



สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน ทฤษฎีและการปฏิบัติ

ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2

ดร.พงษ์เทพ สันติกุล

หนังสือที่ได้รับทุนสนับสนุนการเขียนตำราจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2560

การบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน ทฤษฎีและการปฏิบัติ



ถ่ายเอกสารแทนการใช้หนังสือ
คือการทำลายภูมิปัญญาสร้างสรรค์

การบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน ทฤษฎีและการปฏิบัติ ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2

ดร.พงษ์เทพ ลันติกุล

รองศาสตราจารย์

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2563

หนังสือที่ได้รับทุนสนับสนุนการเขียนตำราจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2560

พงษ์เทพ สันติกุล.

การบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน: ทฤษฎีและการปฏิบัติ.

1. การบริหารความขัดแย้ง. 2. การพิพาทแรงงาน.

HD42

ISBN 978-616-314-590-1

ISBN (E-BOOK) 978-616-314-592-5

ลิขสิทธิ์ของรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เทพ สันติกุล

สงวนลิขสิทธิ์

ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 เดือนเมษายน 2563

จำนวน 50 เล่ม

ฉบับอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เมษายน 2563

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ท่าพระจันทร์: อาคารธรรมศาสตร์ 60 ปี ชั้น U1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ถนนพระจันทร์ กรุงเทพฯ 10200 โทร. 0-2223-9232

ศูนย์รังสิต: อาคารโดมบริหาร ชั้น 3 ห้อง 317 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12121

โทร. 0-2564-2859-60 โทรสาร 0-2564-2860

<http://www.thammasatpress.tu.ac.th>, e-mail: unipress@tu.ac.th

พิมพ์ที่โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พิมพ์ครั้งที่ 1 เดือนกันยายน 2561 จำนวน 50 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 2 เดือนเมษายน 2563 จำนวน 50 เล่ม

ราคาเล่มละ 200.- บาท

สารบัญ

สารบัญภาพ	(12)
สารบัญตาราง	(12)
คำนำ	(13)

บทที่ 1 ความขัดแย้ง	1
ความหมายของความขัดแย้ง	1
รูปแบบของความขัดแย้ง	6
ความขัดแย้งในทางทำลายและสร้างสรรค์	6
ความขัดแย้งในเป้าหมายเดียวกันและแตกต่างกัน	7
ความขัดแย้งที่สมมาตรและไม่สมมาตร	7
ความขัดแย้งที่ยกระดับและลดระดับ	10
ประเภทของความขัดแย้ง	12
ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล	12
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	13
ความขัดแย้งภายในกลุ่ม	15
ความขัดแย้งระหว่างองค์กร	16
แหล่งที่มาของความขัดแย้ง	17
กระบวนการเกิดความขัดแย้ง	20
ทัศนคติต่อความขัดแย้ง	27
สรุปท้ายบท	28
คำถามท้ายบท	30
เอกสารอ้างอิง	31

บทที่ 2 ทฤษฎีความขัดแย้ง	33
กลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งแบบดั้งเดิม	34
ทฤษฎีความขัดแย้งของ Karl Marx	34
ทฤษฎีความขัดแย้งของ George Simmel	39

กลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งแบบสมัยใหม่	42
ทฤษฎีความขัดแย้งของ Ralf Dahrendorf	42
ทฤษฎีความขัดแย้งของ Lewis A. Coser	48
ทฤษฎีความขัดแย้งของ Max Weber	54
ทฤษฎีความขัดแย้งของ Randall Collins	57
กลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งด้านจิตวิทยา	59
ทฤษฎีการให้เหตุผล (Attribution Theory)	60
ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)	61
ทฤษฎีสถานะ (Field Theory)	63
ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychodynamic Theory)	65
ทฤษฎีความขัดแย้งในกลุ่มทฤษฎีสังคมศาสตร์	68
ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ (Interaction Theory)	68
ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)	70
ทฤษฎีระบบ (System Theory)	74
ทฤษฎีการเปลี่ยนผ่าน (Transformation Theory)	75
ทฤษฎีเกมกับความขัดแย้ง	76
สรุปท้ายบท	82
คำถามท้ายบท	84
เอกสารอ้างอิง	86
 บทที่ 3 ความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน	 89
ความหมาย รูปแบบ และประเภทของความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน	89
ประเภทความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน	91
1. ความขัดแย้งด้านสิทธิและหน้าที่	91
2. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์	91
3. ความขัดแย้งด้านทัศนคติ	92
ความขัดแย้งประเด็นแรงงาน: บทเรียนจากต่างประเทศ	92
ความขัดแย้งประเด็นแรงงานในสหรัฐอเมริกา	92
1. ปัญหาความเข้มแข็งของสหภาพแรงงาน	92
2. ปัญหาด้านค่าตอบแทนหรือค่าจ้างแรงงาน	93
3. ปัญหาการทำงานเกินเวลาและการทำงานล่วงเวลา	93

