

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤตการณ์แรงงานตั้งแต่ปี 2516 เป็นต้นมา เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า แรงงานไทย ได้มีการเคลื่อนไหวและตื่นตัว ในอันที่จะพิทักษ์ผลประโยชน์ของตน มีความรู้ในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของตนเพิ่มขึ้น มีการรวมตัวอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน กล่าวพูด กล่าวแสดงความคิดเห็นและมีความประสงค์ที่จะยกฐานะทางสังคมของตนให้เป็นที่ยอมรับด้วย นับได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าใหม่ของคนงานไทยจากอดีต ซึ่งเป็นเพียงผู้คอยรับคำสั่ง ยอมรับปฏิบัติตาม อยู่ในโอวาทของนายจ้างอย่างเต็มที่ เมื่อมีปัญหาขัดข้องหรืออึดใจเพียงไร ก็เก็บไว้ในใจ ไม่กล้าเรียกร้องหรือแสดงออกแต่อย่างใด มาเป็นการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น มีการยื่นข้อเรียกร้องต่อนายจ้างและรวมกันต่อสู้เพื่อสิทธิผลประโยชน์อันควรสมควรได้ ดังปรากฏรายงานสถิติ การพิพาทแรงงานถึงขั้นหยุดงานและขอร้องทุกข์ซึ่งได้รับการวินิจฉัยว่า มีสิทธิได้รับเงินจากตาราง 1, 2 และ 3

### ตารางที่ 1

การพิพาทแรงงานถึงขั้นหยุดงาน ปี 2515 - 2520

พ.ศ.	จำนวนข้อพิพาทแรงงานถึงขั้นหยุดงาน	จำนวนลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง	จำนวนวันทำงานที่สูญเสีย
2515	34	7,803	19,903
2516	501	177,887	296,887
2517	357	105,883	507,607 $\frac{1}{2}$
2518	241	94,747	722,946
2519	133	65,342	495,619
2520	7	4,868	12,331

ที่มา : ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการและวางแผน กรมแรงงาน

ตารางที่ 2

2

ขอร้องทุกข์ที่ได้รับและทวินิจฉัยแล้วมีสิทธิได้รับเงิน จำแนกตามประเภทขอร้องทุกข์  
ปี 2520

ประเภท ขอร้องทุกข์	ขอร้องทุกข์ที่ได้รับ		ขอร้องทุกข์ทวินิจฉัยแล้วมีสิทธิได้รับเงิน		
	จำนวน	ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง	เงิน (บาท)
รวมทุกจังหวัด	5,093	16,456	3,725	12,144	19,019,990.62
เงินชดเชย	2,440	5,547	1,565	4,270	12,171,603.19
ค่าจ้าง	2,030	8,451	1,449	6,302	4,745,991.68
ค่าล่วงเวลา	46	497	35	70	76,881.61
เงินประกัน	13	47	12	19	8,219.00
ค่าทำงานในวันหยุด	73	116	90 <sup>+</sup>	385	325,962.04
ค่าช่วยเหลือ	10	42	171 <sup>+</sup>	301	410,510.25
เงินสะสม	15	21	13	20	16,762.57
สาเหตุหลาย กรณี อื่น ๆ	338	829	331	736	1,033,392.77
กรุงเทพมหานคร	1,710	3,514	1,806	4,148	5,309,877.32
เงินชดเชย	1,046	1,596	956	1,592	3,113,918.63
ค่าจ้าง	360	1,167	404	1,495	859,243.54
ค่าล่วงเวลา	8	12	16	21	9,213.44
เงินประกัน	4	20	8	15	6,619.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ขอร้องทุกข์ที่ได้รับและที่วันจจ่ายแลวมสิทธิได้รับเงิน จำแนกตามประเภทขอร้องทุกข์  
ปี 2520

ประเภท ขอร้องทุกข์	ขอร้องทุกข์ที่ได้รับ		ขอร้องทุกข์ที่วันจจ่ายแลวมสิทธิได้รับเงิน		
	จำนวน	ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง	เงิน (บาท)
คาทำงาน ในวันหยุด	24	30	38	227	134,779.42
คาช่วยเหลือ เงินสะสม	-	-	80	144	133,319.00
สาเหตุหลาย กรณี	8	11	7	11	3,686.57
อื่น ๆ	245	662	251 †	583	853,846.61
	15	16	46	60	195,251.11

ที่มา : ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการและวางแผน

† ขอร้องทุกข์ที่วันจจ่ายแลวมสิทธิได้รับเงินมีจำนวนมากกว่าขอร้องทุกข์ที่ได้รับ  
เนื่องจากได้รับรวมขอร้องทุกข์ที่ได้รับในปีก่อนที่ค้างอยู่ และนำมารวม  
พิจารณาด้วย

