในการดำเนินของพนักงาน โดยผู้นำต้องให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานแก่พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Balwant, P. et al., 2020)

ส่วนด้านผลการวิเคราะห์ด้านการสนับสนุนขององค์กรส่งอิทธิพลทางตรงต่อด้านการบริหารความขัดแย้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ สุจริตกุล พบว่า ความขัดแย้งส่วนใหญ่จะถูกมองในด้านลบ ทั้งที่ความขัดแย้งสามารถเป็นทั้งประโยชน์และโทษให้กับองค์กร ดังนั้นการบริหารความขัดแย้งจึงมีความสำคัญ เนื่องจากการบริหารจัดการคนในองค์กรให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งผู้มีบทบาทหน้าในการบริหารความขัดแย้ง คือ ผู้บริหารองค์กร ซึ่งจะต้องมีทักษะและเข้าใจถึงความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล สร้างแรงจูงใจและเสริมทักษะทางปัญญาให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน (จุฑาทิพย์ สุจริตกุล, 2565) และผลการวิเคราะห์ด้านผลประโยชน์ส่งอิทธิพลทางตรงต่อด้านความร่วมมือภายในองค์กร สอดคล้องกับ Alhassami, S. & Bhaumik, A. ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาไกล่เกลี่ยผลประโยชน์จากการดำเนินงาน พบว่า กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งมีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ในฐานะผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการจัดการความขัดแย้งด้านผลประโยชน์เหล่านี้อย่างรวดเร็วและมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (Alhassami, S. & Bhaumik, A., 2019) และยังสอดคล้องกับ มนฤทัย อินทร์ทองสุข และณกม จันทร์สม พบว่า พนักงานมีบทบาทต่อองค์กรที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และเนื่องด้วยบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่องานและองค์กร ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันและให้ความร่วมมือขององค์กรของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ เช่น ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่พนักงานได้รับ (มนฤทัย อินทร์ทองสุข และณกม จันทร์สม, 2564) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ด้านความร่วมมือภายในองค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อด้านการบริหารความขัดแย้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ วรรณกุล และคณะ พบว่า พนักงานในองค์กรอยู่ร่วมกันแบบระบบความสัมพันธ์แบบครอบครัวถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน เมื่อเกิดความขัดแย้งจะหันหน้าปรึกษาหารือกันแบบประนีประนอม มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้จัดขึ้น และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ปัญหาความขัดแย้งไม่รุนแรงและสามารถแก้ไขด้วยการพูดคุยกันได้ (วันเพ็ญ

วรรณกุล และคณะ, 2564) และสอดคล้องกับองค์การควรมีการสนับสนุนด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ด้วยการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ที่มีความปลอดภัยและมีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยและมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะสามารถคืนทุนให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน รวมถึงช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจกลายเป็น ข้อพิพาทได้ในอนาคต (Thitiya, M. & Sakrapee, W., 2020) ดังนั้น ควรมีการดำเนินการแบบความร่วมมือกันจากทั้งสองฝ่ายในสถานประกอบการ โดยฝ่ายผู้บริหารในสถานประกอบการจะต้องยอมให้แรงงานเข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหารงาน ภายในสถานประกอบการ เช่น การเป็นคณะกรรมการในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนั้นควรมีการวางโครงสร้างหน่วยงานที่ดูแลการบริหารงานด้านแรงงานสัมพันธ์โดยตรง และมีผู้เชี่ยวชาญ ด้านแรงงานสัมพันธ์ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายแรงงาน สามารถให้ความรู้และเป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมายแรงงานกรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและแรงงานให้มีความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน (ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ, 2566)