4. ปัญหาค่าจ้างแรงงานไม่เป็นธรรม	93
5. ปัญหาความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	94
6. ปัญหาการไม่ได้รับค่าจ้างเนื่องจากลาป่วยหรือลากิจ	94
7. ปัญหาการเลือกปฏิบัติต่อพนักงานดั้งเดิม	94
8. การเลือกปฏิบัติเพราะความแตกต่างด้านเชื้อชาติหรือสีผิว	94
9. การเจรจาต่อสัญญาจ้างงาน	95
10. การต่อต้านกระแสการค้าโลก	95
ความขัดแย้งประเด็นแรงงานในสาธารณรัฐประชาชนจีน	96
1. ความขัดแย้งก่อนมีกฎหมายแรงงาน	98
2. ความขัดแย้งจากการละเมิดสิทธิตามกฎหมาย	98
3. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์	98
ความขัดแย้งประเด็นแรงงานในประเทศไทย	99
ความขัดแย้งในองค์กร	103
ความหมาย รูปแบบ และประเภทของความขัดแย้งในองค์กร	103
ปัจจัยของความขัดแย้งในองค์กร	105
1. ความแตกต่างระหว่างเป้าหมายขององค์กร/ หน่วยงานกับเป้าหมายส่วนบุคคล	105
2. ความจำกัดของทรัพยากร	105
3. กฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กรไม่ชัดเจน	105
4. โครงสร้างองค์กรที่ขาดประสิทธิภาพ	105
5. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานไม่ชัดเจน	106
6. ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	106
7. ความเชื่อมโยงของผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	106
8. ระบบการสื่อสารภายในมีความซับซ้อนและขาดประสิทธิภาพ	106
9. ความรุนแรงจากการใช้หลักเอกภาพของการสั่งการ	106
10. งานไร้สมมูลบุคลากรขาดแรงจูงใจ	106
ระดับความขัดแย้งในองค์กร	107
1. ความขัดแย้งระดับนโยบาย	107
ความขัดแย้งระหว่างผู้ถือหุ้นกับผู้ถือหุ้น	107
ความขัดแย้งระหว่างผู้ถือหุ้นกับฝ่ายบริหาร	107
2. ความขัดแย้งระดับปฏิบัติ	108

ทฤษฎีอธิบายความขัดแย้งในองค์กร	108
1. ทฤษฎีบทบาท	108
2. ทฤษฎีความขัดแย้งแบบร่วมมือ	109
3. ทฤษฎีความขัดแย้งในองค์กรของ Barnard	110
4. ทฤษฎีความขัดแย้งในองค์กรของ Stephen P. Robbins	110
แนวคิดวงกลมแห่งความขัดแย้ง	112
แบบจำลองกระบวนการความขัดแย้ง	114
สรุปท้ายบท	115
คำถามท้ายบท	117
เอกสารอ้างอิง	118
 บทที่ 4 การบริหารความขัดแย้ง	 119
แนวคิดและความหมายของการบริหารความขัดแย้ง	119
เครื่องมือบริหารความขัดแย้ง	121
1. การเจรจา	121
หลักการเจรจาที่ดี	123
2. การไกล่เกลี่ย	123
ลักษณะสำคัญของการไกล่เกลี่ย	124
ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย	125
เป้าหมายการไกล่เกลี่ย	126
3. เครื่องมือทางกฎหมาย	127
กฎหมายแรงงาน	127
- ลักษณะของกฎหมายแรงงาน	127
- เป้าหมายของกฎหมายแรงงาน	128
- วิวัฒนาการของกฎหมายแรงงาน	128
บทบาทขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ	129
- สิทธิมนุษยชน	129
- การบริหารแรงงาน	130
- แรงงานสัมพันธ์	130
- สภาพทั่วไปของการจ้างงาน	130

