

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การกระทำอันไม่เป็นธรรมเป็นข้อขัดแย้งที่นายจ้างกระทำต่อลูกจ้างในความสัมพันธ์ต่อกันในการจ้างงานเป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่ได้พบเห็นในองค์กรทุกองค์กร อันสืบเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ ดังนั้น ในบทนี้ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอแนวคิด 2 เรื่องตลอดจนวรรณกรรมและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ แนวคิดเกี่ยวกับข้อขัดแย้ง และแนวคิดทฤษฎีทางด้านแรงงานสัมพันธ์ อันประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความหมาย แนวคิด ประเภท แนวทางแก้ไข และรูปแบบการแก้ไขที่เกี่ยวข้องในเรื่องของข้อขัดแย้ง ตลอดจนความหมายและทฤษฎีทางด้านแรงงานสัมพันธ์ และวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยและมีคำสั่งกรณีการกระทำอันไม่เป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 เพื่อนำไปสู่การค้นพบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแนวปฏิบัติในการพิจารณาวินิจฉัยและมีคำสั่ง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งด้านแรงงานและเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับข้อขัดแย้ง

(ก) ความหมายของข้อขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำ “ขัดแย้ง” หมายถึง “ไม่ลงรอยกัน” และยังได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึงไม่ทำตาม ผ่าฝืน ขืนไว้ และให้ความหมายคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ขัดไว้ ทานไว้ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าข้อขัดแย้ง นั้นประกอบด้วยอาการทั้งขัดทั้งแย้ง นั่นคือแต่ละฝ่ายนอกจากจะไม่ทำตามกันแล้วยังต้านทานเอาไว้อีกด้วย¹

ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้สรุปว่าข้อขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้²

¹พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศิริวัฒนา อินเตอร์พริ้นท์, 2546), น.176

²เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตะเกียง, 2533), น.11

(ข) แนวคิดในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง³

1. แนวความคิดแรก ถือว่าลูกจ้างเป็นปัจจัยการผลิต การขจัดข้อขัดแย้งทั้งหลายนั้น เป็นหน้าที่ของนายจ้างฝ่ายเดียว ทั้งนี้เพราะนายจ้างเป็นเจ้าของกิจการและมีอำนาจในการรับลูกจ้าง เข้าทำงานหรือให้ออกจากงาน รวมทั้งมีอำนาจในการออกระเบียบข้อบังคับในการลงโทษ และให้ ความดีความชอบตามความประสงค์ของนายจ้าง หากกิจการของนายจ้างมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นก็จะเป็น ผลเสียต่อกิจการของนายจ้างเอง ในแนวความคิดนี้นายจ้างจะมุ่งดูแลควบคุมให้ลูกจ้างทำงานอย่าง เต็มที่ ตามที่นายจ้างต้องการเพื่อมุ่งที่จะได้กำไรสูงสุดจากการประกอบกิจการ ในขณะเดียวกัน ลูกจ้างเองก็จะไม่ยุ่งเกี่ยวในการบริหารงานของนายจ้าง โดยจะปฏิบัติงานเพียงมิให้ผิดต่อระเบียบ ข้อบังคับของนายจ้างเท่านั้น และจะพยายามสร้างอำนาจต่อรองกับนายจ้างเพื่อปรับปรุงสภาพการ ทำงานและเพิ่มพูนผลตอบแทนในการทำงาน โดยอาศัยการรวมตัวของกลุ่มลูกจ้างเป็นปัจจัยสำคัญ และเมื่อมีความสมดุลทางอำนาจต่อรองระหว่างนายจ้างและลูกจ้างแล้วจะก่อให้เกิดแรงงานสัมพันธ์ อันดีขึ้นได้ในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างยำเกรงซึ่งกันและกัน และมีพลังต่อรองต่อกัน แนวคิดนี้ใช้กัน มากในประเทศทางยุโรปและสหรัฐอเมริกา

