

บทที่ 6

การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานในกิจการขนาดเล็ก

หลังจากที่ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจ้างของผู้ใช้แรงงานตามที่เกิดขึ้นจริงในบทที่ 5 โดยพิจารณาในประเด็นเรื่องการปฏิบัติของนายจ้าง ค่าจ้าง และสวัสดิการด้านประกันสังคมที่ผู้ใช้แรงงานได้รับว่าเป็นไปตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดหรือไม่ ในบทนี้จะนำเสนอข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้กฎหมายแรงงานของผู้ใช้แรงงาน รวมทั้งวิธีการและปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกร้องเพื่อให้ได้สิ่งที่ผู้ใช้แรงงานควรได้รับ

ดังได้กล่าวมาแล้วในบทก่อนๆ ว่า การรับรู้กฎหมายอาจเกิดขึ้นได้ผ่านช่องทางหรือกระบวนการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งอาจปรากฏให้เห็นได้จากอัตลักษณ์หรือการมองเห็นตนเองของผู้ใช้แรงงาน การรับรู้กฎหมายอาจเกิดขึ้นได้แม้ผู้ใช้แรงงานไม่มีความเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับบทบัญญัติของกฎหมาย รวมถึงวิธีการในการเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานก็อาจเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นการรับรู้กฎหมายและการเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานของผู้ใช้แรงงาน

กฎหมายแรงงาน ถือว่าเป็นกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงานอย่างยิ่งประการหนึ่ง เพราะเป็นกฎหมายที่กำหนดหน้าที่ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และเป็นมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้แรงงานให้ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมไม่ถูกขูดรีดแรงงานจากนายจ้างจากสภาพการจ้างที่นำเสนอในบทที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้แรงงานทุกคนได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างที่ต่ำกว่ามาตรฐานแรงงานขั้นต่ำหลายเรื่อง เนื่องจากความไม่รู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานก็อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้กฎหมาย จึงขอนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจกฎหมายแรงงานของผู้ใช้แรงงานดังนี้

ผลจากการสัมภาษณ์ปรากฏว่ามีผู้ใช้แรงงานบางส่วนที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานอยู่บ้าง แต่ส่วนใหญ่จะไม่เข้าใจถึงรายละเอียดว่ากฎหมายแรงงานกำหนดในแต่ละเรื่องไว้อย่างไรบ้าง อย่างไรก็ดี ผู้ใช้แรงงานส่วนใหญ่ทราบว่ากฎหมายแรงงานกำหนดเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง เช่น คุณพงษ์พัฒน์ (โรงแรมคุ้มกาหลง) กล่าวว่า “ถ้าพูดถึงกฎหมายแรงงาน อันดับแรกที่พินึกถึงก็คืออัตราค่าจ้างแล้วก็อันดับสองก็อาจจะเป็นเรื่องคุ้มครองแรงงาน คุณโดนไล่ออกจากงาน คุณจะได้สามเดือน” หรือคุณแก้วดา (ร้านคุกกี้อีเดีย) ที่ว่า “จะให้ฉันสาธยายหรือ ก็รู้บ้างนิดหน่อย

ก็รู้ว่าตอนนี้ นายจ้างต้องทำประกันสังคมให้ลูกจ้าง ถึงแม้ว่าจะมีลูกจ้างแค่หนึ่งคนก็ตาม วันหยุดไม่แน่ใจ เรื่องค่าแรงขั้นต่ำอะไรเงี้ย”