- การจ้างแรงงานเด็กและผู้เยาว์	131
- การจ้างแรงงานหญิง	131
- สวัสดิการ สุขภาพ และความปลอดภัยในอุตสาหกรรม	132
- ความมั่นคงทางสังคม	133
เครื่องมือบริหารความขัดแย้งประเด็นแรงงานในสังคมไทย	133
1. การเจรจาประเด็นแรงงานในประเทศไทย	133
2. การไกล่เกลี่ยคดีแรงงานภายใต้กฎหมายไทย	137
2.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์	
พ.ศ. 2518	137
- การชี้ขาดข้อพิพาทโดยสมัครใจ	138
- การชี้ขาดข้อพิพาทโดยบังคับ	140
1. การวินิจฉัยข้อพิพาทแรงงานในกิจการสำคัญ	
โดยคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์	141
2. การชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานตามคำสั่งของรัฐมนตรี	
โดยคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์	142
3. การชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานโดยคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์	
เมื่อมีการปิดงานหรือการนัดหยุดงานแล้ว	143
4. การชี้ขาดของคณะบุคคลตามที่รัฐมนตรีกำหนดหรือแต่งตั้ง	
ในกรณีที่มีการประกาศใช้กฎอัยการศึกหรือประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน	
หรือในกรณีที่ประเทศประสบปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างร้ายแรง	144
2.2 การไกล่เกลี่ยคดีแรงงานตามพระราชบัญญัติศาลแรงงาน	
และวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2552	144
3. การบริหารความขัดแย้งโดยศาลแรงงาน	147
1) คดีแรงงานทั่วไป	150
2) อำนาจการพิจารณาพิพากษาคดีหรือมีคำสั่งในคดีเลิกจ้าง	
โดยไม่เป็นธรรมต่อลูกจ้าง	153
3) อำนาจการพิจารณาพิพากษาคดีหรือมีคำสั่งในคดีแรงงาน	
ตามแนวคำวินิจฉัยของอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง	155
สรุปท้ายบท	155
คำถามท้ายบท	157
เอกสารอ้างอิง	158

บทที่ 5 การออกแบบการบริหารความขัดแย้ง	159
การวินิจฉัยความขัดแย้ง	159
สิ่งแวดล้อมภายนอก	159
ตลาดแรงงาน	160
ตลาดผลิตภัณฑ์	160
กฎหมาย	160
ปัจจัยส่วนบุคคล	160
ความแตกต่างระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง	160
ความแตกต่างระหว่างรุ่นของลูกจ้าง	161
ความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติของลูกจ้าง	161
แหล่งความขัดแย้งในองค์กร	161
สถานะทางการเงิน	161
การปรับโครงสร้างองค์กร	161
การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน	161
นโยบายการจ้างแรงงาน	162
ความหมายการออกแบบการจัดการความขัดแย้ง	162
หลักการเบื้องต้นในการออกแบบการบริหารความขัดแย้ง	162
กรอบแนวคิดการบริหารความขัดแย้งประเด็นแรงงาน	164
เป้าหมาย	165
กระบวนการหรือแนวทาง	166
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	166
ทรัพยากร	166
ความสำเร็จและโปร่งใส	166
แนวทางการบริหารความขัดแย้ง	167
แนวทางการใช้อำนาจ	167
แนวทางการใช้สิทธิ	167
แนวทางการใช้ผลประโยชน์/ความต้องการเป็นหลัก	168
แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	169
การบริหารความขัดแย้งแบบบูรณาการ	169
การบริหารความขัดแย้งด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์	170

การสังเกตปรากฏการณ์ของความขัดแย้ง	171
การกำหนดสภาพปัญหาความขัดแย้ง	172
การกำหนดสมมติฐานสาเหตุความขัดแย้ง	173
การออกแบบและบริหารความขัดแย้ง	174
รูปแบบแพ้-ชนะ	174
รูปแบบแพ้-แพ้	175
รูปแบบชนะ-ชนะ	177
การสรุปผลการบริหารความขัดแย้ง	177
การสรุปสู่แนวปฏิบัติ	178
การบริหารความขัดแย้งแบบมีส่วนร่วม	178
ประโยชน์ของการบริหารความขัดแย้งแบบมีส่วนร่วม	179
รูปแบบการมีส่วนร่วมในการบริหารความขัดแย้ง	179
สรุปท้ายบท	180
คำถามท้ายบท	182
เอกสารอ้างอิง	183
บทที่ 6 ตัวอย่างความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน	185
กรณีศึกษา: ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์	185
กรณีศึกษา: ไม่ปฏิบัติตามสัญญา	190
กรณีศึกษา: การเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง	192
กรณีศึกษา: การเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง	193
กรณีศึกษา: ไม่ปฏิบัติตามสัญญาจ้างแรงงาน	196
กรณีศึกษา: การเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง	197
กรณีศึกษา: การเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างงานที่ไม่เป็นคุณต่อลูกจ้าง	203
สรุปท้ายบท	206
คำถามท้ายบท	207
เอกสารอ้างอิง	208
อภิธานศัพท์	209
บรรณานุกรม	219
ดัชนีคำ (Index)	225