ตารางที่ 3

จำนวนขอร้องทุกข์ที่วินิจฉัยแล้วมีสิทธิได้รับเงิน ในกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามประเภทขอร้องทุกข์ ปี 2515 - 2520

จำนวนขอร้องทุกข์						
ปี	2515			2516		
ประเภทขอร้องทุกข์	จำนวน	ลูกจ้างที่ เกี่ยวข้อง	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน	ลูกจ้างที่ เกี่ยวข้อง	จำนวนเงิน (บาท)
รวม	838	3,460	1,919,046.76	1,104	2,985	3,543,147.84
คชช.เซีย	304	435	275,879.51	377	921	866,985.28
คจจ	339	2,139	1,309,329.50	487	1,532	1,886,741.55
คาลงเวลา	46	545	-	38	151	54,180.71
เงินประกัน	10	14	8,935.00	18	26	13,890.00
คทำงานในวันหยุด	-	-	-	1	33	1,800.00
คช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	-
เงินสะสม	4	5	32,598.52	32	18	119,615.02
สาเหตุหลายกรณี	135	322	292,304.23	110	268	463,923.15
อื่น ๆ	-	-	-	41	1	136,012.13

ที่มา : ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการและวางแผน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

จำนวนขอร้องทุกข์ที่วินิจฉัยแล้วมีสิทธิได้รับเงิน ในกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามประเภทขอร้องทุกข์ ปี 2515 - 2520

จำนวนขอร้องทุกข์						
ปี	2517			2518		
	ประเภทขอร้องทุกข์	จำนวน	ลูกจ้างที่ เกี่ยวของ	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน	ลูกจ้างที่ เกี่ยวของ
รวม	1,592	4,831	6,739,682.11	1,451	5,297	5,452,256.61
คชช.เซช	791	1,784	2,578,293.00	793	1,280	2,357,526.01
คจจ	339	2,054	1,375,743.30	337	2,288	1,091,021.22
คาลงเวลา	25	85	239,301.57	14	45	36,625.53
เงินประกัน	12	14	9,902.95	9	9	2,640.00
คทำงานในวันหยุด	25	63	54,001.39	26	332	100,813.50
คช่วยเหลือ	2	2	4,620.00	14	26	14,230.00
เงินสะสม	13	14	43,255.00	9	9	49,737.58
สาเหตุหลายกรณี	223	720	2,343,940.73	323	1,282	1,766,619.53
อื่น ๆ	58	95	90,624.17	17	26	33,043.24

ที่มา : ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการและวางแผน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

จำนวนขอร้องทุกข์ที่วินิจฉัยแล้วมีสิทธิได้รับเงิน ในกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามประเภทขอร้องทุกข์ ปี 2515 - 2520

จำนวนขอร้องทุกข์						
ปี	2519			2520		
ประเภทขอร้องทุกข์	จำนวน	ลูกจ้างที่ เกี่ยวข้อง	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวน	ลูกจ้างที่ เกี่ยวข้อง	จำนวนเงิน (บาท)
รวม	1,568	4,588	5,758,632.96	1,806	4,148	5,309,877.32
ค่าชดเชย	839	1,432	2,994,738.08	956	1,592	3,113,918.63
ค่าจ้าง	330	1,441	796,690.82	404	1,495	859,243.54
ค่าล่วงเวลา	8	11	17,802.93	16	21	9,213.44
เงินประกัน	8	14	9,909.00	8	15	6,619.00
ค่าทำงานในวันหยุด	36	870	539,470.30	38	227	134,799.42
ค่าช่วยเหลือ	32	33	19,618.00	80	144	133,319.00
เงินสะสม	6	6	12,909.35	7	11	3,686.37
สาเหตุหลายกรณี	260	742	1,300,038.70	251	583	853,846.61
อื่น ๆ	49	69	68,255.78	46	60	195,251.11

ที่มา: ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการและวางแผน

จากตารางที่ 3 ดังกล่าวข้างต้น ย่อมเป็นเครื่องยืนยันให้นายจ้างตระหนักไว้ว่า สิ่งที่ถูกจ้างเรียกร้องในแต่ละครั้งของการพิพาทแรงงานนั้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ถูกจ้างต้องการให้นายจ้างพยายามปรับปรุงในเรื่องค่าครองชีพ ค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ อันถูกจ้างพึงได้รับตามกฎหมายแรงงานและตามสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