ฉะนั้น แม้จะมีผู้ใช้แรงงานบางคนที่ไม่มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงาน แต่ส่วนใหญ่ก็ยังพอรู้ว่ากฎหมายแรงงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร แต่ไม่สามารถที่จะอธิบายหรือยกตัวอย่างได้ และจากที่ได้กล่าวมา ผู้ใช้แรงงานเกือบทั้งหมดรู้ว่ากฎหมายแรงงานเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวผู้ใช้แรงงาน และการทำงานในที่ทำงาน แต่ไม่รู้ว่ารายละเอียดนั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง มีเพียงไม่กี่คนเท่านั้นที่กล่าวอย่างชัดเจนว่ากฎหมายแรงงานมีบทบาทสำคัญต่อตนเอง เช่น มองว่ากฎหมายแรงงานเป็นเสมือนสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใช้แรงงาน อย่างกรณีคุณพงษ์พัฒน์ ที่ทำงานในโรงแรมพลอยจินดา กล่าวว่า “มันก็เหมือนกับว่าคุ้มครองเรา ให้ผลประโยชน์แก่เรา หรือรักษาผลประโยชน์แทนเรา อ้างผลประโยชน์ของเราได้ ในเมื่อมีแบบนี้เราก็ต้องได้” เช่นเดียวกับที่คุณแก้วตาซึ่งทำงานอยู่ที่ร้านคูกี้เฮียตา กล่าวว่า “ที่รู้ติดตัวอยู่ทุกวันนี้ก็เป็นเพราะว่าเราชนะได้ใช้เราต้องรู้ เพราะถ้าเราไม่รู้ เวลาเกิดอะไรขึ้นมาแล้วเราจะเสียหาย” ซึ่งทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ของผู้ใช้แรงงานว่ากฎหมายแรงงานให้สิทธิแก่ตนเอง ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใช้แรงงาน รวมทั้งให้สิทธิในการเรียกร้องจากนายจ้างเมื่อถึงคราวจำเป็น

ถึงแม้ว่าคุณพงษ์พัฒน์และคุณแก้วตา มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานอยู่บ้าง แต่ทั้งสองคนก็ยังคงได้รับการปฏิบัติที่ต่ำกว่ามาตรฐานแรงงานขั้นต่ำ เช่น คุณพงษ์พัฒน์ต้องทำงานเกินกว่าชั่วโมงการทำงานปกติตามที่กฎหมายกำหนด หรือคุณแก้วตาไม่ได้ทำงานล่วงเวลาในช่วงที่ต้องทำงานเกินกว่าชั่วโมงการทำงานปกติ เป็นต้น

2. ความรู้สึกของผู้ใช้แรงงานต่อการได้รับการปฏิบัติจากนายจ้าง

จากที่ได้กล่าวมาในหัวข้อที่แล้วว่า ผู้ใช้แรงงานเกือบทั้งหมดรู้ว่ากฎหมายเกี่ยวกับแรงงานอยู่ แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้ใช้แรงงานได้รับการปฏิบัติในความเป็นจริง กลับพบว่า ผู้ใช้แรงงานเกือบทั้งหมดไม่ได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด ดังแสดงให้เห็นจากข้อมูลสภาพการจ้างในแต่ละสถานประกอบการที่ได้นำเสนอไว้ในบทที่ 5

ทั้งหมดนี้จึงเป็นเหตุผลที่ต้องการศึกษาว่า เหตุใดผู้ใช้แรงงานเหล่านี้ทั้งที่อยู่แล้วว่ามีกฎหมายแรงงานให้ความคุ้มครองตนเอง แต่เมื่อใดที่ผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ตนเองได้รับ กลับไม่ได้พยายามใช้สิทธิในการเรียกร้องเพื่อให้ได้รับสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งในบางกรณีอาจจะรู้ด้วยว่านายจ้างปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ดังเช่นกรณีของคุณพงษ์พัฒน์ ลูกจ้างในโรงแรมพลอยจินดา และคุณแก้วตา ลูกจ้างในร้านคูกี้เฮียตา แต่ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าทัศนคติของผู้ใช้แรงงานต่อการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายแรงงานนั้นเป็นอย่างไร พวกเขา

มุมมองในการใช้กฎหมายเพื่อปกป้องสิทธิของตนเองหรือไม่อย่างไร รวมทั้งมีความรู้สึกต่อสิ่งที่พวกเขาได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างอย่างไร เพื่อจะได้เชื่อมโยงความรู้สึกนั้นกับคุณค่าที่ผู้ใช้แรงงานมีให้ต่อกฎหมายต่อไป

จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ใช้แรงงานส่วนหนึ่งมีความรู้สึกว่าการที่พวกเขาได้รับจากนายจ้างนั้นเป็นสิ่งที่สมควรและเหมาะสมคืออยู่แล้ว เนื่องจากว่าลักษณะสภาพการทำงานที่สะดวกสบาย ไม่ต้องรับผิชอบอะไรมา สิ่งที่ทำนายจ้างปฏิบัติต่อตนจึงเป็นเรื่องที่ถูกต้องคืออยู่แล้ว เช่น คุณเก่งและคุณอ่ำ ซึ่งทำงานในโรงแรมคุ้มกาหลงกล่าวว่า “ก็เหมาะสมกับเนื้องาน” หรือกรณีคุณจำเนียรที่กล่าวว่า “ก็คิดว่าเงินเดือนมันน้อยก็จริง แต่มันได้ความสบายใจ... สิ้นเดือนมา ก็รับเงิน” และคุณอ่ำไพซึ่งกล่าวว่า “อยู่ที่นี่สบาย เพราะที่นี่ไม่ได้ทำงานแบบเป็นครอบครัว แต่ทำงานมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ก็ทำงานสบายใจ ไม่ต้องมานั่งจุกจิก ... เงินเดือนไม่เกี่ยวนะ แต่ว่าอยู่ได้ ก็ได้สตาร์ทสีฟันตอนนี้ได้สีฟันห้า เงินเดือนน้อย แต่ก็มีห้องพักให้เราอยู่ก็ประหยัดมาก”

คุณเอื้องฟ้า และคุณเอื้องผึ้ง ซึ่งทำงานในร้านคุกก็เฮียตาก็มีความรู้สึกเช่นเดียวกันว่างานที่ตนทำอยู่นั้น มีความเหมาะสมกับค่าแรงที่ได้รับ วันหยุดไม่ได้ตามที่กฎหมายกำหนดก็ไม่เป็นไร เพราะคิดว่าถ้าไม่หยุดก็ได้ทำงานและได้เงิน และนอกจากนี้คุณเอื้องผึ้งยังกล่าวว่า

“เมื่อก่อนเศรษฐกิจมันดี มันพอจะเรียกได้ ... เงินก็ดี เงินเราก็ได้ ค่าคอมค่าอะไรหลายๆอย่างเราก็ได้ ตอนนี้เศรษฐกิจเป็นอย่างนี้ เราก็เข้าใจตรงนี้ เพราะว่าทุกคนอยู่ได้ เจ้านายอยู่ได้ เราก็อยู่ได้แล้ว ... ก็เคยคุยกับเค้าแล้วนะ เค้าก็ว่า แล้วจะให้ทำยังงัย ก็โอเคเค้าก็ขึ้นให้ตามที่เค้าให้ได้ แล้วก็รู้ยังงัยว่า แกเป็นยังงัย แกต้องเอาเงิน คือ ตอนนี้ที่รู้ ขอมรับว่ารู้แหละว่า เค้าต้องเอาเงินมาจากไหน แล้วคือทุกวันนี้ ต้องหมุนค่าใช้จ่ายหลายๆอย่าง ที่ร้านก็ต้องหมุน ในธนาคารอะไรอีก ต้องหมุนหลายๆอย่าง ก็รู้ ก็โอเคถ้าขายดีวันหนึ่ง ขายได้ เค้าก็ขึ้นให้ แล้วทุกวันนี้ก็อยู่กับเค้า ก็อยู่ด้วยความเข้าใจ ความเคารพ คือเวลาเรามีปัญหาามีอะไร เค้าจะช่วยทุกอย่าง คือ เหมือนครอบครัวเดียวกัน คือเวลามีปัญหาเราทุกข์ใจ เราปรึกษา เค้าจะให้คำปรึกษาหมด ... ถ้าจะให้ฟ้องร้องพี่ว่าคงทำไม่ได้ ไม่คิดที่จะทำ ไม่คิดที่จะแบบทำร้าย กับคนที่มิพระคุณต่อกัน คือมองว่าเป็นการไปทำร้ายเค้า ... ถ้ามีหลายตัวเลือกก็ไม่เลือกใช้วิธีนี้ ... ถ้าเราไม่คิดที่จะอยู่กับเค้าเราก็ไป ก็ไปหางานอื่นทำที่ได้เงินเดือนเยอะกว่านี้ ถ้าเราไม่พอใจที่จะอยู่ตรงนี้เราก็ไปทำงานที่อื่นซะ”

