

บทที่ 2

หลักการ แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความคิดเห็นของลูกจ้างไทยต่อสภาพจ้างของบริษัทญี่ปุ่นใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ได้นำหลักการ แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาดังนี้

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

สภาพการจ้าง

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2545) อธิบายถึงสภาพการจ้างที่กำหนดในพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ดังนี้ สภาพการจ้างหมายถึง เงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน กำหนดวันและเวลาทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลิกจ้าง หรือประโยชน์อื่นของนายจ้างหรือลูกจ้างอันเกี่ยวกับการจ้างหรือการทำงาน

ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง หมายถึง ข้อตกลงระหว่างฝ่ายนายจ้างกับฝ่ายลูกจ้าง ในเรื่องต่างๆ อันเป็นความเกี่ยวพันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างซึ่งกฎหมายรวมเรียกว่า “สภาพการจ้าง”

มาตรา 10 ให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่สี่สิบคนขึ้นไปจัดให้มีข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างตามความในหมวดนี้

ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างให้ทำเป็นหนังสือ ในกรณีเป็นที่สงสัยว่า ในสถานประกอบกิจการนั้นมีข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างหรือไม่ ให้ถือว่าข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานที่นายจ้างต้องจัดให้มีตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน เป็นข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 11 ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างอย่างน้อยต้องมีข้อความดังต่อไปนี้

1. เงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน
2. กำหนดวันและเวลาทำงาน
3. ค่าจ้าง
4. สวัสดิการ
5. การเลิกจ้าง
6. การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ของลูกจ้าง
7. การแก้ไขเพิ่มเติมหรือการต่ออายุข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

พระราชบัญญัติที่กำหนดเกี่ยวกับสภาพการจ้างมี 6 ด้าน ดังนี้

1. เงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน

เป็นข้อตกลงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในเรื่องเงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน โดยทั่วไป ถึงแม้ว่ารายละเอียดกฎหมายแรงงานไม่ได้กำหนดไว้ แต่จัดเป็นข้อตกลงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งส่วนใหญ่ นายจ้างจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ดังนี้

- ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ
- ระยะเวลาในการจ้าง เช่น การจ้างแบบมีสัญญาปีต่อปี หรือไม่มีกำหนดระยะเวลา
- การทดลองงาน
- สภาพการจ้าง เช่น ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำแบบรายเดือนหรือรายวัน

2. กำหนดวันและเวลาทำงาน

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน,2541) ได้กำหนดวันและเวลาทำงานดังนี้

เวลาทำงาน

ไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวันและ 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ งานอันตรายตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ไม่เกิน 7 ชั่วโมงต่อวันและ 42 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา 23)

เวลาพัก

ในวันที่มีการทำงานให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักติดต่อกันไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง ภายใน 5 ชั่วโมงแรกของการทำงาน นายจ้างและลูกจ้างจะตกลงกันล่วงหน้าให้มีเวลาพักน้อยกว่าครั้งละ 20 นาที และเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง กรณีงานในหน้าที่มีลักษณะต้องทำติดต่อกันไปหรือเป็นงานฉุกเฉิน โดยจะหยุดเสียมิได้ นายจ้างจะไม่จัดเวลาพักให้ลูกจ้างก็ได้ แต่ต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง (มาตรา 27)

วันหยุด

วันหยุดประจำสัปดาห์ ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน 6 วัน นายจ้างและลูกจ้างจะตกลงกันล่วงหน้า กำหนดให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์วันใดก็ได้ (มาตรา 28) ลูกจ้าง มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดประจำสัปดาห์ (ยกเว้นลูกจ้างรายวัน รายชั่วโมง หรือตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย) (มาตรา 56, 60)

วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ 13 วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดตามประเพณี (มาตรา 29)

วันหยุดพักผ่อนประจำปี ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันมาครบ 1 ปีมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปี ไม่น้อยกว่าปีละ 6 วันทำงาน ลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดพักผ่อนประจำปี ถ้าลูกจ้างที่ทำงานยังไม่ครบ 1 ปี จะให้หยุดตามส่วนก็ได้ ให้นายจ้างเป็นผู้กำหนด วันหยุดพักผ่อนประจำปี ให้ลูกจ้างทราบล่วงหน้า หรือกำหนดตามที่ตกลงกัน นายจ้างและลูกจ้างจะตกลงกันล่วงหน้า สะสมหรือเลื่อนวันหยุดพักผ่อนประจำปี ไม่รวมหยุดในปีอื่นก็ได้ (มาตรา 30)