2 แนวความคิดที่สอง ถือว่านายจ้างและลูกจ้างมีฐานะเสมือนเป็นหุ้นส่วนในกิจการ นั้นโดยนายจ้างเป็นผู้ลงทุนและบริหารงาน ส่วนลูกจ้างเป็นผู้ร่วมแรง ผลกระทบใด ๆ ที่จะเกิดต่อ กิจการย่อมเป็นผลกระทบต่อทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ดังนั้นการแก้ไขปัญหาคือขจัดข้อขัดแย้งและ การขจัดข้อขัดแย้งนั้นจึงเป็นภาระความรับผิดชอบร่วมกันของทั้งสองฝ่าย เพื่อให้กิจการนั้นเติบโต ก้าวหน้าขึ้น โดยมองเห็นว่าเมื่อกิจการเจริญขึ้น กำไรมากขึ้น ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างย่อม ได้รับประโยชน์มากขึ้นด้วย ในแนวความคิดนี้นายจ้างจะมุ่งดูแลสภาพการทำงานและผลตอบแทน ในการทำงานให้แก่ลูกจ้างโดยการร่วมพิจารณากับองค์กรของลูกจ้าง ในขณะเดียวกันลูกจ้างก็จะมุ่ง ทำงานให้กับนายจ้างและรักษาผลประโยชน์ที่จะกลับมาสู่ลูกจ้างด้วย ลูกจ้างจะเข้าไปมีส่วนร่วม รับผิดชอบในกิจการและอาจได้รับการยอมรับจากนายจ้างให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารด้วย แนวคิดนี้ใช้อยู่ในประเทศญี่ปุ่นและเยอรมัน

(ค) ประเภทของข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง⁴

1. ข้อ ขัดแย้งเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ได้แก่ ข้อขัดแย้งที่สืบเนื่องมาจากฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งละเมิดสิทธิของอีกฝ่ายหนึ่ง หรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เช่น การที่ฝ่าย

³ สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง “การพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเทศไทย” (กรุงเทพมหานคร: ไม่ปรากฏแหล่งพิมพ์, 2548), น. 30

⁴ เรื่องเดียวกัน, น.21

จัดการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หรือการที่พนักงานฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน เป็นต้น

2. ข้อ ขัดแย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์ ได้แก่ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากแต่ละฝ่ายมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายแตกต่างกัน และต่างฝ่ายต่างพยายามแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์ของฝ่ายตน ซึ่งอาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสียผลประโยชน์ เช่น ฝ่ายจัดการมีเป้าหมายในการแสวงหากำไรสูงสุด ต้องการให้ได้สินค้าที่มีมาตรฐานจำนวนมาก จึงพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตโดยนำเครื่องจักรอัตโนมัติเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต และในขณะเดียวกันก็พยายามลดต้นทุนในการผลิตลง เช่น เลิกจ้างพนักงาน ลดค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ เป็นต้น ส่วนพนักงานต้องการค่าจ้าง สวัสดิการสูงขึ้น และต้องการความมั่นคงในการทำงาน จึงเกิดข้อขัดแย้งขึ้นซึ่งอาจปรากฏออกมาในรูปของการผลงงาน คัดค้านการเลิกจ้างพนักงาน การเรียกร้องเพื่อปรับปรุงสภาพการจ้างและการทำงาน เป็นต้น

3. ข้อ ขัดแย้งเกี่ยวกับทัศนคติ ได้แก่ ข้อขัดแย้งที่เป็นผลมาจากความแตกต่างในด้านความคิดเห็น อุดมการณ์ และความเชื่อ เช่น ฝ่ายจัดการยึดถือหลักเกี่ยวกับเอกสิทธิ์ในการจัดการ (Management Prerogative) แต่พนักงานหรือองค์การของพนักงาน เช่น สหภาพแรงงาน ยึดหลักการประชาธิปไตยในอุตสาหกรรม (Industrial Democracy) หรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Worker's Participation in Management's Decision Making) หรือการที่ฝ่ายจัดการเห็นว่าการจ้างพนักงานเข้าทำงานถือเป็นบุญคุณที่พนักงานต้องตอบแทนด้วยการเชื่อฟังและเอาใจใส่ต่อการทำงาน ส่วนพนักงานอาจเห็นว่าฝ่ายจัดการเป็นชนชั้นขูดรีด เป็นศัตรูทางชนชั้นของผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น