ซึ่งกรณีของคุณเอื้องผึ้งนั้นเป็นกรณีที่น่าสนใจทีเดียว เพราะว่าคุณเอื้องผึ้งทำงานอยู่กับคุณตาเจ้าของร้านคุกก็เฮียตามาเป็นเวลานาน ได้รับการปฏิบัติจากคุณตาเหมือนบุคคลในครอบครัว

และเข้าใจความเป็นไปของร้าน ทั้งสภาพเศรษฐกิจ การเงินของร้าน และการทำงาน ทำให้คุณเอื้องฝิ่งคิดว่าสิ่งที่ตนเองได้รับอยู่นั้นเหมาะสมและถูกต้องดีแล้ว เพราะคิดว่าหากนายจ้างสามารถที่จะให้ได้ก็คงให้ ความรู้สึกเช่นนี้เกิดขึ้นจากความเข้าใจและความผูกพันกับนายจ้าง อีกทั้งถึงแม้จะให้เรียกร้องในสิ่งที่ตัวเองไม่ได้รับ คุณเอื้องฝิ่งก็ไม่ทราบอยู่ดีว่าตนเองมีสิทธิตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดไว้อย่างไรบ้าง และถึงอย่างไรคุณเอื้องฝิ่งก็ยังคงเลือกที่จะไม่เรียกร้องอะไรเพิ่มมากขึ้น เพราะเห็นว่า เป็นการกระทำที่ไม่สมควรกระทำกับผู้มีพระคุณ อันแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลจากระบบความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งจะกล่าวในรายละเอียดต่อไป

อีกกรณีหนึ่งที่น่าสนใจก็คือ การที่ลูกจ้างยอมรับเงื่อนไขของนายจ้างเกี่ยวกับสภาพการจ้างตั้งแต่แรกเข้าทำงาน ซึ่งกรณีดังกล่าว คุณแก้วตาซึ่งเคยทำงานทั้งร้านขนมคุณแม่ ร้านเค้กจันทร์จรี และร้านคุกก็เสียดา กล่าวว่า

“ตอนนั้นก็โอเค ทนได้ เพราะหนึ่ง เรายอมรับเงื่อนไขของเค้าเอง ตั้งแต่แรกเลย... ที่อยู่ร้านเค้กจันทร์จรี บอกว่าเดือนหนึ่งเราหยุด 2 วัน แล้วก็หยุดไม่แน่นอนด้วย... เราก็ก่อนยอมรับได้เพราะว่าเรายอมรับเงื่อนไขแต่แรกว่ามันเป็นแบบนี้ แล้วต่อมาเขาก็เพิ่มให้เป็นเดือนหนึ่งหยุด 4 วัน แต่ถ้าคุณไม่หยุดครบ 4 วัน คุณจะได้ 300 บาท ซึ่งดิฉันก็น้ำเลือด ก็เอา เรายอมรับ แต่ทุกคนก็รู้ว่าถ้าเดือนหนึ่งคุณจะหยุดสี่วันก็ได้ คุณก็ไม่ได้เงินเท่านั้นเอง ...

...ก็ไม่ได้คิดอะไร ไม่สนกับกฎหมายหรอก คือว่า มันได้ 4 วันก็ดีแล้ว ดีกว่าไม่ได้ แต่ไม่มีวันหยุดนักขัตฤกษ์ ไม่เคยได้ ไม่ได้ก็คือไม่ได้ ก็ตอนนั้นก็เฉยๆ มันอาจจะชิน ... แต่ว่ามันไม่ได้เพิ่ม วันเข้าพรรษาเค้าไม่ได้ให้หยุด เราก็กี่ไม่ได้เงินเพิ่มนะ ... เออก็ดี แต่ตอนนั้น ณ ที่อยู่ที่ไม่ได้รู้สึกอะไร คุณจะให้ไม่ให้ก็ช่างคุณ ... ตอนแรกมาเค้าก็ไม่มีประกันสังคมให้ด้วยซ้ำ โອທີ່ให้หลังจากทำงานชั่วโมงละยี่สิบบาท แต่ก็ได้เท่าเรทปกติ มันก็ไม่ถูกเพราะจริงๆ มันต้องคุณสองคุณสามเข้าไปอีก แต่มันก็ไม่ถึงกับ ไม่เอา ไม่ได้ ไม่ทำ ต้องเรียกร้องไม่ใช่...