เหตุที่มาของข้อพิพาทแรงงานและข้อร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น พอสรุปสาเหตุสำคัญได้ ดังนี้

### 1. สภาพแวดล้อมภายนอก

1.1 วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ภาวะการผันผวนทางเศรษฐกิจ เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เชื่อมโยงให้เกิดปัญหาค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งใ้ค้กอภาวะซ้ำเติมให้ฐานะของประชาชนส่วนใหญ่ทรุดหนัก ภาวะเงินเฟ้อของโลกซึ่งระบาคเข้ามาพร้อมกับสินค้าที่ซื้อมาจากต่างประเทศ เช่นน้ำมัน ดัชนีราคาผู้บริโภคโตเชียบพุ่งตัวขึ้นอย่างผิดปกติ ตั้งแต่ปี 2515 เป็นต้นมา

(ดังตารางที่ 4)

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4

ดัชนีราคาผู้บริโภคสำหรับกรุงเทพมหานคร จำแนกตามหมวดใหญ่และหมวดย่อย  
เฉลี่ยรายปี ตั้งแต่ 2515 - 2520  
ปี 2520 = 100

หมวดใหญ่และหมวดย่อย	ดัชนีรายปี					
	2515	2516	2517	2518	2519	2520
ดัชนีรวม	119.6	138.1	171.1	180.8	188.4	201.9
<u>หมวดอาหารและเครื่องดื่ม</u>	127.8	153.7	198.8	209.1	218.4	236.6
ข้าว แป้งและผลิตภัณฑ์จากแป้ง	127.8	180.6	232.6	234.0	239.2	244.9
เนื้อสัตว์ เป็ดไก่และสัตว์น้ำ	123.0	141.2	199.2	206.6	210.8	236.7
ผักและผลไม้	147.8	172.1	208.3	233.5	251.2	261.6
ไข่และผลิตภัณฑ์นม	116.8	149.4	215.2	203.3	211.3	212.2
อาหารอื่นที่ซื้อจากตลาด	105.5	120.8	162.0	167.1	166.6	178.9
เครื่องดื่มที่ไม่แอลกอฮอล์	109.8	115.9	193.0	141.5	144.8	163.9
อาหารที่ซื้อบริโภค	135.0	155.7	193.0	207.9	227.2	256.6
<u>หมวดเครื่องนุ่งห่ม</u>	108.7	125.9	149.7	158.0	163.0	171.4
ชายและเด็กชาย	107.2	121.3	141.4	148.2	152.7	160.7
หญิงและเด็กหญิง	108.5	127.4	152.7	165.8	171.5	180.6
ผ้าและบริการตัดเย็บ	116.8	142.1	174.1	175.2	173.4	187.8

ที่มา กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์



จะเห็นว่าดัชนีราคาผู้บริโภค เขยิบจาก 119.6 เป็น 138.1 ในปี 2516 เป็น 171.7 ในปี 2517 เป็น 180.8 ในปี 2518 เป็น 188.4 ในปี 2519 และสูงถึง 201.9 ในปี 2520 อัตราการเพิ่มของระดับราคาสินค้าที่สูง เช่นนี้เป็นสถานการณ์ที่น่าเป็นห่วงอย่างยิ่ง ผลกระทบกระเทือนที่ได้รับจากระดับราคาสินค้าและบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้มีรายได้น้อยและเป็นรายได้อverage ในรูปเงินเดือนและค่าจ้าง ต้องประสบกับความเดือดร้อนอย่างมาก จึงได้มีการเรียกร้องให้เพิ่มค่าแรงและสวัสดิการให้มากขึ้น

1.2 วิกฤตการณ์ทางการเมือง สังคมไทยในปัจจุบัน นอกเหนือจากปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่ทำให้เกิดการเรียกร้องค่าจ้างและสวัสดิการแล้ว การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองก็นับว่ามีส่วนอยู่มาก กล่าวคือในระบบการเมือง ถ้าผู้บริหารของประเทศเอนเอียงไปข้างนายจ้างหรือลูกจ้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมาก อาจนำไปสู่ปัญหาทางด้านแรงงานได้