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์และการจัดการลดปัญหาความขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานขององค์กรธุรกิจ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี โดยเน้นด้านการสนับสนุนขององค์กร ด้านผลประโยชน์ ด้านความร่วมมือภายในองค์กร และด้านการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งองค์กรควรมีการแก้ไขหรือออกระเบียบข้อบังคับการทำงาน และนโยบายการบริหารงานแรงงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการจัดประชุมร่วมกับบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านแรงงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตลอดจนการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อเป็นตัวแทนของแรงงานยังช่วยลดการเผชิญหน้า และเป็นการลดแรงกดดันโดยเจรจาข้อตกลงผ่านตัวแทนแรงงาน การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการของแรงงานในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ย่อมทำให้การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สามารถหาข้อยุติได้อย่างรวดเร็ว ก่อนที่จะเกิดเป็นข้อขัดแย้งในอนาคต สำหรับการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรให้มีความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร จัดได้ว่าเป็นวิธีการเพื่อนำมาใช้ในเป็นแนวทางการจัดการเพื่อลดข้อขัดแย้งในองค์กรได้อีกทางหนึ่ง ดังนั้น ควรทำการศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการลดข้อขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ เชิงลึก จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ประสบความสำเร็จจากหลาย ๆ องค์กร รวบรวมสังเคราะห์ขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญนำมาใช้ในการพัฒนาแนวทางการจัดการลดข้อขัดแย้งจากข้อพิพาทด้านแรงงานได้ อีกทางหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2567). ข้อมูลโรงงานในเขตการนิคมอุตสาหกรรม. เรียกใช้เมื่อ 9 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://userdb.diw.go.th/factory/ieat.asp>

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2567). สถานการณ์ด้านแรงงานรายปี 2566. เรียกใช้เมื่อ 9 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2024/04/สถานการณ์แรงงาน-รายปี-2566.pdf>
- จุฑาทิพย์ สุจริตกุล. (2565). การบริหารความขัดแย้งในองค์กร. วารสารรัชต์ภาคย์, 16(48), 1-16.
- เจษฎา นกน้อย. (2567). การจัดการข้อพิพาทแรงงานด้วยแนวทางสมานฉันท์. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต, 12(3), 222-234.
- ชุตินา นุตยสกุล. (2567). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารคนเก่งเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 14(2), 68-82.
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และพิชิต ภาสบุตร. (2565). การบริหารทรัพยากรบุคคลและการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของอุตสาหกรรมยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี. วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น, 2(1), 1-14.
- ธัญรศม์ จิรจิตติเกียรติ และณฐนนท ทวีสิน. (2567). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตน้ำดื่มประเทศไทย: กรณีศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7(2), 26-46.
- ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง และทศพล ปรีชาศิลป์. (2567). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย. วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 5(2), 1-15.
- มนฤทัย อินทร์ทองสุข และณกมล จันทรสม. (2564). เป้าประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(2), 235-246.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ. (2566). การสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อพิพาทแรงงาน. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 12(6), 426-442.
- วันเพ็ญ วรรณกุล และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในโรงงานอุตสาหกรรมบริษัทผลิตและจำหน่ายขนมอบกรอบแห่งหนึ่ง ในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 3(1), 24-44.
- สมเจตน์ ภิรมย์มาก และคณะ. (2563). รูปแบบนโยบายภาครัฐในการสร้างความมั่นคงของแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรม. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, (12)1, 139-156.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2567). หนังสือรายงานสถิติคดีของศาลที่วราชอาณาจักร ประจำปี พ.ศ. 2566. เรียกใช้เมื่อ 9 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/22/iid/446976>
- สำนักแรงงานสัมพันธ์. (2567). แรงงานสัมพันธ์เชิงบริหาร: เส้นทางความร่วมมือกันของนายจ้างลูกจ้าง. เรียกใช้เมื่อ 10 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://relation.labour.go.th/2017-09-01-06-47-59/157-2017-09-07-04-49-49>

- Alhassami, S. & Bhaumik, A. (2019). The mediantion effect of group innovative performance on the relationship between conflict management strategies and project conflict manifestations within engineering and IT firms in the UAE. *International Journal of Innovation Technology and Exploring Engineering*, 8(8), 439-445.
- Arbuckle, J. L. (2016). *IBM SPSS Amos 20 user's guide*. New York: IBM.
- Balwant, P. et al. (2020). Transformational leadership and employee engagement in Trinidad's service sector. *International Journal of Emerging Markets*, 15(4), 691-715.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika Journal*, 16(3), 297-334.
- Hair, J. F. et al. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG.
- Ridwan, M. et al. (2020). Improving employee performance through perceived organization support, organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 839-849.
- Robbins, S. & Judge, T. (2024). *Organizational behavior*. (19rd ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Rovinelli, R. J. (1976). *Methods for Validating Criterion-Referenced Test Items*. Unpublished Doctoral Dissertation. University of Massachusetts Amherst. Retrieved September 5, 2022, from <https://core.ac.uk/reader/32441550>
- Thitiya, M. & Sakrapee, W. (2020). Guidelines to retain staffs in industrial business organization. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 26(1), 1-11.