

เอกสารผลงาน



เรื่อง

การเตรียมความพร้อมของกระทรวงแรงงาน
เมื่อมีการชุมนุมเรียกร้องของผู้ใช้แรงงาน

โดย

นางอุไรวรรณ แสนทวีสุขสกุล
นักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผลงานวิชาการนี้ ประกอบการประเมินเพื่อขอรับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักวิชาการแรงงาน 7 ว

กลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค สำนักตรวจและประเมินผล
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ปี 2546



ว 12.05.6
0858ก
2546



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน

07282

การเตรียมความพร้อม

ก.

คำนำ

การประชุมประท้วงเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายไม่ประสงค์จะให้เกิดขึ้น เพราะจะนำมาซึ่งความสูญเสียประโยชน์ของทุกฝ่าย แต่ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในเมื่อมนุษย์ยังคงอยู่ร่วมกันเป็นสังคมใหญ่ การรวมตัวกันเพื่อให้เกิดพลังในการต่อรอง เป็นการประชุมของผู้เรียกร้องประโยชน์ จำเป็นที่อีกฝ่ายต้องหาวิธีการแก้ไข และเมื่อทั้งสองฝ่ายล้วนอยู่ในสถานะที่มองผลประโยชน์ตนเองเป็นหลัก รัฐ ซึ่งไม่มีผลประโยชน์ใดเกี่ยวข้อง จึงได้รับการมอบหมายจากสังคมให้เป็นผู้เข้ามามีส่วนแก้ไขปัญหา การเตรียมการที่เหมาะสม จึงได้รับการไตร่ตรองพิจารณาและกำหนดขึ้นเป็นมาตรการในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการประชุมเรียกร้อง แต่อย่างไรก็ตามส่วนน้อยหรือจุดบกพร่องที่อาจค้นพบหลังจากเหตุการณ์ที่ผ่านพ้นไป จึงควรนำมาพิจารณาและหาวิธีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ยังผลให้เกิดความสงบสุขโดยรวม

ผู้ศึกษาขอขอบคุณในคำแนะนำ ที่ผู้บังคับบัญชาและผู้รู้ทุกท่านกรุณา สละเวลาชี้แนะ และขอน้อมรับข้อควรปรับปรุงแก้ไขด้วยความยินดี เพื่อความสมบูรณ์ของงานชิ้นนี้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจต่อไป

นางอุไรวรรณ แสนทวีสุขสกุล

พฤศจิกายน 2546

ข.

บทคัดย่อ

การแรงงานสัมพันธ์ที่ดีในสถานประกอบกิจการ มีส่วนส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน การลงทุน ส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจของประเทศ ความขัดแย้งจนก่อให้เกิดการชุมนุมประท้วงแม้บางครั้งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่หากมีการเตรียมการโดยศึกษาและทำความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหา ก็มีโอกาสลดระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ลดระยะเวลาการชุมนุมประท้วงมิให้ยืดเยื้อ เพื่อให้การสูญเสียประโยชน์ของทุกฝ่ายเกิดขึ้นน้อยที่สุด ผลงานฉบับนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางหรือมาตรการที่เหมาะสมในการเตรียมความพร้อมของกระทรวงแรงงาน เมื่อมีการชุมนุมประท้วงของผู้ใช้แรงงาน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุการชุมนุมประท้วง เริ่มจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจในการเข้าถึงปัญหา วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหา หากทุกฝ่ายหมายถึงฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และฝ่ายที่เป็นเพียงผู้ร่วมในสังคมมีจุดประสงค์เดียวกัน คือได้ร่วมกันปฏิบัติตามมาตรการป้องและการแก้ไขปัญหาย่างจริงจังรวมถึงการแก้ไขจุดบกพร่องที่พบ ผู้ศึกษาคาดว่าจะช่วยลดปัญหาการชุมนุมเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานลงได้ในที่สุด

สารบัญ

		หน้า
	คำนำ	ก
	บทคัดย่อ	ข
	สารบัญ	
	บทที่	
1	การเตรียมความพร้อมของกระทรวงแรงงาน เมื่อมีการชุมนุมของผู้ใช้แรงงาน	1-8
	- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
	- ขอบเขตการศึกษา	7
	- วิธีการศึกษา	8
	- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9-30
	- แนวคิดด้านแรงงานสัมพันธ์	9
	- แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์	11
	- แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	12
	- ชนิดของความขัดแย้ง	19
	- ทฤษฎีเอิกและทฤษฎีวายของแม็กเกรเกอร์	24
	- ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	27
	- ทฤษฎีบุคลิกภาพของคาร์ล จุง	29

บทที่		หน้า
3	นโยบายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาการชุมนุม	31-48
	นโยบายรัฐบาล	32
	นโยบายกระทรวงแรงงาน	33
	มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการชุมนุม	34
	เรียกร้องด้านแรงงาน	
	- การเผาระวังปัญหา	34
	- การประสานการข่าว	35
	- การติดตามความเคลื่อนไหว	36
	- การเข้าจัดการกับปัญหา	37
	- การดำเนินการเมื่อมีการชุมนุมเรียกร้อง	39
	ที่กระทรวงแรงงาน	
	- การรักษาความปลอดภัยในบริเวณกระทรวง	41
	แรงงาน	
	- การดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้กระทำความผิด	45
	แนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของ	47
	กระทรวงมหาดไทย	

บทที่		หน้า
4	สถานการณ์กรณีลูกจ้างบริษัท เบด แอนด์ บาร์ เพรชทีจ (ประเทศไทย) จำกัด ชุมนุม	49-70
	ข้อมูลบริษัท และสถานการณ์การชุมนุม	49
	สรุปการช่วยเหลือของกระทรวงแรงงาน	64
	วิเคราะห์การชุมนุมของพนักงาน	65
	บริษัท เบด แอนด์ บาร์ เพรชทีจ (ประเทศไทย) จำกัด	
5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	71-79
	บทสรุป	71
	ข้อเสนอแนะ	74
	บรรณานุกรม	80
	ภาคผนวก	

บทที่ 1

การเตรียมความพร้อมของกระทรวงแรงงาน เมื่อมีการชุมนุมเรียกร้องของผู้ใช้แรงงาน

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมาทำให้ประเทศไทยต้องประสบปัญหา ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และส่งผลกระทบต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดความขัดแย้งในหลายรูปแบบ ทั้งนี้ ความขัดแย้งรูปแบบหนึ่งที่มีผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจบรรยากาศการลงทุนและภาพลักษณ์ของประเทศไทยโดยตรง คือ ความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หากตกลงกันไม่ได้จะเป็นต้นเหตุให้เกิดกรณีพิพาทด้านแรงงานและการชุมนุมประท้วงของผู้ใช้แรงงาน เพื่อเรียกร้องสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ โดยมีการชุมนุมประท้วงทั้งในโรงงาน การเดินทางมาประท้วงที่กระทรวงแรงงาน และทำเนียบรัฐบาล เป็นต้น ปัญหาแรงงานสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจนี้พบว่า การต่อสู้ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างมีหลายรูปแบบ และเมื่อตกลงกันไม่ได้ นายจ้างมักจะปิดบริษัทและเลิกจ้างลูกจ้างในที่สุด ดังนั้นกระทรวงแรงงานจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา แนวทางที่กระทรวงแรงงานใช้แก้ไขปัญหาคือ ความขัดแย้งมี ดังนี้ (กองแรงงานสัมพันธ์, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, คู่มือปฏิบัติงานด้านแรงงานสัมพันธ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ 2545, น.118-121)

1. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากข้อตกลง กล่าวคือ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกล่าวหาว่าอีกฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงฯ หรือคำชี้ขาด
2. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากนายจ้างปรับสภาพการจ้างบางประการ เช่น นายจ้างเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน นายจ้างกำหนดรายละเอียดขั้นตอนการลงโทษทางวินัยมากขึ้น
3. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการไม่ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมาย เช่น การชี้แจงข้อเรียกร้องระหว่างที่ข้อตกลงเดิมยังสามารถใช้บังคับได้อีกเป็นเวลานาน การนัดหยุดงาน การปิดงานที่ผิดกฎหมาย ฯลฯ

1. กรณีความขัดแย้งอันเนื่องมาจากข้อตกลง ความขัดแย้งกรณีนี้เกิดขึ้นเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลงนั้น เป็นเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้เสมอในสถานประกอบการ ทั้งนี้เพราะข้อตกลงนั้นอาจจะเขียนไว้ไม่ชัดเจนรายละเอียดไม่เพียงพอหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามเพราะความเข้าใจผิดในเนื้อหาของระบอบจนถึงการแสดงเจตนาที่จะฝ่าฝืนสัญญาข้อตกลงนั้น ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลงทั้งสิ้นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบหรือร้องเรียนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นควรปฏิบัติ ดังนี้

1.1 เชิญทั้งสองฝ่ายมาพบเพื่อหาข้อเท็จจริง เช่น ข้อตกลงเดิมเขียนไว้อย่างไร การไม่ปฏิบัติตามนั้น ไม่ปฏิบัติอย่างไร และความเห็นของแต่ละฝ่ายว่าควรจะทำอย่างไร กรณีเจ้าหน้าที่ผู้เขียนข้อตกลงฉบับนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้ความเห็นตามความเป็นจริงและเป็นธรรม ตลอดจนเจตนาของการเขียนข้อตกลงนั้น ๆ ด้วย เพื่อให้คู่กรณีพิจารณา หากฝ่ายที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงมีความเข้าใจและรับว่าจะปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น ๆ ในโอกาสต่อไป ควรกำหนดระยะเวลาปฏิบัติในบันทึกไว้ให้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของอีกฝ่ายหนึ่ง ในทางปฏิบัติควรกำหนดให้ผู้ฝ่าฝืนปฏิบัติโดยเร็วเพราะการฝ่าฝืนฯ ดังกล่าวได้เกิดขึ้นแล้ว

1.2 กรณีฝ่าฝืนข้อตกลงฯ ได้ฝ่าฝืนเพราะมีเหตุอันสมควร เช่น ประสบภาวะการขาดทุน ประสบภัยธรรมชาติ กำลังจะเลิกกิจการด้วยสาเหตุอื่นใดก็ตามและผู้ฝ่าฝืนยอมรับว่ามีการฝ่าฝืนจริง เพราะเหตุดังกล่าว เจ้าหน้าที่ควรเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายได้ร่วมพิจารณาทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยเจ้าหน้าที่อาจแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามที่เห็นสมควร หากทั้งสองฝ่ายมีความเห็นร่วมกันและสามารถยุติปัญหาดังกล่าวได้ให้ทำบันทึกไว้เป็นหลักฐาน แต่ถ้าหากฝ่ายที่ต้องเสียผลประโยชน์ตามสัญญาข้อตกลงไม่ยินยอมให้เจ้าหน้าที่แนะนำ ให้ฝ่ายเสียผลประโยชน์ดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลเพื่อดำเนินการต่อไป

1.3 ในกรณีที่ข้อตกลงมีข้อความให้มีการวินิจฉัยตีความข้อตกลง โดยบุคคลที่สามและคู่กรณีไม่ประสงค์จะให้เจ้าหน้าที่ประนีประนอมต่อไป เจ้าหน้าที่ต้องแนะนำให้คู่กรณีเสนอเรื่องให้บุคคลที่สามวินิจฉัยตีความ และทำบันทึกความ

ยินยอมของคู่กรณีไว้ให้ชัดเจนพร้อมทั้งย้ำให้นายจ้าง ลูกจ้างละเว้นการปิดงาน-การนัดหยุดงาน ระหว่างที่บุคคลที่สามกำลังพิจารณาวินิจฉัยและเจ้าหน้าที่ต้องรีบเสนอเรื่องต่อบุคคลที่สามเพื่อดำเนินการโดยเร็วที่สุด