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	องค์ประกอบและพัฒนาการของความขัดแย้ง	7
ภาพที่ 1.2	วงจรการยกระดับและลดระดับความขัดแย้ง	10
ภาพที่ 1.3	รูปแบบนาฬิกาทรายการตอบสนองต่อความขัดแย้ง	11
ภาพที่ 1.4	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง	17
ภาพที่ 1.5	ทางเลือกการบริหารความขัดแย้ง	25
ภาพที่ 1.6	ความขัดแย้งและพฤติกรรมของความขัดแย้ง	27
ภาพที่ 2.1	ทฤษฎีความขัดแย้งของ Karl Marx	35
ภาพที่ 2.2	ทฤษฎีระบบ	74
ภาพที่ 2.3	ความเป็นไปได้ของผลตอบแทน	79
ภาพที่ 3.1	วงกลมของความขัดแย้ง	112
ภาพที่ 3.2	แบบจำลองกระบวนการความขัดแย้ง	114
ภาพที่ 4.1	ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย	125
ภาพที่ 4.2	การยื่นข้อเรียกร้องเพื่อเจรจา	136
ภาพที่ 4.3	ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์	138
ภาพที่ 5.1	ความเป็นทางการและต้นทุนในการบริหารความขัดแย้ง	164
ภาพที่ 5.2	กรอบแนวคิดการบริหารความขัดแย้งประเด็นแรงงาน	164
ภาพที่ 5.3	วิธีการทางวิทยาศาสตร์และการบริหารความขัดแย้ง	171

สารบัญตาราง

ตารางที่ 3.1	ผลของความขัดแย้งในกระบวนการแรงงานไทย พ.ศ. 2499-2524	102
ตารางที่ 3.2	ตัวอย่างของความขัดแย้งของ Moore	113
ตารางที่ 4.1	ความแตกต่างระหว่างการเจรจาและการต่อรอง	122
ตารางที่ 4.2	รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	124

คำนำ

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดำรงอยู่ในทุกสังคม เป็นสิ่งที่ทุกคนคุ้นเคยและมีประสบการณ์ร่วมด้วยไม่มากนักน้อย แต่ในความเป็นจริงแล้วมีบุคคลจำนวนน้อยเท่านั้นที่เข้าใจความขัดแย้งได้ดี โดยเฉพาะความขัดแย้งในประเด็นแรงงานซึ่งเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์จากสัญญาจ้างแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างซึ่งอาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ตลอดเวลา แต่เป็นความขัดแย้งที่แตกต่างจากความขัดแย้งทั่วไป กล่าวคือ เมื่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้รับการบริหารจัดการแล้ว คู่ขัดแย้ง (นายจ้างกับลูกจ้าง) ต้องกลับมาทำงานร่วมกันอีก การบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นเพื่อประกอบการเรียนการสอนวิชาการบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน (พร. 335) หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมทั้งเป็นหนังสือสำหรับผู้สนใจและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน หนังสือเล่มนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 บท ประกอบด้วย

บทที่ 1 ความขัดแย้ง เป็นการให้รายละเอียดของความขัดแย้งในมุมมองและมิติต่างๆ ประเภท แหล่งที่มา และกระบวนการเกิดความขัดแย้ง เพื่อทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความขัดแย้ง ซึ่งจำเป็นสำหรับการบริหารความขัดแย้งในลำดับต่อไป

บทที่ 2 ทฤษฎีความขัดแย้ง นำเสนอกลุ่มทฤษฎีที่อธิบายความขัดแย้ง ประกอบด้วย กลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งแบบดั้งเดิม กลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งแบบสมัยใหม่ กลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งด้านจิตวิทยา ทฤษฎีความขัดแย้งในกลุ่มทฤษฎีสังคมศาสตร์ และทฤษฎีเกมกับความขัดแย้ง การศึกษาทฤษฎีช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจความขัดแย้งในเชิงลึกได้ดีขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจในการบริหารความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งเหล่านั้นนอกจากใช้สำหรับทำความเข้าใจความขัดแย้งในประเด็นแรงงานแล้วยังสามารถใช้ทำความเข้าใจความขัดแย้งในประเด็นอื่นๆ ได้อีกด้วย

บทที่ 3 ความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน นำเสนอ ความหมาย รูปแบบ และประเภทของความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน บทเรียนความขัดแย้งด้านแรงงานของต่างประเทศ ความขัดแย้งประเด็นแรงงานในประเทศไทย ความขัดแย้งและทฤษฎีอธิบายความขัดแย้งในองค์กร ความขัดแย้งในองค์กรเป็นความขัดแย้งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับของสมาชิกองค์กร ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเสมอไป อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างลูกจ้างด้วยกันเอง หรือลูกจ้างกับผู้บริหารซึ่งมีสถานะเป็นลูกจ้างเช่นกัน

บทที่ 4 การบริหารความขัดแย้ง นำเสนอแนวคิดและความหมายของการบริหารความขัดแย้ง และเครื่องมือการบริหารความขัดแย้งรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การเจรจา การไกล่เกลี่ย บทบาทขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ที่มีต่อการสร้างสวัสดิการแรงงาน และเครื่องมือการบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงานในประเทศไทยตั้งแต่รูปแบบที่ประนีประนอมมากที่สุด ไปจนถึงการบริหารความขัดแย้งโดยการฟ้องร้องคดีสู่ศาลแรงงานซึ่งเป็นมาตรการสุดท้าย