(ง) รูปแบบการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง⁵

1. ชนะ / แพ้ (WIN / LOSE Resolution) เป็นการใช้กรรมวิธีและพลังผลักดันเพื่อที่จะเอาชนะกันในทุกรูปแบบ โดยมุ่งหวังที่เป้าหมายของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว
2. แพ้ / แพ้ (LOSE/LOSE Resolution) ทั้งสองฝ่ายจะใช้วิธีประนีประนอมโดยยอมลดเป้าหมาย หรือความต้องการของแต่ละฝ่ายลงมาพบกันครึ่งทาง หรือให้บุคคลที่สามทำการชี้ขาด หรือทั้งสองฝ่ายถอนข้อเรียกร้องของตน ซึ่งจะไม่มีฝ่ายใดบรรลุเป้าหมายของตน อย่างไรก็ตามวิธีการแก้ไขข้อขัดแย้งทั้งสองรูปแบบ ข้อขัดแย้งจะยังอยู่จึงเป็นการยุติที่ไม่ยุติและอาจเป็นชนวนให้เกิดข้อขัดแย้งในเรื่องอื่นต่อไป
3. ชนะ/ ชนะ (WIN/WIN Resolution) ทั้งสองฝ่ายพยายามที่จะเจรจาหาแนวทางที่จะประนีประนอมให้ข้อขัดแย้งยุติลงโดยทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกันซึ่งเป็นแนวทางที่

⁵ เรื่องเดียวกัน, น.30-31

ค่อนข้างลำบากจะต้องอาศัยประสบการณ์ในการตัดสินใจและการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ เช่น การเจรจาต่อรองให้ปรับปรุงค่าจ้าง สวัสดิการ โดยผูกพันกับการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต หรือผลกำไรของสถานประกอบการ เป็นต้น

แนวคิดทางด้านแรงงานสัมพันธ์

นอกจากเรื่องข้อขัดแย้งแล้ว เรื่องของการแรงงานสัมพันธ์ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันกับเรื่องของข้อขัดแย้งด้านแรงงาน การแรงงานสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือลูกจ้างและองค์กรของลูกจ้างฝ่ายหนึ่งที่เกี่ยวข้องประสานสัมพันธ์กับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง คือฝ่ายนายจ้างและองค์กรของนายจ้างในสถานประกอบการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่ายดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นไปอย่างราบรื่น หรือมีข้อพิพาทแรงงานต่อกัน ย่อมมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ รวมถึงความสันติสุขในวงการแรงงาน ด้วยเหตุนี้การที่จะทำความเข้าใจในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น การศึกษาแนวคิดทางด้านแรงงานสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาเพื่อทำความเข้าใจข้อขัดแย้งและแรงงานสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

(ก) ความหมายของแรงงานสัมพันธ์⁶

แรงงานสัมพันธ์ (Labour Relations) เป็นคำที่นิยมแพร่หลาย มีความหมายว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างและกลุ่มของลูกจ้างโดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแรงงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ในเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้าง ความปลอดภัยในการทำงาน ฯลฯ

นอกจากนี้ยังมีการใช้คำว่า อุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Industrial Relations) แทนคำว่าแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งโดยทั่วไป คำว่า “แรงงานสัมพันธ์” หรือ “อุตสาหกรรมสัมพันธ์” จะใช้ในความหมายที่แสดงถึงขอบเขตของการจัดการในองค์กร และการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมกิจกรรมการจ้างงาน ผู้ที่ศึกษาในสาขานี้ จะใช้คำที่แตกต่างกันเช่น “อุตสาหกรรมสัมพันธ์” (Industrial Relations) “แรงงานสัมพันธ์” (Labour Relations) หรือ “พนักงานสัมพันธ์” (Employee Relations) ซึ่งในแง่ของการปฏิบัติแล้วก็สามารถใช้แทนกันได้เพราะคำที่ใช้มีความหมายแตกต่างกันน้อยมาก อาจกล่าวได้ว่า คำว่า “อุตสาหกรรมสัมพันธ์” เป็นคำที่ใช้มาแต่ดั้งเดิม คำนี้เป็นการสะท้อนให้เห็นพื้นฐานทางประวัติศาสตร์ระยะเริ่มต้นของสภาพแรงงานที่สมาชิกยังเป็นกรรมกร (Unionised Manual Workers) ในภาคหัตถอุตสาหกรรม ในขณะที่คำว่า “พนักงานสัมพันธ์” เป็นภาพสะท้อนของยุคสมัยที่สภาพแรงงานเป็นพนักงานคอปขาว (Unionised White Collar Employees) ที่อยู่ในภาคบริการและภาคการค้าของระบบเศรษฐกิจ

⁶สังคีต พิริยะรังสรรค์, แรงงานสัมพันธ์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) 2546), น.17-18

การแรงงานสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้าง และนายจ้าง ซึ่งอาจเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเป็นรายบุคคล หรือกับลูกจ้างตั้งแต่สองคนขึ้นไป จนกระทั่งครอบคลุมถึงลูกจ้างทั้งสถานประกอบการ และการบางครั้งอาจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของลูกจ้างกับองค์กรของนายจ้างก็ได้ ทั้งนี้ในความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีบทบาทในการให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตัดสินใจในบางกรณี โดยความสัมพันธ์นั้นอาจเป็นความสัมพันธ์ทางด้านการทำงาน ระเบียบข้อบังคับ การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ

(ข) ระบบแรงงานสัมพันธ์⁷

ระบบแรงงานสัมพันธ์เป็นแนวทางหนึ่งในการไขปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดเพื่อให้ปัญหายุติลงด้วยดีได้รับการยอมรับจากทั้งสองฝ่าย และยังมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ร่วมมือกันในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบต่อไปด้วยดี

1. ระบบทวิภาคี (Bipartism) เป็นระบบที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้างรวมทั้งองค์กรของทั้งสองฝ่ายเป็นหลักในการร่วมมือกันในการดำเนินการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสถานประกอบการ ระบบทวิภาคีที่มีการนำมาใช้มีหลายรูปแบบ เช่น การร่วมเจรจาต่อรอง ความร่วมมือระหว่างนายจ้างกับสหภาพแรงงาน ความร่วมมือระหว่างนายจ้างกับคณะกรรมการลูกจ้าง คณะกรรมการร่วมปรึกษาหารือ คณะกรรมการเฉพาะกิจต่าง ๆ เป็นต้น

2. ระบบไตรภาคี (Tripartism) ในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในบางครั้งกลไกระบบทวิภาคีไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งหรือส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคคลภายนอกสถานประกอบการมาเป็นภาคีที่สาม เพื่อช่วยสนับสนุนในการแก้ไขความขัดแย้งและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่าย เรียกว่า ระบบไตรภาคี โดยมีรูปแบบ คือ การให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกเข้าไปช่วยแก้ไขความขัดแย้ง หรือคณะกรรมการไตรภาคีต่างๆ เช่น คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ คณะกรรมการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ คณะกรรมการสภาที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ ผู้พิพากษาสมทบในศาลแรงงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการแก้ไขข้อขัดแย้งและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

⁷ สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, เอกสารเผยแพร่ เรื่อง “การแรงงานสัมพันธ์พื้นฐาน”, (กรุงเทพมหานคร: ไม่ปรากฏแหล่งพิมพ์, 2549), น.11-17

(ค) ทฤษฎีด้านแรงงานสัมพันธ์

1. ทฤษฎีความเป็นหนึ่ง (Unitary Theory)⁸

เนื้อหาของทฤษฎีนี้ถูกนำเสนอโดย ฮาลฟอร์ด เร็ดคิส (Halford Reddish) และคณะในปี ค.ศ.1966 โดยเน้นความสำคัญของเป้าหมายร่วมกันในสถานประกอบการ องค์กรธุรกิจทุกแห่งล้วนแล้วแต่มีการปรองดองและการบูรณาการโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ในองค์กรธุรกิจไม่มีความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ระหว่างฝ่ายจัดการกับพนักงาน ทฤษฎีนี้เห็นว่าเจ้าของทุนและลูกจ้างเป็นหุ้นส่วนในการทำให้การผลิตเกิดประสิทธิภาพ สร้างผลกำไรระดับสูง การจ่ายค่าตอบแทนอย่างงาม และทุกคนในองค์กรได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ด้วยเหตุนี้จึงไม่มีข้อขัดแย้งกันในการผลิต ทั้งฝ่ายจัดการและลูกจ้างต่างอยู่ในคณะทำงานเดียวกัน คณะทำงานนี้จะต้องมีการสร้างการนำที่เข้มแข็งจากเบื้องบนเพื่อให้งานดำเนินต่อไป และเพื่อสร้างหลักประกันว่าภารกิจต่างๆ จะต้องได้รับการปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีนี้วางอยู่บนพื้นฐานการร่วมมือของทั้งสองฝ่าย และการปรองดองผลประโยชน์ระหว่างฝ่ายจัดการกับฝ่ายลูกจ้างในสถานประกอบการหนึ่งๆ โดยที่ทั้งสองฝ่ายแม้ว่าจะเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน แต่ก็ยอมรับโครงสร้างทางด้านสังคมขององค์กรธุรกิจร่วมกัน และที่สำคัญก็คือ กลุ่มลูกจ้างยอมรับระบบค่านิยมที่เน้นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับฝ่ายจัดการ ทฤษฎีนี้ไม่ยอมรับการแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ภายในองค์กรธุรกิจ เพราะเห็นว่าการแบ่งแยกดังกล่าวเป็นเสมือนโรคภัยทางสังคม ดังนั้นลูกจ้างจึงไม่ควรที่จะทำทนายการตัดสินใจ หรือสิทธิของฝ่ายจัดการ ทฤษฎีนี้ไม่ยอมรับสภาพแรงงาน และการเจรจาต่อรองร่วม (Collective Bargaining) เพราะถือว่าเป็นตัวทำลายความเป็นเอกภาพและการร่วมมือภายในองค์กร เป็นตัวการต่อต้านสังคมและกลไกในการบริหารงานของฝ่ายจัดการ

ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวความคิดของทฤษฎีที่เน้นความเป็นหนึ่ง (Unitary Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นความเป็นหนึ่งยุคใหม่ (Neo-Unitary Theory) ทฤษฎีใหม่มีความซับซ้อนและสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรธุรกิจได้มากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการพนักงานในฐานะปัจเจกบุคคลให้เข้ากับองค์กรธุรกิจที่พวกเขาเป็นสมาชิกอยู่ ทิศทางของทฤษฎีใหม่นี้เน้นเรื่องตลาด โดยมุ่งให้พนักงานยอมรับการปรับปรุงคุณภาพการผลิต ความต้องการของลูกค้า และความยืดหยุ่นในการผลิต สร้างหลักประกันในการผลิตโดยการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาด และขณะเดียวกันนายจ้างก็คาดหวังในเรื่องความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของลูกจ้าง

องค์กรธุรกิจที่ยอมรับในทฤษฎีใหม่นี้ จะมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร สร้างความสำนึกในการบริการลูกค้าให้แก่พนักงาน มีการกำหนดเป้าหมาย มีการลงทุนสูงในการฝึกอบรม

⁸ สังคีต พิริยะรังสรรค์, แรงงานสัมพันธ์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ, น.43-45

และการพัฒนาการบริหารจัดการ รวมถึงการสร้างหลักประกันให้แก่พนักงานด้วย ส่วนงานด้านการบริหารงานบุคคลก็มุ่งกระตุ้นให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรธุรกิจ มีการส่งเสริมคุณภาพผลผลิต และสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

2. ทฤษฎีพหุนิยม (Pluralism Theory)⁹

ทฤษฎีนี้มองสังคมทุนนิยมยุคใหม่ว่า ภายใต้ระบบการเมือง ณ ที่ใดก็ตามจะประกอบขึ้นด้วยกลุ่มต่าง ๆ ที่มีผลประโยชน์และความเชื่อตัวเอง รัฐบาลจำเป็นต้องอาศัยการร่วมมือและความเห็นพ้องต้องกันของกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ ในทุกหนทุกแห่งไม่มีการตัดสินใจชี้ขาดโดยรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวได้หากแต่ต้องใช้การประนีประนอมอย่างไม่สิ้นสุด จึงอาจกล่าวได้ว่า สังคมพหุนิยมค่อนข้างมีเสถียรภาพแต่ไม่หยุดนิ่ง สังคมเช่นนี้เป็นการให้ทางแก่กลุ่มพลังต่างๆ ที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน สามารถเปลี่ยนแปลงการเมืองและสังคมได้โดยผ่านการเจรจาต่อรอง การเห็นพ้องต้องกัน และการประนีประนอมกันระหว่างกลุ่มพลังต่างๆ และระหว่างกลุ่มพลังกับรัฐบาล ทฤษฎีนี้ไม่ถือว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งผิดปกติ แต่คาดหมายว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้น และถือว่าสังคมพหุนิยมเป็นเพียงการประนีประนอมระหว่างกลุ่มผลประโยชน์จำนวนมาก โดยรัฐเป็นผู้ถ่วงดุลยภาพของกลุ่มต่าง ๆ เอาไว้ ดังนั้นจุดมุ่งหมายใด ๆ ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในสังคมควรได้รับการพิจารณาวิเคราะห์อย่างอดทน และปฏิบัติต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบนวิถีทางที่ยอมรับกันได้ทุกฝ่าย มิใช่มุ่งทำลายต่อกัน