## 2. สภาพแวดล้อมภายใน

2.1 การสื่อข้อความและการบริหารไม่ดีพอ นายจ้าง ผู้บริหารหรือหัวหน้า เมื่อประกาศกฎข้อบังคับออกมาจะไม่คำนึงถึงว่า ข้อความที่ตนประกาศออกมานั้น ลูกจ้างจะพอใจหรือไม่ จะถูกต้องหรือไม่ถือว่าตัวเองเป็นนายจ้าง เป็นผู้บริหาร เป็นผู้บังคับบัญชา เมื่อออกคำสั่งไปแล้ว ลูกจ้างหรือลูกน้องจะต้องปฏิบัติตาม เมื่อลูกจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามได้ทั้ง ๆ ที่ ลูกจ้างก็มีเหตุผลพอสมควรก็มักจะถูกเพ่งเล็งหรือถูกตราหน้าว่าเป็นคนชอบความ เป็นคนหัวแข็ง บางรายถึงกับถูกนายจ้างปลดออกจากงานไปเลยก็มี

มีขอเรียกร้องของลูกจ้างเป็นอันมากเกิดขึ้น เพราะเขาใจผิดไม่ทราบขอเท็จจริง เช่นในเรื่องการจ่ายโบนัส การคำนวณอัตราค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา การเลิกจ้าง การเปลี่ยนหน้าที่ การใช้สวัสดิการของโรงงาน การจัดคนทำงานแทน ฯลฯ เมื่อลูกจ้างหรือผู้แทนเรียกร้องขึ้นมา นายจ้างไม่พอใจไม่ชัดเจนมีทัศนคติที่ว่า เป็นอำนาจของฝ่ายจัดการ สิ่งเหล่านี้จึง กลายเป็นชนวนให้เกิดข้อพิพาทแรงงานและการนัดหยุดงาน

2.2 นายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน มีนายจ้างจำนวนไม่น้อยที่มคนงานตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไปจนถึงนับจำนวนพื้นที่เอ้าร์คเอาเปรียบลูกจ้างอย่างเกินขนาดและทำผิดกฎหมายแรงงาน โดยใช้ให้ทำงานซึ่งไม่ต่างไปกว่าทาสเท่าไรนัก ทำงานกันวันละประมาณ 12 - 14 ชั่วโมง โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมทอผ้า การขนส่ง ไม่มีสวัสดิการในการรักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บป่วย นอกจากนี้ยังให้ทำงานในวันหยุดอีกด้วยและถ้าลูกจ้างคนใดกล้าไปหยุดงานเช้า ก็จะถูกตัดค่าแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม เช่นค่าแรงวันละ 20 บาท แต่ถ้าไม่ทำงานในวันหยุดจะถูกตัดค่าจ้างในวันหยุดที่หยุดไปวันละ 50 บาท ลูกจ้างประเภทหญิงบริการตามสถานอาบอบนวดหรือลูกจ้างหญิงตามสถานที่นั่งชั่วโมงก็เช่นกัน ถ้าหยุดเช้าจะถูกตัดค่าแรงวันละไม่ต่ำกว่า 50 บาทขึ้นไป ทั้งที่ลูกจ้างประเภทนี้ค่าแรงเป็นรายชั่วโมงแท้ ๆ และลูกจ้างรายใดเกิดไปรู้สึกสิทธิหน้าที่ของตน ในฐานะที่ตนเป็นพลเมืองคนหนึ่งร่วมกันเรียกร้องขอเจรจาต่อรองกับนายจ้าง ให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ก็มักถูกเพ่งเล็งหาวาระรวมหัวกันนัดหยุดงาน มีมือที่สามเข้ามายุยงส่งเสริม ในกรณีที่ลูกจ้างนัดหยุดงาน นายจ้างแทบทุกรายก็ใคร่พยายามใช้อิทธิพลต่าง ๆ มาข่มขู่ลูกจ้างทั้ง ๆ ที่ตนเองเป็นฝ่ายผิด ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน เหตุนี้เองลูกจ้างทนไม่ไหวจึงรวมกันนัดหยุดงาน

2.3 นายจ้างหรือหัวหน้างานเป็นชาวต่างประเทศ มีอุตสาหกรรมจำนวนไม่น้อยโดยเฉพาะงานที่ต้องการช่างประเภทฝีมือ นายจ้างผู้บังคับบัญชาตลอดจนถึงหัวหน้างานเป็นชาวต่างประเทศ ซึ่งไม่เข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา ตลอดจนถึงวัฒนธรรมของแต่ละฝ่าย ทำให้เกิดการเข้าใจผิดบ่อย ๆ บางที่ต้องอธิบายผ่านล่าม บางครั้งล่ามแทนที่จะทำหน้าที่ของตนอย่างดี กลับเพิ่มเติมเสริมแต่ง ความรู้สึกของตนเองไปในการแปลความด้วย ทำให้เกิดเข้าใจผิดกันขึ้น