การลา

การลาป่วย ลูกจ้างมีสิทธิลาป่วย โดยได้รับค่าจ้างตามปกติปีหนึ่งไม่เกิน 30 วันทำงาน (มาตรา 57)

การลาคงขาด ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงมีสิทธิลาคงขาดก่อนและหลังคลอดครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยให้นับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วยและให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างแก่ลูกจ้างซึ่งลาคงขาดเท่ากับ ค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกิน 45 วัน

การลาเพื่อทำหมัน ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อทำหมันได้และมีสิทธิลาเนื่องจากการทำหมันตาม ระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนดและออกใบรับรองให้โดยลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าจ้าง ในวันลาวันนั้นด้วย

การลากิจ ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น ได้ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน โดย กฎหมายมิได้กำหนดให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้าง

การลาเพื่อรับราชการทหาร ลูกจ้างในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร หรือ เพื่อทดสอบความพร้อมพร้อม โดยลาได้เท่ากับจำนวนวันที่ทางการทหารเรียกและได้รับค่าจ้าง ตลอดเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน 60 วันต่อปี (มาตรา 58)

การลาเพื่อฝึกอบรม ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา 36)

3. ค่าจ้าง

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2545) อธิบายว่า ค่าจ้าง หมายความว่าเงินที่นายจ้างและลูกจ้างตกลง กันจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการทำงานตามสัญญาจ้างสำหรับระยะเวลาทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือระยะเวลาอื่น หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้ ในวันหยุด และวันเวลาที่ลูกจ้างมิได้มาทำงาน แต่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง แรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 5 (กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน , 2541) โดยแยกพิจารณาได้ดังนี้

ค่าจ้างจะต้องเป็นเงินเดือนตกลงกำหนดจำนวนเงินกันตามสัญญาจ้าง โดยลูกจ้างมีสิทธิ ได้รับค่าจ้างไม่น้อยกว่าไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำโดยจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน ค่าจ้างจะต้องเป็นการตอบแทนการทำงานสำหรับระยะเวลาทำงานปกติ

ค่าตอบแทนในการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนดค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดดังนี้

ถ้าทำงานเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงาน นายจ้างต้องจ่ายค่าล่วงเวลา ไม่น้อยกว่า 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือของอัตราค่าจ้างต่อหน่วย โดยจ่ายตามจำนวนชั่วโมงหรือหน่วยที่ลูกจ้างทำ (มาตรา 61)

นายจ้างต้องจ่ายค่าทำงานในวันหยุดในอัตราไม่น้อยกว่า 1 เท่า ของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือต่อหน่วยกรณีที่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดนั้นแล้ว และไม่น้อยกว่า 2 เท่า กรณีที่ลูกจ้างไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดนั้น (มาตรา 62)

นายจ้างต้องจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดในอัตราไม่น้อยกว่า 3 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงหรือของอัตราค่าจ้างต่อหน่วย โดยจ่ายตามจำนวนชั่วโมงหรือหน่วยที่ลูกจ้างทำ (มาตรา 63)

ธงชัย สันติวงษ์ (2535) กล่าวว่าทฤษฎีค่าจ้างที่ยุติธรรมหมายถึง แนวคิดที่ว่าค่าจ้างซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ทำงานดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเหมาะสมใกล้เคียงกับลักษณะงานที่ทำอยู่หรือในระดับเดียวกันกับระดับขั้นฐานะที่เขาดำรงอยู่ ดังนั้นตามแนวทางนี้หากบุคคลใดได้ทำงานในตำแหน่งที่สำคัญนั้น ค่าจ้างที่ยุติธรรมของเขาก็ต้องสูงขึ้นเท่าเทียมกันด้วย

4. สวัสดิการ

เกษมสันต์ วัฒวรรณ (2545) อธิบายถึงสวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมาย คือ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม ปัจจัยในการปฐมพยาบาล ห้องรักษาพยาบาล พยาบาล แพทย์และยานพาหนะสำหรับนำลูกจ้างส่งโรงพยาบาล นายจ้างต้องปิดประกาศการจัดสวัสดิการตามกฎหมายกระทรวง และปิดประกาศการจัดสวัสดิการตามที่มีข้อตกลงกับลูกจ้างโดยให้จัดขึ้นไว้ในที่เปิดเผยเพื่อให้ลูกจ้างทราบ ณ สถานที่ทำงานของลูกจ้าง

สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50คนขึ้นไปให้นายจ้างจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายลูกจ้างอย่างน้อย 5 คน เพื่อร่วมหารือและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง และตรวจตรา ควบคุม ดูแลการจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง (มาตรา 96)

สวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากกฎหมาย (รายงานการประชุมผู้บริหารชาวญี่ปุ่นของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2538) หมายถึงสวัสดิการที่บริษัทจัดเพิ่มเติมเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานสำหรับการทำงานในเวลาปกติของวันทำงาน และเพื่อจูงใจให้พนักงานเพิ่มความพยายามและความตั้งใจในการทำงานมากขึ้นซึ่งอาจได้แก่ ค่าอาหาร ชุดทำงาน รถรับส่ง

สันทนการ เงินช่วยเหลือกรณีสมรส เงินสงเคราะห์ญาติ ค่าที่พัก และค่ารักษาพยาบาลบุคคล
ในครอบครัว เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันอุบัติเหตุ

5. การเลิกจ้าง

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน,2541)
ได้กำหนดการจ่ายค่าชดเชยดังนี้

- 1) นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างซึ่งถูกเลิกจ้างโดยคำนวณจากค่าจ้างอัตราสุด
ท้าย หรือคำนวณจากค่าจ้างของการทำงานระยะเวลาสุดท้ายสำหรับกรณีที่ลูกจ้างนั้น
ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย โดยจ่ายตามระยะเวลาที่ลูกจ้างทำงาน
ดังต่อไปนี้
 - 1.1 ทำงานครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี จ่ายเท่ากับค่าจ้าง 30 วัน
 - 1.2 ทำงานครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี จ่ายเท่ากับค่าจ้าง 90 วัน
 - 1.3 ทำงานครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี จ่ายเท่ากับค่าจ้าง 180 วัน
 - 1.4 ทำงานครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี จ่ายเท่ากับค่าจ้าง 240 วัน
 - 1.5 ทำงานครบ 10 ปีขึ้นไป จ่ายเท่ากับค่าจ้าง 300 วัน (มาตรา 118)
- 2) นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ลูกจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนและ
เลิกจ้างตามกำหนดระยะเวลานั้น ซึ่งลูกจ้างดังกล่าวนายจ้างได้จ้างไว้ในงาน โครงการ
เฉพาะที่มีไทม์ไลน์ปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้างอันมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด
ของงานที่แน่นอนหรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุดหรือ
ความสำเร็จของงานหรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงเวลาของฤดูกาล
นั้น ซึ่งงานดังกล่าวจะต้องแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 2 ปี โดยนายจ้างและลูกจ้างได้ทำ
สัญญาเป็นหนังสือไว้ตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง (มาตรา 118)
- 3) นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างซึ่งเลิกจ้างในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้
 - 3.1 ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง
 - 3.2 จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย
 - 3.3 ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
 - 3.4 ผ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบหรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบ
ด้วยกฎหมายและเป็นธรรม และนายจ้างได้เตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่
กรณีที่ร้ายแรงนายจ้างไม่จำเป็นต้องเตือนหนังสือเตือนให้มีผลบังคับได้
ไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่ลูกจ้างได้กระทำผิด

3.5 หน้าที่ซึ่งต้องเป็นเวลาสามวันทำงานติดต่อกันไม่ว่าจะมีวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตามโดยไม่มีเหตุอันสมควรได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ (มาตรา 119)

สมชาย หิรัญภิตติ (2542) กล่าวว่าการบริหารการเลิกจ้าง หมายถึงการให้พนักงานพนักงานชั่วคราว เนื่องจากงานไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน ขาดแคลนวัตถุดิบ และความต้องการสินค้าลดลง เป็นต้น วิธีหนึ่งในการเลิกจ้างจะให้ใครพนักงานก็คือ คนที่เข้าที่หลังออกก่อนและจะเรียกให้กลับมาเข้าทำงานอีกครั้งเมื่อปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้ผ่านพ้นไปแล้ว ฝ่ายบริหารจะเรียกพนักงานกลับมาเข้าทำงานอีกครั้งเมื่อมีงาน นายจ้างมักใช้การพนักงานชั่วคราวในความหมายที่สุภาพแทนการใช้วิธีการปลดออก หรือการเลิกจ้าง ซึ่งการเลิกจ้างมี 2 แบบ