ทฤษฎีนี้ยอมรับการเจรจาต่อรองร่วมว่าเป็นเครื่องมือเชิงสถาบัน (Institutional Means) ในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในเรื่องค่าจ้างและสภาพการทำงาน ทฤษฎีนี้ไม่เพียงแต่ยอมรับว่าความขัดแย้งทางด้านแรงงานสัมพันธ์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เท่านั้น หากแต่ต้องการให้มีกลไกในการเจรจาต่อรองร่วมเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงานและการชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานด้วย

วรรณกรรมและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ก) ธรรมศาสตร์ ใจแก้ว ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงาน ในสถานประกอบการ” โดยทำการศึกษาถึงสาเหตุของความขัดแย้งด้านแรงงาน รูปแบบของความขัดแย้งด้านแรงงาน ผลกระทบของความขัดแย้งด้านแรงงานต่อนายจ้าง ลูกจ้าง ตลอดจนภาวะเศรษฐกิจและสังคมเพื่อใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการวิเคราะห์แนวทางในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการ ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งหรือแนวคิดต่างๆ ในการบริหารความขัดแย้งด้านแรงงาน บทบาทของรัฐบาล

⁹ เรื่องเดียวกัน, น.46-48

บทบาทของนายจ้าง และบทบาทของลูกจ้างในการร่วมกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงานให้ลดน้อยลง ดังต่อไปนี้¹⁰

1. บทบาทของรัฐบาล

- การแนะนำให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป หรือนักเรียนนักศึกษาที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเตรียมความพร้อมและรับการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมอุตสาหกรรม
- การปรับปรุงกฎหมายให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์
- การประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและให้การศึกษาทางด้านแรงงานต่อสาธารณชนให้มากขึ้น
- ดำเนินการตามนโยบายการบริหารแรงงานสัมพันธ์และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อพัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในระบบทวิภาคีและระบบไตรภาคี โดยเน้นให้นายจ้างและลูกจ้างใช้ระบบการปรึกษาหารือและให้ความร่วมมือกันมากขึ้น
- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านแรงงานสัมพันธ์แก่นายจ้างและลูกจ้างในการปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย
- เสริมสร้างองค์กรนายจ้าง และองค์กรลูกจ้างให้มีความเข้มแข็งและมีเอกภาพ
- สนับสนุนส่งเสริมให้นายจ้างปรับปรุงการจัดระเบียบองค์กรการผลิตให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี
- สนับสนุนบทบาท หน้าที่ และการดำเนินกิจกรรมของสหภาพแรงงาน สหพันธ์แรงงาน และสภาองค์กรลูกจ้าง ที่เน้นการให้ประโยชน์แก่สมาชิก ควบคู่กับการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณภาพ
- สนับสนุนให้นายจ้างมีการเตรียมนุเคราะห์ที่จะเป็นหัวหน้างานให้รู้จักการบริหารจัดการทางธุรกิจ อุตสาหกรรม และการบริหารคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อบรรเทาปัญหาการกระทบกระทั่งระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายลูกจ้าง

2. บทบาทของนายจ้าง

- พัฒนาระบบเทคโนโลยีควบคู่กับระบบแรงงานสัมพันธ์
- การยอมรับองค์กรของลูกจ้างตามกฎหมาย
- ควรมีมาตรการส่งเสริมความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน เช่น ส่งเสริมให้

¹⁰ ธรรมศาสตร์ ใจแก้ว, “การศึกษาปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงานในสถานประกอบการ” ผลงานประกอบการประเมิน ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 6 ว กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2544, (เอกสารอัดสำเนา) น. 81-10

มีการแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ ส่งเสริมให้มีความปลอดภัยในการทำงาน ส่งเสริมให้มีการฝึกฝนทักษะในการทำงาน ตลอดจนการเพิ่มค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ ในการทำงานให้เหมาะสม เป็นต้น

- นายจ้างต้องใช้กลไกของระบบทวิภาคี เพื่อส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ เมื่อมีความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจหรือการบริหารจัดการ หรือความจำเป็นเมื่อต้องมีการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน

- นายจ้างต้องให้ความสำคัญกับการเจรจาต่อรองเมื่อมีข้อเรียกร้อง หรือเกิดข้อพิพาทแรงงาน เพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