1.4 กรณีฝ่ายฝ่าฝืนข้อตกลงและแสดงออกชัดเจน หรือไม่มีเหตุอันสมควรแม้เจ้าหน้าที่จะได้ชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับความผิดดังกล่าวแล้ว แต่ฝ่ายฝ่าฝืนข้อตกลงยังคงไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง เจ้าหน้าที่ควรแนะนำให้ผู้เสียหายฟ้องร้องต่อศาลต่อไปและหากผู้เสียหาย ยืนยันที่จะให้ฝ่ายเจ้าหน้าที่ดำเนินคดีผู้ฝ่าฝืนด้วย เจ้าหน้าที่ควรแนะนำให้ผู้เสียหายทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร แจ้งต่อเจ้าหน้าที่เพื่อจะได้เสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และดำเนินการตามผู้บังคับบัญชาสั่งการต่อไป

เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินคดีจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อน (ในกรมสวัสดิการฯ หมายถึงอธิบดี ในต่างจังหวัดหมายถึงผู้ว่าราชการจังหวัด) ในการเสนอข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชานั้น เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการดังนี้

1) สรุปข้อเท็จจริงกรณีการฝ่าฝืนข้อตกลงว่า ฝ่าฝืนข้อตกลงฉบับลงวันที่เท่าใด ข้อใด รายละเอียดและประเด็นการฝ่าฝืนมีว่าอย่างไร คู่กรณีมีความเห็นในข้อตกลงดังกล่าว แตกต่างกันอย่างไร

2) สรุปการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ต้นว่าได้ดำเนินการมาแล้วอย่างไร ทำทียของฝ่ายฝ่าฝืนและฝ่ายที่เสียผลประโยชน์จากข้อตกลงว่าเป็นอย่างไร

3) ระบุข้อดีข้อเสียที่จะดำเนินคดีดังกล่าวว่ามีอะไรบ้าง

4) เมื่อได้รับอนุมัติในหลักการจากผู้บังคับบัญชาแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งความกล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ณ ท้องที่ที่เกิดเหตุ โดยระบุให้ชัดเจนว่าผู้ฝ่าฝืนได้มีการฝ่าฝืนข้อตกลงฉบับวันที่เท่าใด ข้อไหน ใจความหรือเนื้อหาสาระเป็นอย่างไร และมีความผิดตามมาตราใด

5) เมื่อมีการดำเนินการตามข้อ 4) แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจะต้องติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวตลอดเวลา รายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ ๆ ตามความจำเป็นจนกว่าเรื่องจะยุติ และเมื่อเรื่องยุติแล้วจะต้องรายงานให้ทราบอีกครั้งหนึ่งว่าเรื่องดังกล่าวยุติลงในรูปแบบใด

2. กรณีความขัดแย้งเนื่องจากนายจ้างเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง ความขัดแย้งกรณีนี้เกิดขึ้นเนื่องจากนายจ้างแก้ไขระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีผลในการเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง โดยมีได้ยื่นข้อเรียกร้องต่อลูกจ้างตามขั้นตอนของกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องเรียนจากลูกจ้างหรือสหภาพแรงงานให้ปฏิบัติดังนี้

2.1 แนะนำให้นายจ้างระงับการใช้ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานที่แก้ไขไว้ก่อน และยื่นข้อเรียกร้องต่อลูกจ้างตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 โดยคำนึงถึงระยะเวลาด้วยว่าอยู่ในระหว่างข้อตกลงเดิมยังมีผลใช้บังคับหรือไม่ หากยังอยู่ในระหว่างที่ข้อตกลงมีผลบังคับใช้ให้ชะลอการแจ้งข้อเรียกร้อง เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างดังกล่าวไว้ก่อน

2.2 กรณีที่นายจ้างไม่เห็นด้วยกับคำแนะนำ โดยถือว่าการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานเป็นอำนาจของฝ่ายจัดการ เจ้าหน้าที่อาจแนะนำให้นายจ้างลูกจ้างพิจารณานำคดีไปสู่ศาลแรงงานเพื่อพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

3. กรณีปิดงานหรือนัดหยุดงานที่ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

3.1 ในกรณีที่นายจ้างปิดงาน ให้เจ้าหน้าที่รีบพบนายจ้างแจ้งให้ทราบข้อกฎหมายและขอให้นายจ้างเปิดสถานที่ทำงานและรับลูกจ้างกลับเข้าทำงานทันที โดยเร็วที่สุด ในขณะเดียวกันต้องชี้แจงให้ลูกจ้างทราบและกลับเข้าทำงานด้วย

3.2 ในกรณีที่ลูกจ้างนัดหยุดงาน ให้เจ้าหน้าที่รีบพบผู้แทนลูกจ้าง หัวหน้าคนงาน สหภาพแรงงาน หรือบุคคลที่มีพฤติกรรมเป็นผู้นำกลุ่มลูกจ้างแล้วชี้แจงข้อกฎหมายให้ทราบและขอให้ชี้แจงลูกจ้างที่นัดหยุดงานกลับเข้าทำงาน

แต่หากไม่พบบุคคลดังกล่าวข้างต้นให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ลูกจ้างทราบและให้กลับเข้าทำงานทันทีโดยเร็วที่สุด ขณะเดียวกันก็ต้องชี้แจงให้นายจ้างทราบและรับลูกจ้างกลับเข้าทำงานทันทีด้วย

3.3 ในกรณีที่นายจ้างปิดงานและยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งชี้แจงของเจ้าหน้าที่โดยเปิดที่ทำการและรับลูกจ้างทั้งหมดกลับเข้าทำงาน พร้อมทั้งรับและประกาศว่าจะจ่ายค่าแรงให้แก่ลูกจ้างทุกคน ไม่ว่าลูกจ้างจะกลับเข้าทำงานตามที่นายจ้างเปิดรับได้ทันในวันนั้นหรือไม่ก็ตาม ให้เจ้าหน้าที่บันทึกคำยินยอมไว้และตักเตือนนายจ้างมิให้กระทำเช่นนั้นอีก รับรายงานให้ปลัดกระทรวงแรงงานหรือผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ถ้านายจ้างนั้นยังฝ่าฝืนโดยปิดงานที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายอยู่อีกให้พยายามหาทางคลี่คลายปัญหาต่อไป และให้รายงานให้ปลัดกระทรวงแรงงานหรือผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ

3.4 ในกรณีที่ลูกจ้างนัดหยุดงานยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งชี้แจงของเจ้าหน้าที่ โดยกลับเข้าทำงานทันที และนายจ้างยินยอมให้ลูกจ้างเช่นว่านั้นกลับเข้าทำงานโดยไม่ติดใจในความผิดของลูกจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุการณ์และคำยินยอมไว้และตักเตือนมิให้กระทำเช่นนั้นอีก แล้วรายงานให้ปลัดกระทรวงแรงงาน หรือผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ถ้าลูกจ้างฝ่าฝืนและนัดหยุดงานโดยมิชอบด้วยกฎหมายอีกให้พยายามหาทางคลี่คลายปัญหาต่อไปและให้รายงานปลัดกระทรวงแรงงาน หรือผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

3.5 ในกรณีที่นายจ้างซึ่งปิดงานและลูกจ้างซึ่งนัดหยุดงานไม่ยอมปฏิบัติตามคำสั่งชี้แจงของเจ้าหน้าที่ โดยผิดผ่อนหรือมีเงื่อนไขอื่น ให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวรับรายงานให้ปลัดกระทรวงแรงงานหรือผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

3.6 ในกรณีที่นายจ้างซึ่งปิดงานและลูกจ้างซึ่งนัดหยุดงานยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งชี้แจงของเจ้าหน้าที่ทุกประการและกลับเข้าสู่ภาวะปกติแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องพยายามให้มีการเจรจากันเองหรือไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนกฎหมายหรือหาทางให้คู่กรณีหาทางทำความตกลงด้วย

อย่างไรก็ตามถึงแม้เจ้าหน้าที่ของรัฐจะเข้ามามีส่วนร่วมใกล้ชิด ข้อพิพาทที่เกิดขึ้น แต่หลายกรณีลูกจ้างก็ยังชุมนุมประท้วงและก่อให้เกิดความรุนแรง มีการทำลายทรัพย์สินของนายจ้าง สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนทั่วไป สร้างความเดือดร้อนให้กับสถานที่ราชการ และรบกวนการทำงานของข้าราชการ ในกระทรวงแรงงาน เช่น กรณีตัวอย่าง ดังนี้ (สหาย โถทองคำ, นโยบายกับสภาพ ปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ทวิภาคีและไตรภาคี, 2542, น.11)

1. ปี พ.ศ.2539 ปัญหาข้อพิพาทของบริษัทกันทรโย ยูนิเวอร์ซัน อีเล็งริค จำกัด มหาชน มีการเผาโรงงานในซอยอุดมสุข สาเหตุเนื่องมาจากไม่พอใจเกี่ยวกับการจ่ายโบนัส

2. ปี พ.ศ. 2541 ลูกจ้างบริษัทไทยซัมมิท ออโตพาร์ท จำกัด ไม่พอใจเรื่องโบนัส มีการชุมนุมปิดถนนบางนา-ตราด ทั้งขาเข้าและขาออกนานกว่า 10 ชั่วโมง สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนผู้สัญจรไปมาทำให้รัฐจำเป็นต้องใช้วิธีการสลายการชุมนุมอย่างเด็ดขาด ซึ่งภาพที่ปรากฏต่อสาธารณชนได้แพร่กระจายไปสู่สายตาของคนทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อการลงทุนของประเทศโดยตรง วิธีนี้ส่วนใหญ่จะเป็นวิธีสุดท้ายที่รัฐบาลใช้

3. ปี พ.ศ. 2545 เกิดการชุมนุมประท้วงของพนักงานบริษัทเบดแอนด์บาช เพอร์ทิจ (ประเทศไทย) จำกัด โดยลูกจ้างประมาณ 400 คน ได้มาชุมนุมประท้วงในบริเวณกระทรวงแรงงานตั้งแต่วันที่ 21 ตุลาคม 2545 รวม 3 เดือนเศษ เนื่องจากบริษัทฯ ไม่ยอมให้ลูกจ้างเข้าทำงานโดยไม่จ่ายค่าจ้าง และไม่สามารถติดต่อนายจ้างได้ ซึ่งมีสาเหตุจากบริษัทฯ ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ และปิดกิจการ การชุมนุมประท้วงของลูกจ้างในครั้งนี้ได้รบกวนการทำงานของข้าราชการกระทรวงแรงงานและผู้มาติดต่อราชการในกระทรวงเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีการหยุดเสียดสีข้าราชการ ส่งผลถึงรบกวนการทำงาน นอกจากนั้นทำให้สถานที่ราชการได้รับความเสียหาย เมื่อกระทรวงแรงงานยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้กลุ่มลูกจ้างได้เดินทางไปประท้วงยังทำเนียบรัฐบาล ซึ่งกรณีนี้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงแรงงานเป็นอย่างมาก หลังจากการชุมนุมประท้วงในครั้งนี้ กระทรวงแรงงานจึงได้จัดทำมาตรการป้องกันและ

แก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงานขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องในครั้งต่อไป

ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าการแก้ไขปัญหาการชุมนุมประท้วงเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยความรอบคอบและความต่อเนื่องทั้งก่อนมีการชุมนุม ระหว่างการชุมนุมและหลังการชุมนุม กรณีการชุมนุมประท้วงของลูกจ้างบริษัท เบด แอนด์ บาด เพรชทีจ (ประเทศไทย) จำกัด นับว่ามีผลกระทบต่อกระทรวงแรงงานอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงนำมาเป็นกรณีศึกษา พร้อมทั้งได้นำมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องของกระทรวงแรงงานมาวิเคราะห์ในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ควบคู่ไปด้วย เพื่อให้การแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเหมาะสมของมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงาน
2. เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดที่มีหน้าที่แก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงาน ได้วางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน ได้วางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องของผู้ใช้แรงงาน ทั้งก่อนที่จะมีการชุมนุม ระหว่างการชุมนุม และภายหลังการชุมนุม

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. เป็นการศึกษา บทบาท หน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการชุมนุมประท้วงของผู้ใช้แรงงาน
2. ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่ชุมนุมประท้วงบริเวณกระทรวงแรงงาน โดยใช้กรณีตัวอย่างของบริษัท เบด แอนด์ บาด เพรชทีจ (ประเทศไทย) จำกัด
3. ศึกษาเฉพาะมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงานของกระทรวงแรงงาน

4. วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารตำราทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งที่มีในสวนราชการและจากห้องสมุด รวมถึงการศึกษาจากนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุมประท้วง สาธารณชนสำคัญของกฎหมายต่างๆ กฎ ระเบียบต่างๆ และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางมาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อมีการชุมนุมประท้วงในบริเวณกระทรวงแรงงาน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงาน มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องของผู้ใช้แรงงาน
3. เพื่อเสนอความเห็นมาตรการการแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องทั้งก่อนการชุมนุม ระหว่างการชุมนุม และภายหลังชุมนุม

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด

1. แนวคิดด้านแรงงานสัมพันธ์

การแก้ไขปัญหาการชุมนุมประท้วงของผู้ใช้แรงงาน จะมองที่ระบบแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเรื่องความขัดแย้งระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง หากไม่สามารถตกลงกันได้ จะยืดเยื้อจนกลายเป็นปัญหาการชุมนุมประท้วง ทั้งนี้ฝ่ายรัฐบาลเป็นกลไกสำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย สำหรับแนวคิดในการแก้ไขปัญหาการชุมนุมประท้วง มีดังนี้ (สหาย โททองคำ, นโยบายกับสภาพปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ทวิภาคีและไตรภาคี, 2542, น 35-37)

1) แนวคิดเกี่ยวกับกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ ประกอบด้วย

1.1 ระบบทวิภาคี (Bipartite System) คือระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่ายหรือสองสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน และการทำงาน อันได้แก่นายจ้างและลูกจ้าง เจตนารมณ์ของความร่วมมือแบบทวิภาคี คือการเปิดโอกาสให้นายจ้าง ลูกจ้าง มีส่วนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยมีกลไกที่สำคัญในการลดความขัดแย้ง คือ

- 1) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
- 2) การร่วมปรึกษาหารือ
- 3) การเจรจาต่อรอง
- 4) คณะกรรมการร่วม
- 5) การเข้ามามีส่วนร่วมการบริหารงาน

1.2 ระบบไตรภาคี (Tripartite System) เป็นระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ขยายแนวจากระบบทวิภาคี ซึ่งภาคราชการเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสร้างความสมดุลย์ของอำนาจระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง โดยอาศัยกลไกการแก้ไขปัญหาระบบแรงงานสัมพันธ์ ได้แก่ (สหาย โททองคำ, นโยบายกับสภาพปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ทวิภาคีและไตรภาคี, 2542, น.68-69)

1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงาน เป็นกลไกไตรภาคีตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 เป็นมาตรการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ในกรณีที่มีข้อพิพาทแรงงานเกิดขึ้นตามบทบัญญัติของกฎหมาย โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ (พนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงาน) ซึ่งเป็นภาคีที่ 3 เข้ามาให้ความช่วยเหลือให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์ลุกลามถึงขั้นใช้มาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์เพื่อบีบบังคับหรือกดดันซึ่งกันและกัน อันอาจมีผลกระทบถึงภาวะเศรษฐกิจหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2) การชี้ขาดข้อพิพาทแรงงาน เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงาน เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทแรงงานให้ยุติลงได้ภายในกำหนดระยะเวลา (5 วัน) การชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานมี 2 วิธี คือ

ก. การชี้ขาดโดยสมัครใจ เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้แล้ว ก็จะพยายามชี้แจงให้คู่กรณีตั้งผู้ชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานเพื่อชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานระหว่างคู่กรณีโดยหลีกเลี่ยงการใช้มาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อบีบบังคับหรือกดดันอีกฝ่ายหนึ่งให้ต้องยอมตามข้อเรียกร้องฝ่ายตน

ข. การชี้ขาดโดยบังคับ มีได้หลายกรณี คือ

(1) กิจกรรมตามมาตรา 23 เมื่อมีข้อพิพาทแรงงานที่ตกลงกันไม่ได้ในกิจการสาธารณูปโภค รัฐวิสาหกิจหรือกิจการสำคัญ ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ คู่กรณีไม่อาจใช้มาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์ได้ (การนัดหยุดงานหรือปิดงาน) พนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงานจะต้องส่งข้อพิพาทแรงงานนั้นให้คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ชี้ขาด

(2) กิจการนอกจากมาตรา 23 ถ้ารัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่าหากปล่อยให้มีการนัดหยุดงานหรือปิดงานเกิดขึ้นอาจกระทบกระเทือนเศรษฐกิจ ความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือความมั่นคง รัฐมนตรีมีอำนาจสั่งห้ามไม่ให้มีการปิดงาน

(3) ในกรณีที่มีการปิดงานหรือนัดหยุดงานแล้ว หาก รัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า การปิดงานหรือการนัดหยุดงานนั้น อาจกระทบกระเทือนภาวะ เศรษฐกิจหรือความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือความมั่นคง รัฐมนตรีมีอำนาจสั่งให้ลูกจ้างที่นัดหยุดงานกลับเข้าทำงาน หรือสั่งให้นายจ้างรับลูกจ้าง กลับเข้าทำงาน หรือสั่งให้นายจ้างรับบุคคลอื่นเข้าทำงานแทนลูกจ้างที่นัดหยุดงาน และ จ่ายค่าจ้างให้เท่าที่เคยจ่ายให้ลูกจ้างที่นัดหยุดงาน และสั่งให้คณะกรรมการแรงงาน สัมพันธ์ชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานนั้นได้

(4) ในกรณีที่มีการประกาศใช้กฎอัยการศึกหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศห้ามมิให้นายจ้างปิดงานหรือลูกจ้างนัดหยุดงาน ในกิจการใดท้องที่ใดและสั่งให้คณะบุคคลชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานนั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์

โดยธรรมชาติของมนุษย์จะต้องมีความแตกต่างกันไม่มากนักน้อย ไม่ว่าจะ เป็นความแตกต่างทางสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด การรับรู้ ความสามารถในการ สื่อความหมาย ความแตกต่างดังกล่าวเป็นต้นเหตุของความขัดแย้งของมนุษย์ที่เกิดขึ้น ซึ่งระดับความขัดแย้งจะมากหรือน้อย ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสิ่งรอบตัว โดยทั่วไปในทางวิชาการหากกล่าวถึง "ความขัดแย้ง" จะหมายถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์ 2541, น.203)

- สภาพที่มาก่อน (antecedent conditions) ของพฤติกรรมความขัดแย้ง อาทิ สภาพการขาดแคลนทรัพยากร ความแตกต่างในนโยบาย
- สภาพความรู้สึก (effective states) ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ความเกลียด ความรู้สึกเป็นศัตรู ความกระวนกระวายใจ
- สภาพทางความคิด (cognitive states) ของบุคคล อาทิ การรับรู้หรือ การตระหนักในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งของเขา

- พฤติกรรมก้าวร้าวอย่างเปิดเผย ซึ่งมีตั้งแต่ระดับการต่อต้านบ้าง ไปจนถึง การแสดงความก้าวร้าวอย่างเปิดเผย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ได้พัฒนาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมี นักทฤษฎีหลายท่าน แต่ที่ยอมรับเป็นแบบฉบับหรือแนวคิดคลาสสิก (Classic) ได้แก่ แนวคิดมาร์กซ์ (Marx) เวเบอร์ (Weber) ซิมเมล (Simmel) : มอสคา (Mosca) และ โคเซอร์ (Corse) โดยแนวคิดของนักทฤษฎีเหล่านี้ได้อธิบายถึงทัศนะที่สำคัญเกี่ยวกับ ความขัดแย้งไว้ดังนี้ (พรนพ, พุกกะพันธ์, การบริหารความขัดแย้ง, 2542, น.157-164.)

3.1 แนวคิดของ คาร์ล มาร์กซ์

คาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) เชื่อว่าความขัดแย้งและความเปลี่ยนแปลง เป็นของคู่กัน เขาใช้การวิเคราะห์ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ คาร์ล มาร์กซ์ ยืนยันว่าความขัดแย้งเป็นกฎพื้นฐานของชีวิต การวิเคราะห์สังคมของคาร์ล มาร์กซ์ อยู่บนพื้นฐานของการศึกษา ความขัดแย้งทางเศรษฐกิจ คาร์ล มาร์กซ์ เชื่อในการ ใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาสังคม

คาร์ล มาร์กซ์ จุดเริ่มต้นของความขัดแย้งมาจากเศรษฐกิจ ความ ขัดแย้งระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นเพราะแต่ละกลุ่มมีความสนใจทางเศรษฐกิจที่ตรงข้ามกัน ความขัดแย้งทางเศรษฐกิจระหว่างกลุ่มเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากและจะนำไปสู่ความ ขัดแย้งทางสังคมและทางการเมือง โดยที่กลุ่มหนึ่งก็พยายามสนองประโยชน์ของตน ซึ่งอีกกลุ่มหนึ่งจะเสียประโยชน์ ในทำนองเดียวกันสมาชิกของกลุ่มก็พยายามแสวงหา ผลประโยชน์ของตนซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม และขัดแย้งกับกลุ่มอื่นที่มี ความสนใจหรือมีผลประโยชน์ขัดกัน คาร์ล มาร์กซ์ ถือว่าความขัดแย้งเป็นสภาพการณ์ ปกติของสังคม เป็นแกนกลางของเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ความขัดแย้งและ การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ออก จุดเน้นในแนวคิดของคาร์ล มาร์กซ์อยู่ที่ เศรษฐกิจการต่อสู้ของชนชั้น ธรรมชาติของการแข่งขันและการแสวงหาผลประโยชน์

จุดยืนทางการเมืองของคาร์ล มาร์กซ์ คือ การปฏิวัติ ทฤษฎีความขัดแย้ง ของ คาร์ลมาร์กซ์ นอกจากจะอธิบายว่าสังคมเป็นอย่างไรแล้ว ยังเสนอแนวทางในการ

เปลี่ยนแปลงสังคมอีกด้วย ไม่เพียงแต่คาร์ล มากซ์ จะสร้างทฤษฎีความขัดแย้งขึ้นมา เขายังสร้างทฤษฎีที่นำไปสู่ความขัดแย้งอีกด้วย

3.2 แนวคิดของแมกซ์ เวเบอร์

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ยอมรับว่าความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างบุคคลพบได้ทุกหนทุกแห่งในสังคม ความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการที่จะดำเนินการให้บรรลุความปรารถนาของตนเกิดปะทะกับการต่อต้านของอีกฝ่ายหนึ่งหรือหลาย ๆ กลุ่ม ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรหรือรางวัลอย่างจำกัด ซึ่งการที่คนหนึ่งได้รับทำให้อีกคนหนึ่งไม่ได้รับ การที่คนหนึ่งสามารถบรรลุความปรารถนาของตนเองในสภาพที่มีทรัพยากรอย่างจำกัด ทำให้ผู้นั้นมีอำนาจมากขึ้น ความขัดแย้งทั้งหลายไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การต่อสู้กัน เวเบอร์ถือว่า การแข่งขัน (Competition) เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้ง ในการแข่งขันนั้นจะมีกฎหรือกติกาที่ทุกฝ่ายยอมรับ การชนะคือการได้รางวัลหรือประโยชน์ ไม่ใช่การทำลายล้างคู่ต่อสู้ ความขัดแย้งถ้าหากเกิดขึ้นในระยะยาวนานจะทำให้เกิดการแบ่งอำนาจของบุคคลในสังคม

สาระสำคัญของความขัดแย้งในสังคมตามแนวคิดของเวเบอร์ พอสรุปได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งของผลประโยชน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคม ไม่มีสังคมใดจะพ้นไปจากการแตกแยกและการเปลี่ยนแปลง

2. ในสังคมใด ๆ ก็ตาม กลุ่มของบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีอำนาจไม่เหมือนกัน

3. ผู้มีอำนาจจะใช้กฎและการบังคับเพื่อสร้างระเบียบทางสังคม

4. โครงสร้างของสังคมและแนวปฏิบัติในสังคมถูกกำหนดขึ้นโดยผู้มี

อำนาจ

5. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้เกิดการแตกแยกในกลุ่มของผู้มีอำนาจมากกว่าในกลุ่มของผู้ไม่มีอำนาจ ผู้มีอำนาจจะพยายามรักษาสถานภาพเดิม (status quo) และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้ตนเองถูกลดอำนาจลง

6. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นจากผลการกระทำของบุคคลที่จะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ถ้าหากผู้มีอำนาจเห็นว่าตนจะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง จะส่งเสริมให้เกิดความเปลี่ยนแปลงโดยเร็ว

7. การใช้อำนาจจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- ก. ความสามารถที่จะควบคุมการออกกฎ ระเบียบ ซึ่งจะพิทักษ์ผลประโยชน์ของตน
- ข. ความสามารถที่จะควบคุมการลงโทษ และใช้การควบคุมนี้พิทักษ์ผลประโยชน์ของตน
- ค. ความสามารถที่จะควบคุมเครื่องมือที่จะเผยแพร่อุดมการณ์ และการสื่อสารทั้งหลาย

3.3 แนวคิดของ เกออร์ค ซิมเมล

ซิมเมล (Simmel) นักสังคมชาวเยอรมันชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์รูปแบบหนึ่ง (sociation) ที่เกิดขึ้นในกลุ่มเพราะสมาชิกในกลุ่มมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ผลงานของซิมเมลเกี่ยวกับความขัดแย้งปรากฏในหนังสือของเขาชื่อ Soziologie ซิมเมลเชื่อว่าความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายแสดงให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายนั้น ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีความรู้สึกเข้าข้างตนเองมากกว่าเข้าข้างฝ่ายอื่น ความรู้สึกอาจเป็นความมั่งร่ำรวย โกรธ เกลียด หรืออิจฉา ซึ่งโดยมากเกิดขึ้นเพราะพฤติกรรม หรือคุณลักษณะทางสังคมของแต่ละฝ่ายมีความสำคัญเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ไม่มีองค์การใดหรือบุคคลใดจะหนีพ้นจากความขัดแย้งไปได้ ความขัดแย้งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

แนวคิดที่สำคัญบางประการของซิมเมลเกี่ยวกับความขัดแย้ง คือ

1. ความขัดแย้งทำให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวภายในกลุ่ม

ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะทำให้เกิดการรวมตัวกันภายในกลุ่ม ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะบังคับให้กลุ่มมีการประสานงานที่ดีและมีผู้นำเกิดขึ้น นอกจากนั้นยังช่วยให้กลุ่ม

ก. สร้างขอบเขตของกลุ่มขึ้นมา

ข. ลดความเบี่ยงเบนหรือความบาดหมางภายในกลุ่มเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการต่อกรหรือจัดการกับฝ่ายตรงข้าม

ค. จัดระบบประสานทรัพยากรต่าง ๆ ทางสังคมเสียใหม่

ง. สร้างหรือพัฒนาความสัมพันธ์ชนิดใหม่กับฝ่ายตรงข้าม

2. ความกลมเกลียวภายในกลุ่มเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้ง

ความกลมเกลียวทำให้เกิดความขัดแย้งเช่นเดียวกับเป็นผลที่เกิดจากความขัดแย้ง หากทั้งสองฝ่ายที่มีความกลมเกลียวกันมาก เช่น คู่สมรส หุ้นส่วน มักจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความขัดแย้ง ความจริงนั้นความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดเรื้อรังในความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดใด ๆ เพราะต่างฝ่ายต่างก็มีอิทธิพลต่อกันในชีวิต ถ้าหากความสัมพันธ์ที่มีต่อกันเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ใกล้ชิดกัน ความขัดแย้งอาจไม่เกิดขึ้นก็ได้ เช่น พฤติกรรมที่ไม่สุภาพของคนขายของ ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่ไม่ใกล้ชิดกับเรา พฤติกรรมของเขามีผลเพียงเล็กน้อยต่อเรา ในทางตรงกันข้ามถ้าหากมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันจะทำให้เราเกิดอารมณ์รุนแรงและตอบโต้กลับไป ความรักของสองคนแบ่งบานเพราะมีความรู้สึกผูกพันต่อกัน ในทางตรงกันข้ามความเกลียดชังอย่างแสนสาหัสก็เกิดจากการเลิกรากันหรือรักกันอีกไม่ได้ บุคคลที่หนีออกมาจากกลุ่มด้วยเหตุผลอะไรก็ตามมักจะเป็นคนที่เคยมีความสัมพันธ์อย่างดียิ่งในกลุ่มเดิม บุคคลที่มีความคับข้องใจมากที่สุดในกลุ่มคือบุคคลที่เคยมีแรงจูงใจอย่างมากที่จะเป็นสมาชิกของกลุ่ม สิ่งเหล่านี้อาจเห็นได้จากตัวอย่างของพรรคการเมืองหรือการจัดตั้งในมหาวิทยาลัย หรือองค์การทางการศึกษาต่าง ๆ

3. ความกลมเกลียวระหว่างกลุ่มเป็นสาเหตุทำให้เกิดการขัดแย้ง

ความกลมเกลียวระหว่างกลุ่มก็เป็นสาเหตุทำให้เกิดการขัดแย้ง

เช่นเดียวกันกับความกลมเกลียวภายในกลุ่ม กลุ่มสองกลุ่มที่มีความกลมเกลียวกันอย่างดีโดยมีความผูกพันกันแบบใดแบบหนึ่ง เช่น มีความสนใจร่วมกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ใช้ภาษาพูดภาษาเดียวกัน อยู่ใกล้ท้องถิ่นเดียวกัน มาจากท้องถิ่นเดียวกัน หรือมีความคล้ายกันทางวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ หรือแนวคิดทางการเมือง อาจเกิดความขัดแย้งที่รุนแรง ซิมเมลชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งนี้เกิดจากความกลมเกลียวระหว่างสองกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างสองกลุ่มซึ่งเคยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น อิหร่าน

กับอิรักซึ่งเป็นกลุ่มมุสลิมเดียวกัน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในไอร์แลนด์เหนือที่ต่างก็เป็นคริสต์ด้วยกัน ความขัดแย้งระหว่างจีนกับเวียดนามซึ่งต่างก็เป็นคอมมิวนิสต์ด้วยกัน เป็นต้น

4 ความขัดแย้งและโครงสร้างของกลุ่ม

ซิมเมลได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับโครงสร้างของกลุ่ม โดยเสนอเป็นข้อเสนอนะ (proposition) และเป็นบทแทรกไว้ดังนี้

ข้อเสนอนะที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มโดยมากเกิดจากพัฒนาองค์การและความซับซ้อนขององค์การ

บทแทรก ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มยิ่งมีมากขึ้นเท่าใด แต่ละกลุ่มก็จะบริหารแบบรวมศูนย์หรือรวมอำนาจมากขึ้นเท่านั้น และเพื่อที่จะให้กลุ่มประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับกลุ่มอื่น ในแต่ละกลุ่มไม่เพียงแต่จะมอบบทบาทที่เชี่ยวชาญเฉพาะอย่างให้สมาชิกทั้งหลายปฏิบัติแล้ว ยังจำเป็นต้องประสานความเชี่ยวชาญต่าง ๆ โดยการรวมอำนาจในการบริหารองค์การอีกด้วย

บทแทรก การบริหารแบบรวมอำนาจของฝ่ายหนึ่ง จะบังคับให้ฝ่ายตรงข้ามบริหารงานแบบรวมอำนาจด้วย

ข้อเสนอนะที่ 2 แต่ละฝ่ายที่มีความขัดแย้งกัน มีแนวโน้มที่จะผูกยึดแน่นและขาดความอดทน สมาชิกของกลุ่มจะทนไม่ได้ถ้ามีสมาชิกของกลุ่มประพฤติปฏิบัติแตกต่างไปจากความคาดหวังของกลุ่มเพราะถือว่าเป็นการทำลายความกลมเกลียวของกลุ่ม ในกรณีที่ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มรุนแรงขึ้น สมาชิกจะแสดงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนออกไปจากแนวปฏิบัติของกลุ่มย่อยไม่ได้

ความขัดแย้งนำไปสู่การบริหารแบบรวมอำนาจ บุคคลที่มีคุณลักษณะหรือทัศนคติ แตกต่างไปจากเพื่อนมักจะถูกกำจัดให้พ้นจากกลุ่ม และคนอื่น ๆ ก็มีแนวโน้มจะปฏิบัติตามมาตรฐานกลางของกลุ่ม ความขัดแย้งนำไปสู่ความคล้ายกันและความมีเอกพันธ์ของกลุ่ม ซึ่งเป็นปัจจัยทำให้กลุ่มมีความกลมเกลียวหรือมีเอกภาพ

3.4 แนวคิดของมอสคา

มอสคา (Mosca) เป็นนักสังคมวิทยาชาวอิตาลี ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในหนังสือของเขาชื่อ The Ruling Class โดยเชื่อว่าความขัดแย้ง

ในสังคมไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เป็นของปกติที่เกิดโดยธรรมชาติและไม่สามารถ หลีกเลียงได้ในการดำรงชีวิตในสังคม แม้ว่าจะสามารถขจัดความขัดแย้งลงได้บ้างแต่มอสคาก็เห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่ต้อง ทำเช่นนั้น เพราะความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการสร้างความก้าวหน้า ความเป็นระเบียบของสังคม และเสรีภาพทางการเมือง จึงเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับ ความขัดแย้งของมอสคาแตกต่างไปจากความคิดของคาร์ล มากซ์ โดยมอสคามิทัศนะ ว่าการดิ้นรนเพื่อการมีชีวิตอยู่ อาจพบในสังคมต่าง ๆ ซึ่งเป็นการดิ้นรนเพื่อการยังชีพ ในเบื้องต้น แต่เมื่อการดิ้นรนในระดับนั้นบรรลุผลแล้วคนก็จะหันไปสู่ความขัดแย้ง เพื่อ ที่จะเด่นกว่าคนอื่นมากกว่าเพื่อการมีชีวิตอยู่ ดังนั้นมนุษย์จึงดิ้นรนเพื่ออำนาจ บุคคล ทั้งหลายจึงแสวงหาที่จะเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของชนชั้นปกครอง เพราะชนชั้น ปกครองเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้ตัดสินใจ และควบคุมโชคชะตาของสังคม มอสคาไม่เห็น ด้วยกับแนวคิดของคาร์ล มากซ์ ที่ว่าเศรษฐกิจเป็นตัวกำหนดสาเหตุแห่งความขัดแย้งแต่ เพียงอย่างเดียว มอสคาเชื่อว่าความขัดแย้งที่สำคัญที่สุดในสังคม คือความขัดแย้ง เกี่ยวกับอำนาจ ความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มก็เพื่อต้องการ เป็นสมาชิกของชนชั้นปกครองซึ่งชนชั้นปกครองก็คือ กลุ่มคนที่มีอำนาจ

3.5 แนวคิดของโคเซอร์

โคเซอร์ (Coser) นักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน เป็นผู้ขยายแนวคิด ของซิมเมลให้กว้างขวางออกไป โดยเขียนเป็นหนังสือชื่อ The Functional of Social Conflict โคเซอร์พยายามชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ประโยชน์และไม่เป็น ประโยชน์ ความขัดแย้งอาจนำไปสู่ความ กลมเกลียวหรือ ความแตกแยกโคเซอร์ได้ พัฒนาแนวคิด (proposition) ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในการบูรณาการทางสังคม (Social integration) ขึ้น 16 ข้อ โคเซอร์ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งนำไปสู่ความกลม เกลียวและบูรณาการในหลาย ๆ ทาง แนวคิดของโคเซอร์มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความแย้งกับกลุ่มอื่นนำไปสู่
 - ก. การสร้างเอกลักษณ์ของกลุ่มให้แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น
 - ข. การทำให้ขอบเขตของกลุ่มเข้มแข็งและเด่นชัดขึ้น