บทที่ 5 การออกแบบการบริหารความขัดแย้ง นำเสนอการวินิจฉัยความขัดแย้ง ความหมายและหลักการออกแบบการจัดการความขัดแย้ง แนวทางการบริหารความขัดแย้ง การบริหารความขัดแย้งแบบบูรณาการ การบริหารความขัดแย้งด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ และการบริหารความขัดแย้งแบบมีส่วนร่วม

บทที่ 6 ตัวอย่างความขัดแย้งในประเด็นแรงงาน นำเสนอตัวอย่างความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมจากกรณีศึกษาจริงที่หลากหลายและมีจุดจบของความขัดแย้งที่แตกต่างกันออกไป

ผู้เขียนหวังว่าหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปสามารถทำความเข้าใจและนำไปบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงานซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้นตามความซับซ้อนของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ผู้เขียนขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่สนับสนุนทุนการเขียนตำราประจำปี พ.ศ. 2560 และคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ที่ผู้เขียนสอนวิชาการบริหารความขัดแย้งในประเด็นแรงงานมาเป็นเวลาหลายปี จนสามารถพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนมาเป็นหนังสือเล่มนี้

พงษ์เทพ สันติกุล

มกราคม 2561

ความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มีความหมายและการรับรู้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับทัศนคติและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปเรามักมองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ควรหลีกเลี่ยง และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น ไม่ว่าในครอบครัว องค์กร หรือในสังคม เพราะเราเห็นการทะเลาะวิวาท การใช้กำลังความรุนแรง การประทุษร้ายด้วยกำลัง ตลอดจนการทำสงคราม ซึ่งล้วนเป็นผลลัพธ์จากความขัดแย้ง แต่ในความเป็นจริงแล้วความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่มีความหลากหลายดำรงอยู่ในทุกสังคมตลอดเวลาไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความขัดแย้งมีสาเหตุ ที่มา ขอบเขต และความรุนแรงหลายระดับ ผลลัพธ์ของความขัดแย้งมีทั้งที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลและสังคมที่เกิดความขัดแย้งนั้นขึ้น

เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันและนำไปสู่การบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสม ในบทนี้จึงนำเสนอความหมายของความขัดแย้ง รูปแบบของความขัดแย้ง ประเภทของความขัดแย้ง แหล่งที่มาของความขัดแย้ง กระบวนการเกิดความขัดแย้ง และทักษะต่อความขัดแย้ง ดังต่อไปนี้



ความหมายของความขัดแย้ง

“ความขัดแย้ง” เป็นประเด็นความสนใจของนักวิชาการในทุกๆ ศาสตร์มาเป็นเวลานาน ความขัดแย้งแม้มิได้ถูกกล่าวถึงโดยตรง แต่เป็นประเด็นที่ดำรงอยู่ระหว่างประเด็นการศึกษาอื่น เช่น

ความเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย ความมั่นคงกับการเปลี่ยนแปลง การบูรณาการกับการแตกแยก ฯลฯ ความขัดแย้งมักจะถูกมองเชื่อมโยงไปสู่การใช้กำลังหรืออำนาจในท้ายที่สุด แต่ในความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดำรงอยู่ในทุกสังคม ทุกเวลา กล่าวได้ว่าไม่มีสังคมใดและสถานการณ์ใดที่ปราศจากความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ปกติทั่วไปของสังคม

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถดำเนินชีวิตอยู่ตามลำพังอย่างมีความสุขได้ มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ชุมชน หรือสังคม มนุษย์จึงหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ได้ การจัดการความขัดแย้งจึงถือเป็นทักษะในการดำเนินชีวิตประเภทหนึ่งที่สำคัญยิ่งได้ ความขัดแย้งมีรูปแบบ ลักษณะ และบทสรุปที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับมุมมองและการนำไปใช้ประโยชน์ ความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมนำมาซึ่งการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงไปสู่สถานการณ์หรือสิ่งที่ดีกว่าเดิม ความขัดแย้งจึงมีผลทั้งในทางบวกและทางลบ

ความขัดแย้งเป็นประเด็นที่น่าสนใจและควรค่าแก่การเรียนรู้ทำความเข้าใจ เพื่อการจัดการและใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันอันเป็นยุคของการสื่อสารทันสมัยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและแพร่กระจายไปในวงกว้างได้มากขึ้น ส่งผลให้ความขัดแย้งในสังคมเกิดขึ้นและขยายขอบเขตและความรุนแรงได้มากกว่าเดิม ต้นทุนความเสียหายและการแก้ไขความขัดแย้งก็เพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกันในทุกระดับ นับตั้งแต่ระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน ประเทศ ไปจนถึงระดับโลก