2.4 ความแตกต่างของอัตราค่าจ้าง เป็นไปได้ 2 กรณี กล่าวคือ

2.4.1 การปรับปรุงอัตราค่าจ้างและเพิ่มค่าครองชีพไม่เท่ากันในกิจการประเภทเดียวกัน เป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดการเรียกร้องและนัดหยุดงาน ในแห่งเดียวกัน

2.4.2 ความเหลื่อมล้ำของค่าจ้างและการเพิ่มค่าจ้างให้ภายในกิจการเดียวกัน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ต้นเหตุของงาน เช่น เพิ่มให้ลูกจ้างในสำนักงานมากกว่าในโรงงาน เพื่อให้เป็นเปอร์เซ็นต์เท่ากัน ไม่ว่าระดับสูงหรือต่ำ เพิ่มเพื่อเอาใจเฉพาะลูกจ้างที่เรียกร้องหรือเพิ่มให้หัวหน้างานน้อยกว่าคนงานไม่มีฝีมือ เป็นต้น

อนึ่ง ธุรกิจขนาดใหญ่และกิจการบางประเภท เพิ่มค่าจ้างให้สูงกว่าที่อื่นเป็นเหตุให้ลูกจ้างกิจการที่รับต่ำกว่า เรียกร้องจากนายจ้างของตน

ความแตกต่างของอัตราค่าจ้าง นอกจากทำให้เกิดการเรียกร้อง การนัดหยุดงาน ยังผลก่อให้เกิดการเข่าออกของคนงานอยู่ในจำนวนที่สูง ซึ่งจะมีผลต่อผลิตผลขององค์การเป็นอย่างมาก ดังปรากฏในตารางที่ 5

#### ตารางที่ 5

จำนวนคนทำงานที่ต่องการและการเข้า ออกจากงานในกรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามอุตสาหกรรมปี 2520

อุตสาหกรรม	จำนวนลูกจ้าง	คนทำงาน ที่ต่องการ	การเข้างาน	การออก จากงาน
รวม	225,178	2,507	41,794	33,636
การผลิต	85,302	499	16,674	14,229
การไฟฟ้า ก๊าซและการประปา	23,370	427	1,398	450
การก่อสร้าง	4,193	52	4,329	3,897
การขายส่ง-ปลีก ภัตตาคารและโรงแรม	42,203	356	9,532	7,719
การขนส่ง สถานีเก็บสินค้าและคมนาคม	13,991	30	1,474	1,709
บริการการเงิน การประกันภัย	37,439	942	5,348	2,786
อสังหาริมทรัพย์และธุรกิจ				
บริการชุมชน สังคมและบริการส่วนบุคคล	18,680	201	3,039	2,846

ที่มา ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการและวางแผน กรมแรงงาน

จากสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้น เป็นผลทำให้นายจ้างและผู้บริหารองค์การได้พยายามปรับปรุงและจัดหาสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง เพื่อป้องกันมิให้มีการพิพาทแรงงานเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตามปัจจุบันกล่าวได้ว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่ได้รับสวัสดิการจากนายจ้างตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ ซึ่งเป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น ลูกจ้างซึ่งได้รับรายได้น้อยอยู่แล้วและมีฐานะความเป็นอยู่ค่อนข้างยากจน โอกาสที่จะมีฐานะความเป็นอยู่สูงขึ้นเป็นไปได้โดยยาก เพราะรายได้นั้นก็ไม่สามารถส่งเสริมให้ดีขึ้นได้ ดังนั้นทางเจ้าของหรือนายจ้างสถานประกอบการจึงน่าจะพิจารณาจัดสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ ดังที่ Northcott ได้กล่าวไว้ว่า สวัสดิการนั้นเป็นสิ่งที่แยกออกเสียมิได้จากงานที่ทำ มิใช่สิ่งหนึ่งหยิบยื่นให้หรือระงับยับยั้งไว้ได้ตามความประสงค์ของนายจ้าง การสวัสดิการในทัศนะของนักบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดหา ปฏิบัติการและสิ่งตอบแทนต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง<sup>1</sup>

การจัดสวัสดิการที่จะบังเกิดผลดีแก่ทั้งฝ่ายผู้ให้บริการ คือ องค์การและฝ่ายผู้รับบริการคือ พนักงานขององค์การจึงจำเป็นจะต้องมีโครงการที่ดีในการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการวางโครงการสวัสดิการนั้นควรคำนึงถึงปัญหาเกี่ยวโยงต่อไปนี้ คือ

1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบวางโครงการ การวางโครงการสวัสดิการนั้น นอกจากแผนกสวัสดิการขององค์การมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนี้แล้ว ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วย ควรจะร่วมรับผิดชอบให้ความร่วมมือหรือให้ความสนใจอย่างจริงจังด้วย<sup>2</sup>

<sup>1</sup>CH. Northcott, Personnel Management Principles and Practice, 4th ed. (New York : Philosophical Library Inc., 1960), P. 10.