2. ความขัดแย้งในบางครั้งจะช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม โดยการยอมให้ได้ระบายความเป็นปรปักษ์กันหรือความเกลียดชังกันออกเสียบ้าง
3. ความขัดแย้งที่เป็นจริง (realistic conflict) มุ่งที่การบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะบางอย่าง ขณะที่ความขัดแย้งที่ไม่เป็นจริง (Unrealistic conflict) มุ่งที่การลดความตึงเครียด
4. ความขัดแย้งเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมรูปแบบหนึ่งและสามารถเกิดขึ้นได้ในสภาพการที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเท่านั้น
5. ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดจะมีความขัดแย้งเช่นเดียวกับการมีสันติภาพ
6. ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างสองฝ่ายยิ่งมีมากขึ้นเท่าใด อารมณ์และพฤติกรรมระหว่างสองฝ่ายยิ่งรุนแรงขึ้นและกระฉับกระเฉงมากขึ้นเท่านั้น
7. ความขัดแย้งบางครั้งนำไปสู่การเอาเหตุแห่งความขัดแย้งออกไปและรับรองยืนยันความกลมเกลียว หรือเอกภาพของทั้งสองฝ่ายขึ้นใหม่
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่เข้มแข็งหรือมีไม่มาก ในบ่อยครั้งจะนำไปสู่การถอยออกจากความขัดแย้ง ขณะที่ความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งหรือมีมาก บ่อยครั้งจะแสดงว่ามีความขัดแย้ง โดยปกติแล้วความขัดแย้งเช่นนี้จะไม่เกี่ยวกับความเห็นสอดคล้องเบื้องต้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่าย
9. ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกจะนำไปสู่ความกลมเกลียวภายในที่แน่นแฟ้น การรวมอำนาจและการเคลื่อนย้ายทรัพยากร
10. ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นยิ่งมีมากขึ้นเท่าใด ความอดทนต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนภายในกลุ่มยิ่งลดลงเท่านั้น
11. ความต้องการที่จะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในกลุ่ม บ่อยครั้งจะนำกลุ่มไปสู่การแสวงหาหรือการขยายความขัดแย้งกับกลุ่มอื่น
12. การที่บุคคลยึดถือหรือแสดงเอกลักษณ์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้นเท่าใด ความเป็นศัตรูกันต่อกลุ่มอื่นยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น และโอกาสที่พฤติกรรมมุ่งร้ายต่อกลุ่มอื่นก็จะมากขึ้นเท่านั้น

13. ก. ความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อาจนำไปสู่ความขยายปฏิสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

ข. ความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายนำไปสู่การสร้างนอร์มหรือบรรทัดฐานอย่างใหม่ของกลุ่มและเป็นการยืนยันนอร์มเดิมอีกครั้ง

ค. ความขัดแย้งกับกลุ่มภายนอกยิ่งมีมากขึ้นเท่าใด การมีส่วนร่วมทางสังคมของสมาชิกในกลุ่มยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

14. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบางครั้งนำไปสู่ความปรารถนาที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งรวมตัวกัน

15. ความขัดแย้งเป็นการทดสอบอำนาจ (test of power) ของทั้งสองฝ่าย บางครั้งแต่ละฝ่ายจะยอมปรองดองกันภายหลังจากที่มีการทดสอบอำนาจโดยการขัดแย้งแล้ว

16. ความขัดแย้งนำไปสู่กระบวนการรวมตัวกัน และแสวงหาพันธมิตร

4. ชนิดของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเกิดจากความแตกต่างของเป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อทัศนคติ หรือความต้องการทรัพยากรที่หายาก แบ่งเป็น 4 ระดับ คือความขัดแย้งภายในเอกบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความขัดแย้งระดับองค์กร ดังนี้

4.1 ความขัดแย้งภายในเอกบุคคล (intraindividual conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองความต้องการหรือการแสดงตามบทบาทของบุคคลที่ไม่เป็นไปอย่างราบรื่น บุคคลอาจมีความต้องการที่ขัดกันหรือบทบาทที่ขัดกัน การแสดงออกซึ่งบทบาทอาจมีหลายทาง และทำให้บุคคลต้องปรับตัวและมักจะทำให้เกิดความขัดแย้ง โดยปรากฏในรูปแบบ ดังนี้

1) ความคับข้องใจ คือการที่บุคคลไม่สามารถสนองความต้องการได้จะเกิดความคับข้องใจ (frustration) และใช้กลไกป้องกันตัว คือ ความก้าวร้าว (aggression) การถดถอย (with drawal) การยึดติด (fixation) และการประนีประนอม (compromise)

2) ความขัดแย้งในเป้าหมาย (goal conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีการขัดแย้งในเป้าหมายสองเป้าหมายหรือมากกว่า โดยแบ่งความขัดแย้งเป็น 3 ชนิด คือ

- ความขัดแย้งที่เกิดจากการเข้าหา-การเข้าหา (approach-approach-conflict) ความขัดแย้งชนิดนี้มีผลน้อยมากต่อพฤติกรรมองค์กร ในกรณีนี้เป้าหมายทั้งสองอย่างจะเป็นที่ปรารถนาทั้งคู่

- ความขัดแย้งที่เกิดจากการเข้าหา-การหลีกเลี่ยง (approach-avoidance conflict) ความขัดแย้งชนิดนี้จะมีผลกระทบมากต่อพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่เป้าหมาย มีทั้งที่ปรารถนาและไม่ปรารถนา จึงมีทั้งการยอมรับและหลีกเลี่ยงในเวลาเดียวกัน

- ความขัดแย้งที่เกิดจากการหลีกเลี่ยงการหลีกเลี่ยง (avoidance - avoidance) ความขัดแย้งชนิดนี้ไม่ค่อยมีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กร เพราะเป็นความขัดแย้งที่แก้ไขได้ง่าย คือ เมื่อบุคคลถูกบังคับให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่ชอบทั้งสองอย่าง อาจจะสละไม่เลือกก็ได้หรือออกไปจากเหตุการณ์ก็ได้

3) ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีบทบาทหลายบทบาทที่สลับซับซ้อน เช่น ความขัดแย้งภายในบทบาท ของผู้ควบคุมบังคับบัญชาในระดับต้น ซึ่งอยู่ระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายปฏิบัติ และทั้งสองฝ่ายมีความคาดหวังในบทบาทของผู้บังคับบัญชา ตรงกันข้าม ซึ่งทำให้ผู้บังคับบัญชายากที่จะแสดงบทบาทให้สอดคล้องกับความคาดหวังของทั้งสองฝ่ายที่มีต่อเขา

4.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (interpersonal conflict) ความขัดแย้งในรูปแบบนี้ จะเป็นรูปแบบที่ขัดแย้งมากที่สุดระหว่างบุคคลในองค์กร ในการวิเคราะห์จะอาศัยทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) คือ (ธรรมศาสตร์ใจแก้ว, การศึกษาปัญหาความขัดแย้งด้านแรงงาน ในสถานประกอบการ 2544, น 5-6 ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่าบุคลิกภาพของคนประกอบขึ้นด้วยระบบสำคัญ 3 ประการ

อิด (Id) อีโก้ (Ego) ซูเปอร์อีโก้ (Super ego) ซึ่งจะประกอบกันเป็นโครงสร้างของบุคลิกภาพ ระบบทั้ง 3 นี้จะทำหน้าที่แสดงออกซึ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ แต่ระบบทั้ง 3 นี้ อาจสามารถแยกเป็นส่วน ๆ ได้จริง แต่เป็นตัวประกอบของโครงสร้างทางจิต

ID (อิด) หมายถึง โครงสร้างส่วนดั้งเดิมที่ปราศจากการขัดเกลาใด ๆ ทั้งสิ้นของบุคลิกภาพ ประกอบด้วยสัญชาติญาณหรือแรงขับโดยกำเนิด ในวัยเด็กทารก นั้นบทบาทของโครงสร้างของอิด ต่อบุคลิกภาพจึงมีน้อยมาก เมื่อทารกเติบโตขึ้น พลัง ที่กระจัดกระจายอยู่ก็จะเริ่มปรากฏออกมา ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทางด้านโครงสร้างของบุคลิกภาพ มีลักษณะเป็นสัญชาติญาณทั่วไป เช่น กระหาย หิว แรงขับทางเพศ

EGO (อีโก้) หมายถึง การเรียนรู้ และการรับรู้ด้วยความคิดและเหตุผล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมแรงกระตุ้นของสัญชาติญาณ เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นและช่วยกำหนดว่าแรงขับใดควรได้รับการตอบสนองเพียงใดและด้วยวิถีใด ดังนั้น อีโก้จึงทำหน้าที่ความเข้าใจกับสภาพความจริงแห่งชีวิต เพื่อจะได้ควบคุมการแสดงออกของอิดได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง นอกจากนี้อีโก้ยังช่วยสกัดกั้นและยับยั้งการระบายออกของอิดที่อาจทำอันตรายต่อตนเองด้วย โดยเปลี่ยนรูปแบบการแสดงออกให้เป็นไปในลักษณะที่ปลอดภัยซึ่งเรียกว่า "กลวิธานในการป้องกันตนเอง" (Defense Mechanism) จึงกล่าวได้ว่า อิดทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรม ส่วนอีโก้ทำหน้าที่เป็นผู้บริหาร โดยควบคุมการแสดงออกของแรงขับของความต้องการในลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

SUPER-EGO (ซูเปอร์อีโก้) หมายถึง ระบบของการถูกอบรมเลี้ยงดูจากบิดา มารดา ระเบียบประเพณี และค่านิยมของสังคมซึ่งเป็นตัวของระบบที่คอยควบคุมอิดอีกทีหนึ่งบางครั้งเราก็เรียกซูเปอร์อีโก้ว่ามโนธรรม ซึ่งเราสามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์

ระบบทั้ง 3 นี้ เป็นกระบวนการทางจิตที่ทำหน้าที่ประสานงานกันภายใต้การนำของอีโก้ ซึ่งเป็นตัวกลางในการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพมิใช่ว่าต่างทำหน้าที่แยกกันเป็นส่วน ๆ ไปจิตวิทยาบางคนได้เปรียบเทียบระบบทั้ง 3 นี้ว่า อิด เปรียบเสมือน

ส่วนประกอบพื้นฐานของบุคลิกภาพทางด้านชีววิทยา ส่วนอีกก็เปรียบเสมือน ส่วนประกอบของบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ และซูเปอร์อีโก้เปรียบเสมือนส่วนประกอบของบุคลิกภาพทางด้านสังคม

4.3 ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม กลุ่มที่มีความขัดแย้งต่อกันจะมีพฤติกรรม กลุ่มแตกต่างจากกลุ่มที่มีความร่วมมือกันอย่างมาก โดยกลุ่มที่มีความขัดแย้งต่อกันจะ ปรากฏลักษณะของการแบ่งเขาแบ่งเรา แต่จะเกิดการรวมตัวเมื่อต้องการเอาชนะ อีกฝ่ายหนึ่ง การขัดแย้งระหว่างกลุ่ม มีปรากฏใน 4 ประการ คือ

1) การหลีกเลี่ยง (avoidance) วิธีการนี้ก็พยายามที่จะซ่อนความ ขัดแย้งไว้โดยการเพิกเฉยความขัดแย้งหรือพยายามที่จะแก้ปัญหา วิธีการนี้อาจจะ เหมาะสมกับปัญหาที่ไม่สำคัญและมีการป้องกันเสียตั้งแต่ต้นลม

2) การสลายตัว (defusion) ด้วยยุทธวิธีนี้ก็จะเป็นการพยายามทำให้ ข้อขัดแย้งนั้นสลายตัว ทำให้อารมณ์ของสมาชิกกลุ่มเย็นลง โดยการไม่แสดง ความสำคัญของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหรือไปสร้างเป้าหมายที่สูงกว่าที่ทำให้กลุ่มที่ ขัดแย้งต้องร่วมมือกันเพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย

3) การจำกัดวง (containment) ด้วยวิธีการนี้ก็จะเป็นปล่อยให้ความ ขัดแย้งบางอย่างมีอยู่ได้บ้าง แต่ก็คอยระมัดระวังแก้ไขบางประเด็นด้วย ในขณะเดียวกัน ก็มี การกำหนดปัญหาและขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งผู้แทนของกลุ่มที่ขัดแย้งสามารถมาเจรจา และต่อรองกันได้ แต่วิธีการนี้จะใช้ก็ต่อเมื่อกลุ่มที่ ขัดแย้งกันมีอำนาจพอ ๆ กัน