- 1) การเลิกจ้างแบบ Bumping/Layoff Procedure หมายถึงการปลดคนงานออกเนื่องจากไม่มีงานให้ทำ
- 2) ทางเลือกในการเลิกจ้าง (Alternative to Layoffs) โดยมีวิธีการดังนี้
 - แผนการตัดเงินเดือนโดยสมัครใจ
 - การลาไม่ไปทำงานโดยสมัครใจ
 - การใช้พนักงานชั่วคราว

6. ประโยชน์อื่นของนายจ้างหรือลูกจ้างอันเกี่ยวกับการจ้างหรือการทำงาน การยื่นเรื่องรื้อหรือทุกข์ของลูกจ้าง

ลูกจ้างมีสิทธิในการยื่นเรื่องรื้อหรือทุกข์ได้ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในมาตรา 11 ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518

กระบวนการระงับข้อขัดแย้งภายในสถานประกอบการ

เกษมสันต์ วัฒวรรณ (2545) กล่าวว่าทุกสถานประกอบการจะต้องมีข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลในสถานประกอบการเกิดขึ้นเสมอ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับลูกจ้างคนหนึ่งคนใดนั้นมักเรียกกันว่า “ข้อร้องทุกข์ในการทำงาน”

กระบวนการระงับข้อร้องทุกข์ในการทำงานมีวิธีการที่นำมาใช้กันหลายรูปแบบสุดแต่ความนิยมของฝ่ายนายจ้างและตามขนาดของสถานประกอบการ มีกระบวนการดังนี้

การระงับข้อร้องทุกข์โดยบุคคลคนเดียวโดยตัวนายจ้างหรือผู้มีอำนาจคนใดคนหนึ่งทางฝ่ายนายจ้างได้ประกาศและเชิญชวนให้ลูกจ้างทุกคนที่มีข้อร้องทุกข์ในการทำงานได้เข้าพบบุคคลดังกล่าวได้ตลอดเวลา

การระงับข้อร้องทุกข์โดยบุคคลหลายคนตามสายงานซึ่งใช้สำหรับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างจำนวนมากและมีสายบังคับบัญชาเด่นชัด ควรมีระเบียบการพิจารณาข้อร้องทุกข์ในการ

ทำงาน โดยการประกาศไว้โดยเปิดเผยให้ลูกจ้างทราบถึงการยื่นข้อร้องทุกข์ ตลอดจนการพิจารณาข้อร้องทุกข์นั้น ระเบียบการพิจารณาข้อร้องทุกข์ในการทำงาน มักกำหนดให้ลูกจ้างที่มีข้อร้องทุกข์ ยื่นข้อร้องทุกข์ต่อหัวหน้างานของตน(เว้นแต่ทุกข์นั้นเกิดจากหัวหน้างานจึงจะยื่นต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปอีก) หัวหน้างานจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์นั้น หากไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งให้ลูกจ้างทราบ เพื่อลูกจ้างจักได้อุทธรณ์ขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้ดำเนินการแก้ไขต่อไป ระยะเวลาดำเนินการแต่ละขั้นตอนจะมีกำหนดระยะเวลาสั้น 3-5 วัน หากผู้บังคับบัญชาสูงสุดในหน่วยงานนั้นดำเนินการหรือสั่งการอย่างใดแล้วโดยปกติย่อมถือว่าเป็นที่สุด แต่บางสถานประกอบการอาจกำหนดให้ส่งเรื่องราวขึ้นไปให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด หรือในบางกรณีอาจฟ้องร้องต่อไปยังศาลแรงงานได้