<sup>2</sup>George D. Halsey, Handbook of Personnel Management, Revised Edition, (New York \* Brothers Publishers, 1953), P. 330.

เพราะหัวหน้าหน่วยงานใดพบปะใกล้ชิดกับลูกน้อง ย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการต่าง ๆ ของลูกน้อง ได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่สวัสดิการ นอกจากนั้นแล้วก็ควรจะต้องให้พนักงานขององค์การได้มีส่วนร่วมในการวางนโยบายเกี่ยวกับโครงการให้บริการนั้น ๆ และเป็นผู้นำริเริ่มในเรื่องนั้น ๆ อยู่ด้วยโดยสม่ำเสมอ ทั้งนี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับองค์การ ซึ่งจะมีผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยดีและที่สำคัญคือ พนักงานย่อมจะสนใจรับเอาประโยชน์จากบริการนั้น

## 2. ความต้องการ ความจำเป็นและความสนใจของผู้ปฏิบัติงานขององค์การ

โครงการสวัสดิการที่คนธรรมดาควรมีแนวคำเนิการที่จะช่วยส่งเสริมและสนองความต้องการอย่างแท้จริงของคนในองค์การ ทั้งในเวลาปฏิบัติงานและนอกเวลาปฏิบัติงาน<sup>1</sup> แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงระดับของความจำเป็นด้วย มิฉะนั้นแล้วจะเท่ากับว่า การให้สวัสดิการนั้นเป็นการส่งเสริมให้คนขององค์การไม่รู้จักช่วยตัวเอง คอยหวังพึ่งแต่องค์การโดยตลอด อนึ่งโครงการสวัสดิการจะต้องมีความยืดหยุ่นพอสมควร<sup>2</sup> อาจจะมีการให้บริการบางอย่างที่พนักงานจำเป็นในระยะนั้นหรือบริการที่คนขององค์การไม่สนใจเสีย หรืออาจให้บริการพิเศษเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาพิเศษเฉพาะหน้าหรือเพื่อสนองความต้องการเฉพาะของบางคน

3. คุณภาพของบริการและความเหมาะสมในแง่เศรษฐกิจ สวัสดิการที่ได้จัดให้ตามความต้องการและความจำเป็นของคนในองค์การนั้น ต้องมีคุณภาพในชั้นดีพอ ทั้งนี้เพื่อให้ขอคำหนิวิพากษ์วิจารณ์ที่จะเกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือไม่ชอบกพรองเลยถ้าเป็นไปได้<sup>3</sup> นอกจากนี้ การที่จะเริ่มบริการใดชั้นก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมทางเศรษฐกิจโดยทั่ว ๆ ไปด้วย กล่าวคือ องค์การจะต้องพิจารณาในแง่คุณภาพทางเศรษฐกิจของบริการพิจารณาในแง่ที่จะดำเนินการให้บริการนั้นต่อไปได้ในระยะยาวนาน

<sup>1</sup>Dale Yoder, Personnel Principles and Policies, 2d ed. (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1959), P. 490.

<sup>2</sup>Paul Pigors and Charles A. Mayers, Personnel Administration : A Point of View and a Method, (New York : Mc Graw-Hill book Co., 1973), P. 340.

<sup>3</sup>Ibid., P. 491.

4. ความเหมาะสมและความสอดคล้องกับนโยบายอื่น ๆ ขององค์การ โครงการสวัสดิการที่วางไว้จะต้องให้สอดคล้องสัมพันธ์กับนโยบายและโครงการบริหารงานบุคคลโดยตลอดทั่ว การให้สวัสดิการจะไม่บังเกิดผลสมความมุ่งหมายไปโดยเลย ถ้าหากว่านโยบายของการบริหารงานบุคคลมิได้วางไว้อย่างรัดกุมและในโครงการบริหารงานบุคคลมิได้เน้นให้ฝ่ายจัดการดำเนินการช่วยเหลือส่งเคราะห์อย่างจริงจัง