ผลลัพธ์และผลกระทบจากความขัดแย้งแสดงบทบาทอย่างต่อเนื่องในเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ทั้งด้านบวกและด้านลบ **ในด้านบวก** ความขัดแย้งทางความคิดและความเชื่อมีส่วนสำคัญในการสร้างพัฒนาการให้เกิดขึ้นกับโลกมนุษย์ เช่น ความขัดแย้งระหว่างผู้นับถือศาสนาคริสต์ก่อให้เกิดนิกายใหม่ๆ ขึ้นมาที่สำคัญคือ “นิกายโปรเตสแตนต์” อันเป็นรากฐานการพัฒนาระบอบเสรีนิยมและทุนนิยมให้กลายมาเป็นระบอบที่ควบคุมกิจกรรมการดำเนินชีวิตของประชากรโลกส่วนใหญ่

การปฏิวัติอุตสาหกรรมในกลางคริสต์ศตวรรษ 1900 ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานขนาดใหญ่เพื่อไปอาศัยอยู่ในเขตอุตสาหกรรม สถานการณ์ความยากจนที่ไม่เคยมีมาก่อนในสังคมเกษตรกรรม รวมทั้งการแยกคนในสังคมออกเป็น 2 ชนชั้น ได้แก่ ชนชั้นนายทุนและชนชั้นแรงงาน ซึ่ง Karl Marx ได้หยิบยกความขัดแย้งระหว่างชนชั้นนายทุนและชนชั้นแรงงาน (Class Struggle) และการขูดรีดแรงงาน (Exploitation) มาเป็นประเด็นหลักในทฤษฎีความขัดแย้งอันนำไปสู่การปฏิวัติของชนชั้นแรงงานเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมให้ไปสู่สังคมที่เขาเชื่อว่าจะปราศจากการขูดรีดและความขัดแย้ง (Barros and Wehr, 2002)

ประเทศอินเดียในระหว่างตกเป็นอาณานิคมของประเทศอังกฤษ เกิดความขัดแย้งระหว่างคนอินเดียเจ้าของประเทศกับคนอังกฤษเจ้าอาณานิคม มหาตมะ คานธี ผู้นำชาวอินเดียในขณะนั้น และต่อมาได้กลายเป็นสัญลักษณ์การต่อสู้โดยปราศจากการใช้ความรุนแรง นำคนอินเดียปลดปล่อยประเทศอินเดียจากเป็นอาณานิคมอังกฤษ การต่อสู้ขัดขืนโดยปราศจากความรุนแรงที่เรียกว่า “อหิงสา” กลายเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการต่อสู้เพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมสำหรับผู้ที่ด้อยกว่าในหลายๆ ครั้งที่ผ่านมา

ในด้านลบ ความขัดแย้งก่อให้เกิดสงครามทั้งสงครามระหว่างพลเมืองในประเทศเดียวกันที่มีความคิดความเชื่อแตกต่างกัน เช่น สงครามกลางเมืองเพื่อปลดปล่อยทาสของสหรัฐอเมริกาที่เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1861 และสิ้นสุดในปี ค.ศ. 1865 ส่งผลให้มีทหารเสียชีวิตมากกว่า 620,000 นาย และพลเรือนเสียชีวิตนับจำนวนไม่ได้ รวมทั้ง “สงครามครูเสด” ซึ่งเกิดขึ้นและดำรงอยู่ในช่วงคริสต์ศตวรรษ 1100-1700 เป็นสงครามระหว่างศาสนาคริสต์และอิสลาม ได้ดึงนานาประเทศที่ไม่เคยมีความขัดแย้งด้านอื่นๆ กันมาก่อน มาทำสงครามกันเพื่อรับใช้ความเชื่อด้านศาสนาของตน เป็นผลให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตทหารและผู้คนที่มีบริสุทธิจำนวนมากว่าล้านคน และผู้คนอีกมากกว่าล้านคนไร้ที่อยู่ที่ทำกิน ส่งผลกระทบรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจ ระบบสวัสดิการสังคม และระบบสังคมของประเทศที่เข้าร่วมสงครามอย่างประเมินค่ามิได้