4) การเผชิญหน้า (confrontation) วิธีการนี้จะตรงกันข้ามกับวิธีการ หลีกเลี่ยง โดยจะมีการเผชิญหน้ากันโดยตรงและนำประเด็นต่าง ๆ ขึ้นมาเจรจากัน อย่างเปิดเผย และจะพยายามที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจซึ่งอาจจะเป็น การแก้ปัญหาระหว่างกันหรือแม้แต่ออกแบบงานหรือความรับผิดชอบเสียใหม่ที่จะแก้ไข ความขัดแย้ง วิธีการนี้จะใช้ได้เหมาะสมเมื่อกลุ่มมีความไวใจต่อกันในระดับต่ำที่สุด และเมื่อสถานการณ์นั้นไม่มีปัญหาเรื่องเวลา และเมื่อกลุ่มต้องการร่วมมือกันเพื่อที่จะ ทำให้งานสำเร็จผล

4.4 ความขัดแย้งในระดับองค์การ ความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม ต่างที่เป็นความขัดแย้งที่เกิดในองค์การ แต่ตัวขององค์การเองอาจเกิดความขัดแย้งได้เช่นกัน สาเหตุ ได้แก่

- เป้าหมายไม่สอดคล้องกัน
- วิธีการหรือการจัดสรรทรัพยากรไม่สอดคล้องกัน
- สถานภาพไม่สอดคล้องกัน
- การรับรู้ต่างกัน

การจัดการกับข้อขัดแย้ง มีหลายแนวทาง ได้แก่ การแก้ไขข้อขัดแย้งตามแบบที่มีมาแต่เดิม การแก้ไขข้อขัดแย้งโดยการอาศัยการออกแบบขององค์การเสียใหม่ และการแก้ไขข้อขัดแย้ง โดยวิธีการเผชิญหน้า

1) การแก้ไขข้อขัดแย้งตามแบบที่มีมาแต่เดิม เช่น การอุทธรณ์ วิธีการนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่คู่กรณีเสนอหรือเรียกร้องให้ผู้ที่มีอำนาจในระดับสูงกว่าเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา โดยมาก ผู้มีอำนาจที่เหนือกว่ามักเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของคู่กรณี หรือเป็นหัวหน้างาน การบริหารบุคคล และได้รับการยอมรับจากทั้งสองฝ่าย ซึ่งการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา จึงเป็นที่ยอมรับ นอกจากการอุทธรณ์แล้วการต่อรอง (bargaining) เป็นอีกวิธีหนึ่งในการแก้ไขปัญหา โดยทั้งสองฝ่ายจะต้องร่วมกันทำงานอย่างสมานฉันท์หลังจากตกลงกันได้

2) การแก้ไขข้อขัดแย้งโดยอาศัยการออกแบบขององค์การเสียใหม่ บางครั้งข้อขัดแย้งอาจจะป้องกันหรือแก้ไขได้โดยอาศัยโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมโดยอาจจะใช้วิธีรวมงานเข้าด้วยกัน ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานและไม่คับข้องใจ เช่น มีงานพัสดุอยู่ในสังกัดของตนเองหรือมีงานประชาสัมพันธ์ของตัวเอง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้เกิดความเหมาะสมกับงานและความรับผิดชอบที่ตนมี

วิธีการนี้อาจจะทำให้สิ้นเปลืองและทำให้เกิดแนวโน้มการแยกตัวออกเป็นหน่วยอิสระเล็ก ๆ ในกรณีที่องค์การมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและหน่วยงานต่างมีเป้าหมายของตนเองและมีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ในกรณีเช่นนี้

ก็อาจจะใช้วิธีตั้งผู้เชื่อมประสาน (liaison) ซึ่งสามารถเข้าได้กับทั้งสองฝ่าย การแลกเปลี่ยนหรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำงาน (rotation) ของพนักงานระหว่างหน่วยต่าง ๆ ก็เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความขัดแย้งได้ ทั้งนี้เพราะการเข้าดำรงตำแหน่งต่าง ๆ กันจะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจในการทำงานของตำแหน่งอื่น ๆ ภายในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ดังนั้นจึงเกิดลักษณะของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) ซึ่งจะเน้นวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยอาศัยความเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างขององค์การ การใช้คณะกรรมการก็เป็นการช่วยแก้และลดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลได้เช่นกัน ในเมื่อบุคคลจากต่างหน่วยงานต้องมารู้จักและทำงานร่วมในคณะกรรมการเดียวกัน เขามักจะเกิดความคุ้นเคยและเข้าอกเข้าใจกันมากขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าได้มา ใกล้ชิดกัน รับรู้ปัญหาและช่วยแก้ปัญหาาร่วมกัน

3) การแก้ไขข้อขัดแย้งโดยวิธีการเผชิญหน้า วิธีการนี้จะกระทำโดยการเชิญคู่กรณีมาเผชิญหน้าเพื่อบอกกล่าวปัญหาและความคิดของตน ซึ่งต้องกระทำตามขั้นตอน คือ เริ่มต้นด้วยการสร้างบรรยากาศ ตามด้วยการรวบรวมข่าวสารข้อมูล และแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล วางแผนเพื่อดำเนินการในระดับกลุ่ม ติดตามด้วยระดับของค์การ กระทำตามแผน และติดตามผล แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งดังที่ได้กล่าวมาทำให้เห็นว่าความขัดแย้งของบุคคล/องค์การที่เกิดขึ้นมาจากหลายรูปแบบ และการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีหลายรูปแบบเช่นกัน นอกจากทฤษฎีความขัดแย้งดังที่กล่าวมาแล้ว อีกหลายทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล โดยแนวคิดของทฤษฎีที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นมุมมองพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นต้นเหตุของความขัดแย้ง ดังนี้

ทฤษฎี

ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายของแม็กเกรเกอร์

แนวคิดของทฤษฎีนี้กล่าวถึงสมมุติฐานของมนุษย์ที่มีลักษณะแตกต่างโดยสิ้นเชิง กล่าวคือทฤษฎีเอกซ์จะเป็นการมองบุคคลในแง่ลบ ในขณะที่ทฤษฎีวายเป็นการมองบุคคลในแง่บวก (สร้อยตระกูล (ดิวิยานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์, 2541 น.106-107)

ทฤษฎีเอกซ์ จะมีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. โดยปกติแล้ว มนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด

2. เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับ ควบคุม และลงโทษเพื่อที่จะให้เขาทำงาน

3. โดยธรรมชาติ มนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎีวาย นั้นมีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. การใช้ความพยายามทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติเช่นเดียวกับการละเล่นและการพักผ่อน

2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะทำโทษไม่ใช่เป็นวิธีการเดียวที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การเป็นผลได้ มนุษย์จะใช้การควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่เขาได้ผูกพันไว้

3. ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่ไปกับความสำเร็จของเขา เช่น การปฏิบัติงานและทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น

4. ภายใต้สภาพที่เหมาะสม มนุษย์จะไม่เรียนรู้แต่เฉพาะการยอมรับว่ามีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย

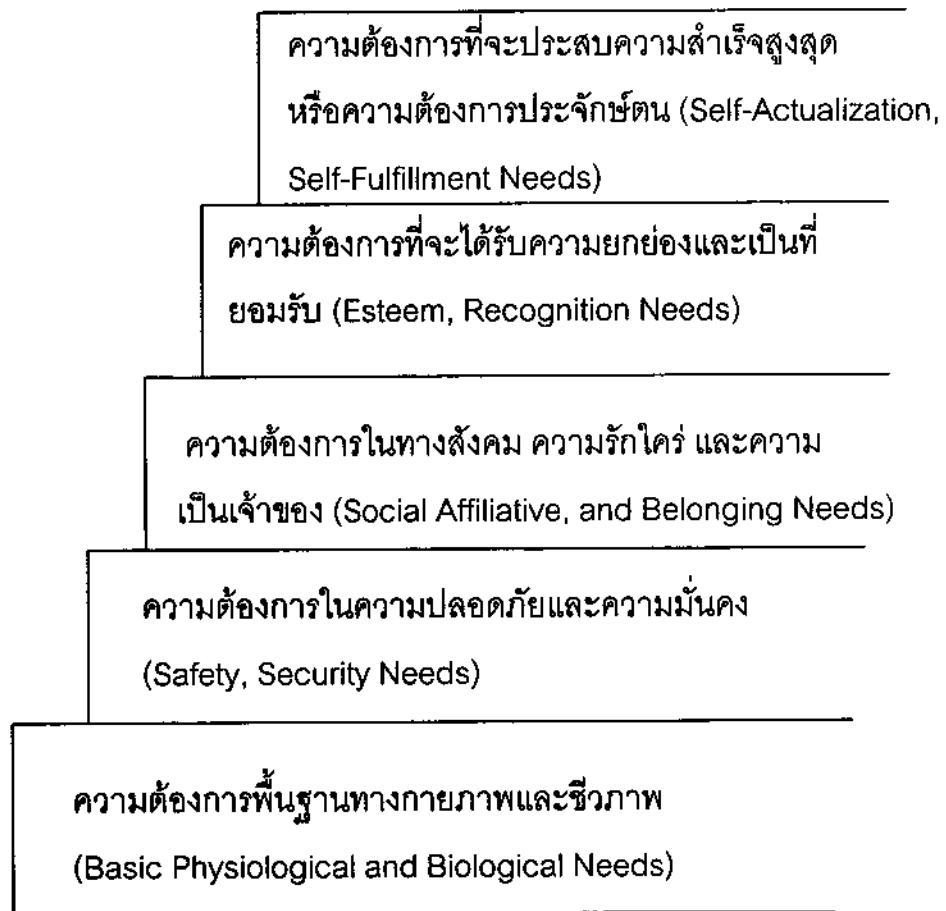
5. ความสามารถในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การนั้นมีอยู่อย่างกว้างขวางในหมู่มนุษย์

6. ภายใต้เงื่อนไขของชีวิตสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพด้านสติปัญญาของมนุษย์ได้ถูกนำมาใช้แต่เพียงบางส่วนเท่านั้น

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีทั้งสองมีลักษณะตรงกันข้ามแบบสูงสุด หากนักบริหารผู้ใดมีสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์แบบเอกซ์ เขาก็จะมองเห็นมนุษย์ไปในแง่ลบและเห็นว่าเป็นมนุษย์ที่ใช้เหตุผลทางเศรษฐกิจ (economic man) จึงต้องใช้การคุกคามว่าจะลงโทษหรือใช้การลงโทษ (stick) เพื่อให้เขาทำงาน แต่ก็อาจกระตุ้นจิตใจด้วยสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ (tangible incentives) หรือสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (financial incentives) พร้อม ๆ กับบริหาร โดยการสั่งการและเน้นการใช้ระเบียบวินัยและอำนาจหน้าที่อย่างมากในการควบคุม สำหรับทฤษฎีวายนี้ นักบริหารจะมองมนุษย์ว่าเป็นคนที่ชอบสังคม (social man) มิใช่มองว่าเป็นคนที่ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจเหมือนในทฤษฎีเอกซ์ ดังนั้นนักบริหารจึงต้องจูงใจเขาเหล่านั้นด้วยสิ่งจูงใจที่มีไม่ใช่ตัวเงิน (non-financial incentives) หรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (non tangible incentives) และเปิดช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบควบคุมตนเองเพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาได้ผูกพันไว้มากกว่าที่จะมาคอยควบคุม ตรวจสอบตราดูแลกันอย่างใกล้ชิด

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

นอกจากทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวัยที่ศึกษาสมมุติฐานของมนุษย์แล้ว ยังมีทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierachy of Needs The ory) ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งทฤษฎีนี้มองว่าบุคคลมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ; พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์, 2541 น 92- 99) แสดงลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของอับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H.Maslow)



ความต้องการตามลำดับชั้นนั้น จะมีบทบาทหรือมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อมีสภาพ 2 ประการ คือ

1) เมื่อความต้องการนั้นได้เกิดขึ้นเพียงพอถึงระดับของความยาก

(wanting)

2) เมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว และคงอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการพื้นฐานเริ่มแรก คือ ความต้องการทางกายภาพและชีวภาพ

มาสโลว์มีความเห็นว่า ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ ความต้องการนั้นจะไม่มีแรงกระตุ้นต่อไป ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะเป็นแรงจูงใจแทนที่ซึ่งทำให้บุคคลสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองออกมา ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ความต้องการนี้เป็นความต้องการระดับต่ำขั้นแรก ซึ่งเป็นความต้องการเพื่อการอยู่รอด เช่น การพักผ่อน อากาศ การขับถ่าย รวมถึงปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

2. ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์ ซึ่งรูปแบบของความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ การประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านอุบัติเหตุและด้านชีวิต ในเรื่องของความปลอดภัยเน้นถึงปัจจัยสำคัญในการเลือกทำงานของบุคคล

3. ความต้องการในสังคม ความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ เมื่อความต้องการทางกายภาพ และความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคงได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในสังคม ความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ จะเริ่มมีบทบาทต่อบุคคลแต่ความต้องการในระดับนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและในแต่ละสถานการณ์ด้วย ความต้องการระดับนี้มีมากในความสัมพันธ์กับบิดามารดาสามีภรรยา และลูกนอกจากนี้ความต้องการตอบสนองได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความอบอุ่นกับเพื่อน โดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงานและจะมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ถ้าไม่มีกลุ่มเขาจะรู้สึกว่าเป็นบุคคลไม่พึงปรารถนา

4. ความต้องการที่ได้รับการยกย่องและเป็นที่ยกย่อง เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีคุณค่าในสายตาของคนอื่น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถ ที่แท้จริง ความสำเร็จและความเคารพที่ได้จากคนอื่น ความต้องการนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความปรารถนาที่จะมีความแข็งแกร่ง ความสำเร็จ มีความพึงพอใจ มีความมั่นใจ เพื่อจะเผชิญโลก และมีความอิสระและเสรีภาพ

2. ความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิ ได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความสำคัญ หรือการเห็นคุณค่า

ความสำเร็จ นอกจากจะหมายถึงความรู้สึกรับรู้ของบุคคลว่างานของเขาได้รับการยกย่องแล้วยังหมายถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา โดยตระหนักในศักยภาพ ทักษะและความสามารถของตน

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน ควรแสดงออกของความต้องการแบบนี้มีมากมายหลายอย่าง แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล การเกิดขึ้นของความต้องการนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการระดับต้น ๆ บุคคลที่ได้รับการตอบสนองเหล่านี้ เรียกว่า “บุคคลผู้ที่มีความพึงพอใจ” (Satisfied people) สำหรับความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดนี้ยังมีไม่มากนัก

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพของคาร์ล จุง (พรนพ, พุกกะพันธ์, การบริหารความขัดแย้ง, 2542, น.25.)

เขาเชื่อว่าบุคลิกของมนุษย์มี 2 แบบใหญ่ ๆ คือ

บุคลิกเปิดเผย (Extrovert)

หมายถึงพวกที่สนใจตนเองและสนใจผู้อื่นด้วย จึงทำให้เป็นคนใจกว้าง รักพวกพ้องชอบมีเพื่อนมาก ๆ ชอบออกสังคม และมีลักษณะเป็นพวกแสดงออกเป็นคนยึดหยุ่น

บุคลิกไม่เปิดเผย (Introvert)

พวกนี้จะตรงกันข้ามกับพวกแรกคือ สนใจเฉพาะตนเอง ไม่ชอบออกงาน สังคม เก็บตัว ชอบอยู่คนเดียว รักแต่ตัวเอง

ซึ่งการที่มนุษย์จะมีบุคลิกแบบนี้คาร์ล จี จุง คิดว่าอาจเกิดจาก

- การรับรู้ของมนุษย์ คือเขาได้เห็นได้ยินได้สัมผัสมาอย่างไรตั้งแต่เด็ก เขาก็จะมักจะเป็นแบบนี้ ขึ้นกับการเลี้ยงดูของบุคคลที่ใกล้ชิด

- เกิดจากสัญชาตญาณภายในตัวเอง

- ค่านิยมของสังคมว่าสิ่งดีสิ่งนี้แล้ว เช่น การที่เด็กผู้หญิงชอบคบกับเด็ก

ผู้ชายมาก ๆ ในสังคมไทยคิดว่าไม่ดี

- การพิจารณาของตนเองในสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความยุติธรรม

ความชอบธรรม ความเป็นประชาธิปไตย

บทที่ 3

นโยบายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาการชุมนุมประท้วง/เรียกร้อง

นโยบายการแก้ไขปัญหาการชุมนุมประท้วงของผู้ใช้แรงงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุมประท้วง นโยบายกระทรวงแรงงาน และแนวทางแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 44 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ” และมาตรา 65 บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิต่อต้านโดยสันติวิธี” ซึ่งการกระทำใดๆ ที่เป็นไปหรือได้มาซึ่งอำนาจในการปกครองประเทศ (สำนักประสานงานมวลชน, กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, บทบาทฝ่ายปกครองกับการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยโดยสันติวิธี, 2544, น.6-7.) รัฐธรรมนูญได้กำหนดให้มีองค์กรต่าง ๆ ทำหน้าที่จัดการเวลาที่มีความขัดแย้งขึ้น เช่น คณะกรรมการด้านสิทธิมนุษยชน ผู้ตรวจราชการแผ่นดิน รัฐสภา ศาลรัฐธรรมนูญ ซึ่งองค์กรเหล่านี้จะทำหน้าที่ยุติปัญหา เมื่อมีความขัดแย้ง โดยไม่ต้องใช้ความรุนแรงเมื่อมีความเห็นต่างกัน ทุกฝ่ายจะใช้องค์และระบบที่กำหนดเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8-9 ได้กำหนดวิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เป็นนโยบายสำคัญประการหนึ่ง และได้เน้นให้มีการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ควบคู่กับการลดความขัดแย้งในสังคมอันเนื่องมาจากการดำเนินโครงการพัฒนาของรัฐ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดความสงบสุข สามีคคีในสังคมโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ การศึกษารายละเอียด การติดตามผล การตัดสินใจ การเลือกรูปแบบที่เหมาะสมรวมทั้งให้เจ้าของโครงการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องให้ประชาชนรับรู้และให้มีการปรับบทบาทและทัศนคติของภาครัฐให้สามารถปฏิบัติป้องกันแก้ไขข้อขัดแย้งในสังคมด้วยสันติวิธี คือ

1. ทุกส่วนราชการยึดหลักการดำเนินงานที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหามีเหตุผล และมีความจริงใจในการทำงานร่วมกับประชาชน ใช้ทั้งหลักรัฐศาสตร์ควบคู่กับหลักนิติศาสตร์ในการป้องกันแก้ไขปัญหาคัดแย้งในสังคม

2. ส่งเสริมการใช้ฉันทานุมัติในการแก้ไขปัญหาแทนการใช้เสียงข้างมาก และเผยแพร่มติข้อตกลงให้ประชาชนรู้อย่างเปิดเผยและกว้างขวาง

3. สนับสนุนการใช้กลไกสาธารณะ ซึ่งเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของสังคม และไม่มีส่วนได้เสียในการดำเนินการให้ทำหน้าที่ใกล้เคียงเจรจา ทำความตกลงหาข้อยุติที่ยอมรับได้ร่วมกัน และให้ยุติปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่

1. นโยบายรัฐบาล

คณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2543 ได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องไว้ 7 ประการคือ (สำนักประสานงานมวลชน, กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, บทบาทฝ่ายปกครองกับการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยโดยสันติวิธี, 2544, น.10

1. เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกฝ่ายต้องใส่ใจดูแลรีบเร่งแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ไม่ให้ขยายตัวออกไปและให้เกิดเป็นรูปธรรม
2. รัฐบาลไม่มีนโยบายที่จะใช้ความรุนแรงใด ๆ ต่อผู้ชุมนุมเรียกร้อง
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ผู้มาชุมนุมเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน และพร้อมจะให้ความสำคัญในการดูแลแก้ไขปัญหาค
4. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ใกล้ชิดกับกลุ่มผู้ชุมนุมจะต้องป้องกันมิให้เกิดการกระทบกระทั่ง และไม่แสดงความยั่วยุให้เกิดความรุนแรง
5. การชุมนุมต้องอยู่ในกรอบของกฎหมาย
6. ประเมินสถานการณ์แล้วอาจมีแนวโน้มที่จะใช้ความรุนแรงให้จัดกิจกรรมทางศาสนาร่วมกัน

7. การชุมนุมเรียกร้องด้านการเมือง ควรให้ความสนใจในเบื้องต้น ก่อนไม่ควรมีการกดดันและเปิดโอกาสให้ผู้ชุมนุมได้สะท้อนความเดือดร้อนและความต้องการ

นอกจากนั้น คณะรัฐมนตรีได้มีมติเพิ่มเติมเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2545 เห็นชอบในหลักการและแนวทางการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในการการชุมนุมประท้วงเรียกร้องโดยให้เน้นหลักเมตตาธรรมควบคู่หลักนิติธรรม แต่หากกลุ่มที่ชุมนุมเรียกร้องมีพฤติกรรมรุนแรง เช่น บุกรุกสถานที่ราชการและทำลายทรัพย์สิน การปิดถนน การบุกรุกที่ดินและทำลายทรัพย์สินของเอกชนซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนทั่วไป ทรัพย์สินของทางราชการและเอกชน ซึ่งเป็นภาระทำเกินกว่าการใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญของตนและละเมิดสิทธิตามรัฐธรรมนูญของผู้อื่น บางครั้งใช้วิธีการรุนแรงหรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขที่เจรจาตกลงกันได้ ก็ให้ดำเนินการตามกฎหมายอย่างจริงจัง อย่างไรก็ตามกระทรวงมหาดไทยในฐานะผู้กำกับดูแลคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน (คชช.) มีหนังสือแจ้งให้กระทรวงแรงงานทราบเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2544 ว่ารัฐบาลได้จัดเตรียมพื้นที่รองรับผู้ชุมนุมเรียกร้องไว้ที่บริเวณใต้ทางด่วนสายบางโคล่ - แจ้งวัฒนะ ขนานกับถนนกำแพงเพชร 2 (ตัดใหม่) เขตจตุจักร กรุงเทพฯ จำนวน 5 ไร่ สามารถรองรับผู้ชุมนุมได้ประมาณ 1,000 คน และเมื่อเกิดการชุมนุมในเบื้องต้นผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีการชุมนุมจะเป็นผู้ระงับเหตุในพื้นที่และป้องกันการเดินทางเข้าไปโรงเรียนยังทำเนียบรัฐบาล หากผู้ชุมนุมเดินทางเข้าสู่กรุงเทพฯ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องนำขบวนผู้ชุมนุมไปยังพื้นที่โรงเรียนที่ได้จัดเตรียมไว้

2. นโยบายกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน โดยรัฐมนตรีว่าการนายสุวัจน์ ลิปตพัลลภ ได้กำหนดนโยบายกำกับการทำงานของส่วนราชการในกระทรวงให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ได้มอบเป็นแนวทางปฏิบัติราชการรวม 23 ข้อ ซึ่งในข้อที่ 20 ได้กล่าวถึงการส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ไว้ดังนี้

การส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ โดยการเสริมสร้างพื้นฐานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนา องค์การนายจ้าง ลูกจ้างให้เข้มแข็งเพื่อให้มีความเป็นเอกภาพในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบด้านแรงงานสัมพันธ์ไว้ว่าส่งเสริมและพัฒนาาระบบแรงงานสัมพันธ์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเศรษฐกิจเพื่อป้องกันความขัดแย้งและเสริมสร้างความร่วมมือที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงาน

จากการประชุมประท้วงของพนักงานบริษัทเบต แอนด์ บาธ เพชรที่จ (ประเทศไทย) จำกัด รวม 3 เดือนเศษ ทำให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจ เกิดความเสียหายต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่เหมาะสมของหน่วยงานราชการซึ่งเป็นหน่วยหลักในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา การชุมนุมเรียกร้อง ผู้บริหารกระทรวงแรงงานจึงเชิญผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการชุมนุมประท้วงทุกฝ่ายร่วมหารือเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2546 เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงานในโอกาสต่อไป สรุปผลเป็นมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงานได้ 7 มาตรการ คือ