5. ประโยชน์ร่วมกัน โครงการสวัสดิการที่ติดต่อประกอบด้วยบริการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในระยะยาวตั้งแต่ฝ่ายปฏิบัติงานทุก ๆ คนขององค์การและแก่องค์การเองด้วย<sup>1</sup> โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการนั้น ๆ สามารถช่วยระงับบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ปัญหาสำคัญส่วนตัวของคนในองค์การอันจะมีผลให้การปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การดำเนินไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. ความสามารถของผูบริหารงานตามโครงการ เพื่อให้การบริหารงานตามโครงการสวัสดิการที่ตั้งไว้ดำเนินไปด้วยดีและบังเกิดผลตามความมุ่งหมาย จำเป็นที่จะต้องได้ผู้ดำเนินงานที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ในเรื่องสวัสดิการและประโยชน์แก่บุคคลสำหรับผู้ปฏิบัติงานขององค์การและสิ่งที่สำคัญคือ จะต้องเป็นผู้มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงานขององค์การให้เป็นไปด้วยดีอยู่เสมอ<sup>2</sup> กล่าวคือควรจะต้องคอยสังเกตว่า เมื่อใดคนขององค์การเดือนร้อน ต้องการบริการสวัสดิการอะไร และถ้าเป็นเรื่องที่สมควรให้ความช่วยเหลือส่งเคราะห์ก็ควรจะรู้ต่อไปอีกว่า ควรจะให้การส่งเคราะห์ประเภทใดและด้วยวิธีการใด เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว แนวทางบริการสวัสดิการที่ดีสำหรับนายจ้างหรือผู้บริหารที่มต่อลูกจ้างนั้น ควรยึดหลักในการพิจารณาอยู่ 2 ประการ คือ

1. ผลประโยชน์ของหน่วยงาน
2. ผลประโยชน์ของผู้ทำงาน

<sup>1</sup>Ibid. , P. 63.

<sup>2</sup>Ibid. , P. 336.

ทั้งสองนั้นจะต้องไปด้วยกัน ถ้าผู้บริหารมุ่งเน้นแต่ประโยชน์ของหน่วยงาน ก็ทำให้การปกครองล้มเหลว เพราะถ้าคนทำงานไม่ได้รับการตอบสนองให้เป็นที่ยอมรับแล้ว ก็ไม่อาจจะทำให้จุดมุ่งหมายของหน่วยงานบรรลุผลได้ เพราะแม้แต่สนองความต้องการของตนเอง ก็ไม่อาจสนองได้ แล้วจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อผลสำเร็จของหน่วยงานได้อย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน โดยศึกษากรณีตัวอย่าง เฉพาะพนักงานลูกจ้างของธนาคาร เพื่อจะศึกษาว่าสภาวะที่เป็นอยู่ของการให้สวัสดิการพนักงานธนาคารมีอะไรบ้าง เป็นอย่างไร มีวิถีทางใดที่จะช่วยให้พนักงานธนาคารได้รับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากได้รับสวัสดิการที่ดี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ความเหลื่อมล้ำแห่งการกำหนดอัตราค่าจ้างแรงงานในแต่ละสถานประกอบการ เป็นที่มาแห่งการเคลื่อนย้ายแรงงานจากสถานประกอบการหนึ่ง ไปยังอีกสถานประกอบการหนึ่งเสมอ ๆ ฝ่ายบริหารของสถานประกอบการต่าง ๆ จึงควรมีการปรับปรุงและแก้ไขผลตอบแทนแก่ลูกจ้างอยู่เสมอ ๆ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งเสริมสร้างขวัญและสิ่งจูงใจให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจและพอใจที่จะให้ความร่วมมือทำงานในองค์กรนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการวิจัย ก็เพื่อ

007081

1. เปรียบเทียบการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานของธนาคารพาณิชย์ระหว่างธนาคารไทยกับธนาคารต่างชาติ และธนาคารขนาดใหญ่กับธนาคารขนาดกลางและเล็ก
2. ศึกษาเปรียบเทียบเพื่อหาเหตุผลที่ธนาคารพาณิชย์หนึ่ง สามารถตอบสนองความต้องการด้านสวัสดิการให้แก่พนักงานได้มากกว่า ธนาคารพาณิชย์บางแห่งซึ่งไม่สามารถอำนวยให้
3. ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการ เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และในส่วนที่นอกเหนือจากที่ได้รับ
4. เพื่อเป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะทำการปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ

## ปัญหา

1. สวัสดิการของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ ระหว่างธนาคารไทยกับธนาคารต่างชาติ มีความแตกต่างกันเพียงใด
2. สวัสดิการของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ ระหว่างธนาคารขนาดใหญ่กับธนาคารขนาดกลางและเล็ก มีความแตกต่างกันเพียงใด
3. พนักงานระดับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการแตกต่างกันเพียงใด