3. บทบาทของลูกจ้าง

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงานโดยเคร่งครัด

- กรรมการสหภาพแรงงานหรือผู้แทนลูกจ้างต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และไม่ชักนำลูกจ้าง หรือสมาชิกสหภาพแรงงาน กระทำในสิ่งที่ผิดหรือขัดต่อกฎหมาย

- ลูกจ้างควรแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง

- ลูกจ้างควรร่วมมือกับนายจ้างในการพัฒนาระบบทวิภาคีในสถานประกอบการ

- ลูกจ้างต้องตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิต ต้องปฏิบัติตามหน้าที่และให้ความร่วมมือในการทำงาน ตลอดจนทราบขอบเขตในการทำงานของตนเอง

- ลูกจ้างต้องให้ความสำคัญกับการเจรจาเมื่อมีข้อเรียกร้อง หรือข้อพิพาทแรงงานเกิดขึ้น

(ข) วิศิษฐ์ ลิ้มานนท์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การระงับข้อพิพาทแรงงาน” พบว่าการระงับข้อพิพาทแรงงานนั้น สามารถจะกระทำได้หลายวิธี ได้แก่¹¹

1. การระงับข้อพิพาทแรงงานโดยคู่กรณี ซึ่งตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 มาตรา 16 นั้นต้องการที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างระงับข้อพิพาทแรงงานโดยการเจรจาทกลงกัน หรือที่เรียกว่าการเจรจาต่อรองร่วม (Collective Bargaining) โดยคู่กรณีจะต้องมีความตั้งใจและยอมรับข้อเสนอหรือข้อเรียกร้องของแต่ละฝ่าย โดยฝ่ายลูกจ้างอาจจะใช้ผู้แทนลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานเป็นผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองกับฝ่ายนายจ้าง
2. การระงับข้อพิพาทแรงงานโดยบุคคลภายนอก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 วิธีด้วยกัน คือ

¹¹ วิศิษฐ์ ลิ้มานนท์, “การระงับข้อพิพาทแรงงาน” เอกสารวิจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2527, (เอกสารอัดสำเนา) น. 152-228

- การไกล่เกลี่ย โดยการใช้คนกลางซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ เพื่อเข้าไปช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยประนีประนอมให้นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันได้ โดยการให้ข้อเสนอแนะเพื่อหาข้อยุติให้แก่คู่กรณี

- การชี้ขาด คือวิธีการที่คนกลางซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคู่กรณี ให้เป็นผู้ทำหน้าที่ชี้ขาดในข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้น ซึ่งวิธีการนี้จะไม่มีการยุ่งยาก เสียค่าใช้จ่ายน้อย สะดวกรวดเร็ว และได้ผลแน่นอน

3. การระงับข้อพิพาทแรงงานโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- โดยพนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงาน เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและช่วยเหลือให้คู่กรณีตกลงกันได้โดยการเจรจาต่อรองกัน

- โดยเจ้าหน้าที่แรงงาน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงาน โดยจะต้องมีความเป็นกลางไม่เข้าข้างคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความน่าเชื่อถือ เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี และยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนั้นยังจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในปัญหานั้น ๆ เป็นอย่างดี

- โดยคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคลสามฝ่าย อันได้แก่ ฝ่ายที่มาจากคนกลางหรือผู้แทนของรัฐ ฝ่ายที่มาจากผู้แทนของฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายที่มาจากผู้แทนของฝ่ายลูกจ้าง โดยคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์มีส่วนในการระงับข้อพิพาทแรงงานโดยการชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน และวินิจฉัยคำร้องเกี่ยวกับการกระทำอันไม่เป็นธรรม

4. การระงับข้อพิพาทแรงงานโดยศาลแรงงาน เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับข้อพิพาทแรงงาน พิจารณาชี้ขาดคำร้องเพื่อให้มีการบังคับตามสิทธิต่าง ๆ เป็นต้น

หลังจากที่ได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ในบทต่อไป ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอเรื่อง การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องการกระทำอันไม่เป็นธรรม อันประกอบด้วย หัวข้อคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องการกระทำอันไม่เป็นธรรม และข้อมูลเกี่ยวกับคำสั่งของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ที่วินิจฉัยเรื่องการกระทำอันไม่เป็นธรรม ในปี 2549 เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์ในบทที่ 4 ต่อไป