3.1 การเฝ้าระวังปัญหา

หน่วยงานเจ้าของพื้นที่ทำการศึกษา วิเคราะห์ สภาพปัญหาในภาพรวมของพื้นที่ข้อมูลสถานประกอบการ ข้อมูลบุคคล และแนวโน้มสถานการณ์ทั้งฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้างและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องนำเสนอกรมเพื่อทราบ

กรณีสถานการณ์ที่อาจจะเกิดปัญหา ควรเตรียมเฝ้าระวังป้องกันปัญหาโดยศึกษาภาพรวมทางเศรษฐกิจ ผลประกอบการในภาพรวมของธุรกิจแต่ละประเภท สัญชาติผู้ลงทุนของสถานประกอบการในพื้นที่ นอกจากนี้หน่วยงานดังกล่าวจะต้องติดตามผลประกอบการและการดำเนินธุรกิจของแต่ละสถานประกอบการ โดย

1) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานแต่ละพื้นที่ต้องประสานงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จะสามารถนำมาประเมินสถานการณ์ด้านแรงงานในพื้นที่ได้ ทั้งนี้ให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยกลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค เป็นแกนหลักในส่วนกลางและสำนักงานแรงงานจังหวัด เป็นแกนหลักในส่วนภูมิภาค ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานของกระทรวงแรงงานในพื้นที่แต่ละจังหวัด

2) ให้หน่วยงานวิชาการของแต่ละกรม ศึกษา เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มทางเศรษฐกิจว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการประเภทต่าง ๆ อย่างไรบ้าง รวมทั้งจัดทำสถิติด้านแรงงาน แล้วแจ้งให้หน่วยงานแต่ละพื้นที่ทราบเพื่อประกอบเป็นแนวทางในการเฝ้าระวัง

3) หน่วยงานเจ้าของพื้นที่ต้องประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลทุกด้านของสถานประกอบการจากพาณิชย์จังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด สรรพากรจังหวัด แม้แต่การส่งเงินเข้ากองทุนประกันสังคม รวมทั้งพฤติกรรมการเคลื่อนไหวที่เคยเกิดขึ้นในอดีต

3.2 การประสานการข่าว

เจ้าหน้าที่ทุกระดับในทุกหน่วยงานของกระทรวงแรงงาน ควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนายจ้าง ลูกจ้าง องค์การนายจ้าง องค์การลูกจ้าง องค์การพัฒนาเอกชนที่เกี่ยวข้อง อาสาสมัครเตือนภัยด้านแรงงานสัมพันธ์และหน่วยงานด้านการข่าว ทุกหน่วยทั้งในและนอกพื้นที่ เพื่อสร้างเครือข่ายประสานงานด้านการข่าว และควรมีการพบปะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงจะต้องทำความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวเพื่อสร้างความคุ้นเคย อันจะก่อให้เกิดความสะดวกในการประสานงานและเพื่อทราบข้อมูลและประเด็นปัญหา รวมทั้งทิศทางของปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนประเด็นข้างเคียงอื่น ๆ ที่อาจเป็นมูลเหตุแห่งปัญหา

เมื่อเกิดปัญหาด้านแรงงาน เช่น เกิดกรณีความขัดแย้งด้านแรงงานหรือข้อพิพาทแรงงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับ ข้อตกลง

เกี่ยวกับสภาพการจ้าง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องหาแนวทางชี้แจงทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เมื่อเกิดปัญหาเริ่มต้นขึ้น และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบล่วงหน้า แต่ควรระมัดระวังการให้ข้อมูลจะต้องมิให้เกิดความเสียหายแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

นำเสนอข้อคิดเห็น ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนมาตรการด้านการข่าวที่จำเป็นต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ พร้อมทั้งประเมินสถานการณ์ และระบุข้อมูลรายละเอียด เกี่ยวกับตัวผู้นำแรงงานกลุ่มนั้น ๆ

3.3 การติดตามความเคลื่อนไหว

1) การจัดระบบการติดตามความเคลื่อนไหว

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายร่วมดำเนินการเป็นทีม เจ้าของเรื่องจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากทุกแหล่งข้อมูล โดยมีทีมสนับสนุนจะส่งข้อมูลให้เมื่อได้รับเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงต้องเป็นผู้ที่รู้จักคนอื่นอย่างกว้างขวาง หน่วยงานระดับกรมจะต้องจัดอบรมภารกิจที่จำเป็นให้เพื่อสร้างแนวร่วมด้านการข่าวกับหน่วยข่าวของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

การจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาครบถ้วนทุกด้านให้มากที่สุด ที่สำคัญคือให้จัดทำแฟ้มบุคคล หมายถึงประวัติและพฤติกรรมของผู้นำแรงงานที่เคยเข้ามามีบทบาทในการเคลื่อนไหว

2) การรายงาน

การรายงานความเคลื่อนไหวและแนวโน้มสถานการณ์ถือเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบข้อมูลให้เป็นปัจจุบันที่สุด โดยต้องรายงานให้เร็วที่สุด โดยเลือกใช้เครื่องมือในการรายงานตามแต่สถานการณ์ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ ใช้กรณีเร่งด่วน สำคัญ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ก่อนเป็นเบื้องต้น ข้อควรระวังคือ ต้องตรวจสอบ หมายเลขโทรศัพท์ และหมายเลขโทรสาร ของผู้บังคับบัญชาให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

การรายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรต้องรวดเร็ว รายงานข้อมูลสำคัญของเหตุการณ์ตลอดจนความเคลื่อนไหว โดยยึดหลักใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม และอย่างไร ข้อควรระวังคือ ต้องตรวจสอบว่าปลายทางได้รับแล้วและชัดเจนครบถ้วน

การรายงานในรูปแบบหนังสือราชการเป็นการรายงานเต็มรูปแบบที่หน่วยปฏิบัติต้องดำเนินการเมื่อสถานการณ์ยุติ หรือจะต้องทำรายงานต่อรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีแล้วแต่กรณีจะต้องนำเสนอข้อเท็จจริงความเป็นมาจนถึงปัจจุบัน การดำเนินการของหน่วยงานในการแก้ไขปัญหา ผลการดำเนินการ แนวโน้มของสถานการณ์ นำเสนอความเห็นหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

3) การประสานงาน

การประสานงานระหว่างหน่วยงานเจ้าของเรื่อง กับกรมที่สังกัดหรือกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงาน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกันในระบบเครือข่าย เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในทุก ๆ ด้านให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำมาวิเคราะห์สถานการณ์และแนวทางการแก้ไขปัญหา

3.4 การเข้าจัดการกับปัญหา

1) กรณีการชุมนุมเรียกร้องสิทธิตามกฎหมาย เช่น กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายจัดหางาน กฎหมายประกันสังคม หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน เจ้าของเรื่องต้องดำเนินการยุติปัญหาในพื้นที่ และเสนอแนะผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงแรงงาน เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน รองปลัดกระทรวงแรงงาน ไม่ควรพบและเจรจากับลูกจ้าง นายจ้างหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น โดยให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดำเนินการก่อน ซึ่งมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณีตามขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(1) เห็นว่าข้อขัดแย้งด้านแรงงาน มีแนวโน้มที่จะยืดเยื้อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง เช่น สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ต้องรีบรายงานให้กรม และกระทรวงแรงงานทราบ ทันท่วงที และอาจขอให้กรม จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วม

แก้ปัญหา และหากเห็นว่ายังไม่สามารถหาข้อยุติและลูกจ้างมีเจตนาที่จะเดินทางมา ร้องเรียนยังสถานที่ราชการสำคัญ เช่น กระทรวงแรงงาน ทำเนียบรัฐบาล เจ้าของเรื่อง ต้องรีบรายงานให้อธิบดี ปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ทราบโดยเร็ว อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อาจมอบหมายคณะทำงาน เฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งด้านแรงงาน หรือเสนอเรื่องให้คณะทำงาน ไตรภาคีป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งด้านแรงงาน (ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวง แรงงานแต่งตั้ง) เข้าร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหา

(2) ถ้าการประชุมประท้วงมีแนวโน้มที่จะยืดเยื้อและรุนแรง ให้ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องทำความเข้าใจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เพื่อใช้อำนาจ ตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 สั่งให้ลูกจ้างยุติการนัดหยุดงาน หรือ สั่งให้นายจ้างยุติการปิดงาน และส่งข้อพิพาทแรงงานให้คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ วินิจฉัยชี้ขาด

(3) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการใช้สิทธิของนายจ้าง และ ความคับหน้าในการแก้ไขปัญหาเป็นระยะ ๆ แก่สาธารณชน ผู้ชุมนุมประท้วง และ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) กรณีการประชุมเรียกร้องในเชิงนโยบาย เช่น การขอให้มีการปรับปรุง กฎหมาย การเรียกร้องให้มีระบบการรับรองสิทธิ เช่น เมื่อถูกเลิกจ้างและไม่ได้รับ ค่าชดเชย การเรียกร้องการประกันการว่างงาน การขอให้รัฐบาลปรับค่าจ้างขั้นต่ำ เป็นต้น การเรียกร้องประเภทนี้มักมีกลุ่ม องค์กรทั้งที่จดทะเบียนถูกต้อง และองค์กร พันธมิตรมาร่วมดำเนินการในลักษณะเครือข่าย ซึ่งการประชุมประท้วงในลักษณะนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องศึกษาภูมิหลังขององค์กรที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และวัตถุประสงค์ที่ แท้จริงของการร่วมดำเนินการ รวมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นประเด็นปัญหาของ การชุมนุมเรียกร้องของกลุ่มลูกจ้าง

(1) จัดให้มีการเจรจาเพื่อคลี่คลายปัญหาเพื่อรักษาผลประโยชน์ หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่แท้จริงของกลุ่มลูกจ้าง โดยให้ลูกจ้างได้มีโอกาสชี้แจง

แสดงความคิดเห็นของตนเองมิให้ถูกเบียดเบียนประเด็นหรือแสวงหาประโยชน์โดยไม่สุจริตจากกลุ่มผู้แอบแฝงหรืออาจต้องมีการปรึกษาหารือกับผู้นำขององค์กรที่เข้ามาให้การสนับสนุนเพื่อให้ได้ข้อยุติด้วย

(2) สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สาธารณชน และองค์กรที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือให้การสนับสนุนการชุมนุมประท้วงให้ดำเนินงานเพื่อรักษาผลประโยชน์แก่ผู้ชุมนุมประท้วงรักษากรอบกติกาของสังคม เคารพกฎหมาย คำนึงถึงความเดือดร้อนและประโยชน์สุขของสาธารณชน

(3) ประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ ที่คาดว่ากลุ่มผู้ชุมนุมประท้วงจะเดินทางไปร้องเรียน เพื่อให้รายละเอียดข้อเท็จจริง และการดำเนินการแก้ไข ปัญหาของกระทรวงแรงงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อร่วมมือกันหาแนวทางยุติปัญหาดังกล่าวต่อไปอย่างเป็นเอกภาพ

3.5 การดำเนินการเมื่อมีการชุมนุมเรียกร้องที่กระทรวงแรงงาน

1) การดำเนินการเมื่อมีการชุมนุมนอกกระทรวงแรงงาน

(1) หน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานกับกลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เข้าดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและชี้แจงให้ชุมนุมโดยสงบไม่กีดขวางทางจราจรและให้กระทำการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ควรให้ข้าราชการและประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงหรือผู้ที่ผ่านไปมาได้รับความเดือดร้อน โดยกลุ่มสนับสนุนเครือข่ายจัดเตรียมสถานที่บริเวณหน้ากระทรวงแรงงานเพื่อรองรับการชุมนุม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็น เช่น รถสุขาเคลื่อนที่ และป้องกันไม่ให้นักลุ่มผู้ชุมนุมเข้ามาชุมนุม ภายในบริเวณกระทรวงแรงงาน

(2) ใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยตามมาตรการข้อ 3.6 อย่างเคร่งครัด

(3) ให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง และหน่วยงานในส่วนกลางที่เกี่ยวข้องกับปัญหา พร้อมด้วยกลุ่มสนับสนุนเครือข่ายและประสานภูมิภาค ติดตามความเคลื่อนไหวอย่างใกล้ชิดเพื่อเฝ้าระวังการเคลื่อนย้ายของกลุ่มผู้ชุมนุมไปยังสถานที่อื่น ๆ