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

เนื่องจากพนักงานธนาคารมีทั่วราชอาณาจักร หากจะทำการศึกษาทั้งหมดเวลาย่อมไม่อำนวยให้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ โดยจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มปฏิบัติการ
2. ศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านสวัสดิการพนักงานโดยตรง
3. ศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการที่เป็นผลประโยชน์อื่น ๆ ของพนักงาน ซึ่งธนาคารอำนวยให้

## อุปสรรคของการศึกษา

ความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาเรื่องนี้ เป็นไปด้วยความล่าช้าและยากลำบากพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลในแบบสอบถาม จำเป็นต้องยื่นเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาอนุมัติขั้นหนึ่งก่อนที่จะดำเนินการได้ ซึ่งต้องใช้เวลาหลายวัน นอกจากนี้ขอสอบถามที่ได้รับบางประการ ธนาคารพาณิชย์บางแห่งไม่สามารถที่จะเปิดเผยให้ทราบได้

อย่างไรก็ตาม ตัวเลขสถิติตลอดจนข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่รวบรวมมาได้ ก็สามารถนำมาเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างของการจัดการด้านสวัสดิการของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศไทยได้อย่างพอสังเขป





## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สิ่งที่ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้สวัสดิการ
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะได้ใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงปัญหา เรื่องของสวัสดิการให้ดีขึ้น อันจะจูงใจบุคลากรในการทำงาน
3. เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรเอง ที่จะได้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุงสวัสดิการ เพื่อจะได้มีโอกาสที่จะได้รับสวัสดิการที่ดีขึ้น
4. เป็นประโยชน์ต่อสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีลักษณะของหน่วยงานที่คล้ายคลึงกัน ในการนำไปศึกษาเปรียบเทียบ เรื่องการให้สวัสดิการแก่บุคลากรของสถาบันการเงินนั้น ๆ ต่อไป

## ขอตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยถือว่า

1. แบบสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานของธนาคารที่สร้างขึ้นสามารถวัดความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารได้
2. กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะตอบสนองต่อคำถามของแบบสอบถามตรงตามความคิดเห็นที่เขามองต่อสวัสดิการของธนาคารนั้น
3. แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากธนาคารที่อนุมัติให้เข้าทำการศึกษา จะเป็นตัวแทนที่ดีของธนาคารอื่น ๆ หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ ตัวแทนธนาคารดังกล่าวซึ่งจะปรากฏในบทที่ 2 มี 11 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ธนาคารศรีนคร จำกัด ธนาคารมหานคร จำกัด ธนาคารทหารไทย จำกัด ธนาคาร-กรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด ธนาคารเซสแมนฮัตตัน จำกัด และ ธนาคารมิตรชูย์ จำกัด

#### 4. แขนงขนาดของธนาคาร โดยถือเงินฝากเพียงสิ่งงวคบัญญัติ ธันวาคม 2521

ดังนี้

เงินฝาก มากกว่า 10,000 ล้านบาทขึ้นไป หมายถึงธนาคารขนาดใหญ่ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด และ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

เงินฝากตั้งแต่ 5,000 - 10,000 ล้านบาท หมายถึงธนาคารขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด ธนาคารศรีนคร จำกัด ธนาคารมหานคร จำกัด และ ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด

เงินฝากน้อยกว่า 5,000 ล้านบาท หมายถึงธนาคารขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารทหารไทย จำกัด ธนาคารเซสแมนฮัตตัน จำกัด และ ธนาคารมิทซูบิ จำกัด

#### ขั้นตอนของการศึกษาวิจัย

##### 1. ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ โดย

ก. สัมภาษณ์โดยออกแบบสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ข. ใช้แบบสอบถามความเห็นของพนักงานขององค์กร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามอัตราส่วน เฉพาะบุคลากรในสำนักงานใหญ่

2. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งต่าง ๆ เช่น จากธนาคาร จากกรมแรงงานที่บันทึกการเรียกร้องสวัสดิการของบุคลากร จากห้องสมุดและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในข้อ 1 และ 2 ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ โดยใช้วิธีการทางสถิติ

#### การนำเสนอเรื่อง

โดยรวมและแบ่งสรรเรื่องต่าง ๆ เป็นบทและตอนตามลำดับ ซึ่งตอนแรกเป็นการปูพื้นฐานทางการศึกษาโดยทั่ว ๆ ไป ตอนกลางเป็นการศึกษาเปรียบเทียบสวัสดิการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ในส่วนของการจัดการและในส่วนของความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารและสรุปปิดท้ายรวมทั้งเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ในภาคผนวก