ความขัดแย้งถูกนำมาเป็นประเด็นการศึกษาเรียนรู้ทั้งในสถาบันการศึกษาและในวิชาชีพด้านต่างๆ เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญและผลกระทบที่จะตามมาหากไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งได้ทันการณ์และเหมาะสม การให้ความสนใจศึกษาเรื่องความขัดแย้งอย่างจริงจังเริ่มต้นในคริสต์ศตวรรษ 1800 จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังได้รับความสนใจในระดับที่มากขึ้น ขยายขอบเขตในมิติด้านกว้างและด้านลึกเข้าสู่ปริณิณทลเฉพาะเรื่อง เช่น ด้านเชื้อชาติ ศาสนา ด้านแรงงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอย่างเฉพาะเจาะจง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (หน้า 183) ให้ความหมาย “ขัดแย้ง” หมายถึง ไม่ลงรอยกัน ซึ่งคำว่า “ไม่ลงรอยกัน” หมายถึง ขัดแย้ง ไม่ตรงกัน ระหองระแหง ทะเลาะกัน บาดหมาง ในความหมายตามพจนานุกรมนี้ ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ด้านลบที่มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลสองฝ่ายขึ้นไปมีบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ตรงกัน เช่น วัตถุประสงค์ ความคิดเห็น ทศนคติ การกระทำ ฯลฯ เป็นสาเหตุนำมาซึ่งการทะเลาะหรือบาดหมางซึ่งกันและกัน

ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์สากลที่มีอยู่ในทุกสังคมมนุษย์ มีจุดเริ่มต้นจากความแตกต่างทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม รูปแบบทางวัฒนธรรมและการเมือง ความขัดแย้งถูกทำให้เปิดเผยโดยคู่ขัดแย้งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายที่เป้าหมายแตกต่างกัน ระดับความรุนแรง

ของความขัดแย้งขึ้นอยู่กับประเด็นที่มาของความขัดแย้งนั้นๆ เช่น การแย่งชิงทรัพยากรทางสังคม ที่มีจำกัด ความไม่เท่าเทียมทางอำนาจ การแข่งขัน ฯลฯ ซึ่งเปลี่ยนแปลงและแตกต่างกันไปตาม ระยะเวลา ความรุนแรง และความซับซ้อนของประเด็นความขัดแย้ง รวมทั้งจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake Holder) กับความขัดแย้งนั้นๆ (Ramsbotham, Miall and Woodhouse, 2011)

ความขัดแย้งบางประเภทมีที่มาจากความแตกต่างของสรีรวิทยา บุคลิกภาพ วัฒนธรรม และความเชื่อ (วันชัย วัฒนศัพท์ และรัตนภรณ์ วัฒนศัพท์, 2552, น.29) เช่น ความแตกต่างของสีผิว บุคลิกลักษณะ ภาษา การแต่งกาย ความเชื่อ ศาสนา ฯลฯ ล้วนเป็นที่มาของความขัดแย้งทั้งสิ้น ในขณะเดียวกันปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้และความเข้าใจความขัดแย้ง รวมทั้งมีอิทธิพลต่อรูปแบบและวิธีการจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งในมิติความไม่ลงรอยกัน สภาวะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน ตลอดจนความเป็นปฏิปักษ์กัน ส่วนใหญ่ล้วนมีสาเหตุจากการมีวัตถุประสงค์ ความต้องการ ความปรารถนา ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติที่แตกต่างกันไม่ลงรอยกันทั้งสิ้น (Stella, 1985 อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, บรรพต ดันธีรวงศ์ และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, 2555, น.16)

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องแสดงออกให้เห็นในทุกกรณี ในระยะเริ่มต้นความขัดแย้งอาจถูกเก็บซ่อนไว้ไม่แสดงออกมาให้เห็น และจะถูกเปิดเผยเมื่อความขัดแย้งนั้นมีพัฒนาการมาในระดับหนึ่ง ดังนั้นในสถานการณ์ที่ดูเสมือนว่าปกติก็มีความขัดแย้งในระดับที่ยังไม่พร้อมจะเปิดเผยซ่อนอยู่เสมอ กล่าวได้ว่า ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่มีในทุกสังคมมนุษย์แต่มีระดับความเข้มข้นที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับระดับความแตกต่างหรือความไม่เห็นพ้องต้องกันของสมาชิกในสังคมนั้นๆ

Mitchell Christopher (1981 cited in Jacoby, 2008, p.19) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่าหมายถึง “สถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มคนตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปรับรู้ว่ามีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ไม่สอดคล้องกัน” ความหมายดังกล่าวสามารถนำไปอธิบายปรากฏการณ์ได้หลายระดับ เช่น ความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน แม้ต้องการให้ลูกตื่นเช้าแต่ลูกอยากนอนต่อ ความขัดแย้งระหว่างครูกับนักเรียน ครูต้องการให้นักเรียนแต่งกายถูกระเบียบ ในขณะที่นักเรียนอยากแต่งกายขัดกับระเบียบของโรงเรียน ดำรงต้องการให้คนขับรถรักษาวินัยจราจร แต่คนมักจะขับรถเร็วเกิดกว่าความเร็วที่กฎหมายกำหนด นานาประเทศต้องการให้ประเทศเกาหลีเหนือยุติการทดลองขีปนาวุธนิวเคลียร์แต่ประเทศเกาหลีเหนือเองใช้วิธีการทดลองระเบิดนิวเคลียร์เพื่อสร้างอำนาจต่อรองระหว่างประเทศ ฯลฯ

ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นจากการตระหนักของบุคคลหรือกลุ่มว่ามีบุคคลหรือกลุ่มอื่นกำลังกีดกันขัดขวางการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตน ในกรณีนี้ระดับความเข้มข้นของความขัดแย้งจึงขึ้นอยู่กับคุณค่าของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุ ในขณะเดียวกันจำนวนของเป้าหมายที่ถูกกีดกันขัดขวางแสดงให้เห็นถึงขอบเขตของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น กล่าวคือ เมื่อมูลค่าของเป้าหมายที่ถูกกีดกันมากขึ้น ความเข้มข้นของความขัดแย้งก็เพิ่มมากขึ้นตาม จำนวนของเป้าหมายที่ถูกกีดกันมากขึ้น ขอบเขตความขัดแย้งก็เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย (Jacoby, 2008, p.19)

ความขัดแย้งจำแนกตามลักษณะของสาเหตุได้ 2 กลุ่มคือ ความขัดแย้งที่แท้จริง (Realistic Conflicts) และความขัดแย้งเทียม (Unrealistic Conflicts) ความขัดแย้งที่แท้จริง หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในอดีตและสืบทอดมาถึงปัจจุบัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างศาสนา ความเชื่อ ความขัดแย้งระหว่างเชื้อชาติ ฯลฯ ส่วนความขัดแย้งเทียม หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากความเข้าใจผิดหรือความสับสนในเวลาปัจจุบัน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะประกอบด้วยทั้งความขัดแย้งที่แท้จริงและความขัดแย้งเทียมเสมอ

ผลลัพธ์ของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถจำแนกเป็น 2 รูปแบบคือ รูปแบบที่ 1 เป็นผลลัพธ์ของความขัดแย้งที่มีผลรวมเป็นศูนย์ (Zero-sum) หมายถึง ผลลัพธ์ของคู่กรณีทุกฝ่ายเมื่อนำมารวมกันจะมีค่าเท่ากับ 0 กล่าวคือ ต้องมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ผลประโยชน์ (Win) ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งสูญเสียผลประโยชน์ (Loss) ไม่มีสถานการณ์ที่จะได้ผลประโยชน์ทั้งคู่ (Win-Win Solution) ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ การแย่งชิงทรัพยากรทางสังคมที่มีอยู่จำกัด เช่น ดินแดนในความครอบครองของปาเลสไตน์ เหมือนเพชรในแอฟริกาใต้ ฯลฯ รูปแบบที่ 2 ได้แก่ ผลลัพธ์ที่มีผลรวมเป็นตัวแปร (Variable-sum) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากการแย่งชิงสถานะทางสังคมซึ่งอาจมีอยู่จำกัดหรือไม่ก็ได้ เช่น สถานะทางสังคม ตำแหน่งทางการเมือง ความชอบธรรมในการใช้อำนาจ ฯลฯ

ความขัดแย้งจึงอาจมองได้ว่าเป็นผลมาจากการกระจายทรัพยากรทางสังคมที่มีอยู่จำกัด ได้แก่ ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบของ (Materials) และทรัพยากรที่เป็นสถานภาพ (Positioning) ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของคู่กรณี นอกจากนั้นความขัดแย้งที่มาจากความแตกต่างของความสนใจ (Different Interests) มักจะนำไปสู่ความขัดแย้งที่ไม่รุนแรง เช่น ความขัดแย้งระหว่างนักวิชาการที่มีความเชื่อแตกต่างกัน และนำมาถกเถียงกันเพื่อหาข้อสรุป เมื่อได้ข้อสรุปหรือไม่ก็ตามที่ กระบวนการถกเถียงก็มีเวลาที่จะยุติ สามักรรยาถกเถียงกันเมื่อคุณภาพยன்றแล้วมีความเห็นไม่ตรงกัน ฯลฯ ในขณะที่ความขัดแย้งในเรื่องของการให้คุณค่า (Value) มักนำไปสู่การโต้แย้งหรือการพิพาทที่หาบทสรุปหรือข้อยุติได้ยาก เช่น ความแตกต่างทางความเชื่อระหว่างศาสนา ความแตกต่างในการให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ระหว่างแนวคิดทุนนิยมกับสังคมนิยมที่มีต่อกันมาเป็นระยะเวลานานก็ยังหาบทสรุปที่ชัดเจนไม่ได้ ฯลฯ