การระงับข้อร้องทุกข์โดยระบบคณะกรรมการมี 2 กรณีโดยคณะกรรมการร่วมหารือซึ่งนายจ้างเป็นผู้ริเริ่มจัดตั้งขึ้นเอง ประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายลูกจ้างฝ่ายละเท่า ๆ กัน ผู้แทนฝ่ายลูกจ้างจะรับเรื่องราวร้องทุกข์จากลูกจ้างมาพิจารณาทางแก้ไขในที่ประชุมคณะกรรมการดังกล่าว และโดยคณะกรรมการลูกจ้าง ซึ่งเป็นคณะผู้แทนลูกจ้างที่ได้รับเลือกตั้งจากการลงคะแนนเสียงของลูกจ้างทั้งสถานประกอบการหรือได้รับแต่งตั้งจากสหภาพแรงงานที่มีสมาชิกเป็นลูกจ้างในกิจการนั้นตามที่พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 กำหนดไว้ โดยนายจ้างมีหน้าที่ต้องจัดประชุมหารือกับคณะกรรมการลูกจ้างในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการพิจารณาคำร้องทุกข์ หากทางปรองดองและระงับข้อขัดแย้งในสถานประกอบการด้วย

แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการของลูกจ้างในการทำงาน

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2545) กล่าวว่าในชีวิตการทำงานของลูกจ้างในปัจจุบัน ลูกจ้างแต่ละคนย่อมปรารถนาที่จะมีและได้รับสิ่งที่จำเป็นแก่ชีวิตเป็นการตอบแทนในการทำงานอย่างเดียวกัน และต้องการสิ่งสนองตอบทางความรู้สึกและจิตใจแตกต่างกันไปตามพื้นฐานของสถานะในสังคม การศึกษา และประเพณีนิยมของลูกจ้างนั้น สิ่งที่ลูกจ้างทุกคนประสงค์เป็นเบื้องต้นคือการทำงาน และเมื่อมีงานทำแล้ว สิ่งที่ลูกจ้างต้องการในชีวิตการทำงานก็คือ ค่าตอบแทนในการทำงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นธรรม การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การรักษาสัญญาของฝ่ายนายจ้าง และความสงบร่มรื่น

Frederick Herzberg (อ้างใน เกษมสันต์ วิลาวรรณ , 2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบซึ่งกำหนดระดับของความพอใจของมนุษย์ซึ่งมี 5 อย่าง ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และลักษณะงาน

องค์ประกอบดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ เทคนิคการควบคุมงาน เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ภายในต่อผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน

ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจเปรียบเสมือนตัวบ้านและฐานของบ้าน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจจะเป็นพื้นฐานของบ้านเมื่อพื้นฐานนี้มีความมั่นคง ปัจจัยก่อให้เกิดความพอใจจะทำให้งานดำเนินไป และสามารถใช้ความสามารถของคนอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นความต้องการของมนุษย์ในระดับสูง จะเห็นว่าเงินเดือนรวมถึงค่าตอบแทนในรูปอื่น ๆ เช่น สวัสดิการ ตลอดจนสภาพการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก การทำงานล่วงเวลา ต่างก็เป็นปัจจัยพื้นฐานที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นภพงษ์ โรหะทัศน์ (2538) ได้ศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าทุกบริษัทจ่ายค่าจ้างคิดเป็นรายวันในอัตราต่ำสุด วันละ 110 – 120 บาท และมี 7 บริษัท จ่ายสูงสุดวันละ 131 – 150 บาท บริษัทปรับค่าจ้างให้พนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาผลงานเป็นหลัก สำหรับค่าตอบแทนอื่นที่ทุกบริษัทให้แก่พนักงาน ได้แก่ เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินรางวัลพิเศษ และส่วนใหญ่ให้ค่ากะ ในด้านสวัสดิการ ทุกบริษัทจัดสวัสดิการ ได้แก่ โรงอาหาร น้ำดื่ม ห้องพยาบาล การตรวจสุขภาพ การรักษาพยาบาล ชุดทำงาน และอาหาร และจากผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานพบว่า ในด้านค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และเงินโบนัส จำนวนผู้ที่มีความพอใจมีมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ แต่ในด้านเบี้ยขยัน ค่ากะ และเงินรางวัล จำนวนผู้ที่ไม่พอใจมีมากกว่าผู้ที่พอใจ สวัสดิการส่วนใหญ่ที่บริษัทจัดให้ มีจำนวนผู้ที่พอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจยกเว้นสวัสดิการด้านอาหาร ที่อยู่ออาศัย รถรับส่งเท่านั้น ที่มีจำนวนผู้ไม่พอใจมากกว่าจำนวนผู้พอใจ