...มันอยู่กันแบบครอบครัว เหมือนพี่กับน้อง แต่ส่วนหนึ่งก็คือ พี่เค้าก็บอกว่า เรามีน้ำใจมาให้พี่ พี่ก็มีน้ำใจให้เรา ซึ่งบางครั้งเราก็ไม่คิดหรอกว่ามันจะถือเป็นน้ำใจ เราคิดว่าเราทำให้ได้ โອเค ให้ทำเราก็กี่ทำได้ ให้อยู่ต่อเราก็กี่อยู่ไม่ เป็นไร เราก็กคิดว่าเออมันก็เป็นหน้าที่ของเรา แต่ถ้าพี่เค้าคิดว่ามันเป็นน้ำใจของ

เราที่หยิบยื่นให้เค้าไป เค้าหยิบยื่นบางอย่างให้เรา มา ซึ่งมันอาจจะนอกเหนือจากคนอื่นเราก็คิดว่าเป็นน้ำใจ...”

จากคำกล่าวของคุณแก้วตา แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ตนเองได้รับจากการปฏิบัติของ นายจ้างนั้นเป็นเรื่องที่ตนเองยอมรับเอง เนื่องจากได้ตกลงกับนายจ้างตั้งแต่แรกเข้าทำงาน ถึงแม้ว่าจะรู้อยู่แล้วว่านั่นเป็นการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่คุณแก้วตาเองก็เห็นว่าไม่ได้เป็นเรื่องสำคัญ หรือมีความจำเป็นต้องไปเรียกร้องอะไร และก็เป็นที่พอจะยอมรับได้ ประกอบกับความสัมพันธ์ที่อยู่กันแบบครอบครัวทำให้ความเห็นอกเห็นใจระหว่างนายจ้างและลูกจ้างมีมากขึ้น ความมีน้ำใจถูกหยิบยกมาเป็นข้ออ้างในการทำงานที่แม้จะไม่เป็นตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด แต่ลูกจ้างอย่างเช่นคุณแก้วตาก็ยินยอม

หลังจากที่ได้รับฟังความรู้สึกของผู้ใช้แรงงานที่ฟังพอใจ หรือเห็นว่าสิ่งที่ได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ ในทางกลับกันก็มีผู้ใช้แรงงานอีกส่วนหนึ่งที่มีความรู้สึกว่าการที่นายจ้างปฏิบัติต่อตนนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้อง เช่น ความรู้สึกของคุณพงษ์พัฒน์ต่อคุณเพชร เจ้าของโรงแรมพลอยจินดา ที่กล่าวว่า

“เจ้านายพี่จะเป็นคนที่ชอบพูด เปลี่ยนคำพูดบ่อย ... แต่ว่าไม่ใช่เรื่องที่ต้องโกรธกันจริงๆ ... ก็เคยพูดกับเค้าตามตรงว่า ถ้าคุณจะเปลี่ยนเวลาแบบนี้ มันจะมีผลกระทบถึงเวลาอนนะ เด็กจะปรับตัวไม่ทัน ... ก็อยู่ด้วยกันมานาน ก็ควรจะพูดบ้าง มันก็รำคาญด้วย ...

ไม่ใช่ว่าจะรอนทนไม่ไหว ถ้าเค้าเป็นบ่อยเข้า เราก็ต้องคุยกับเค้า เป็นลักษณะหยอกกลับ ... ถ้าเปลี่ยนตามใจเจ้านายมันลำบาก ก็แบ่งตามระดับความซีเรียส ถ้าจะต้องพูดตรงๆ ก็คือมันเป็นเรื่องที่มีผลต่อเราก่อนข้างเยอะ ... แต่ถ้าเป็นเรื่องพูดซ้ำซาก ก็พูดแบบหยอก ซึ่งเรื่องของการเปลี่ยนเวลาทำงานมันมีผลกระทบต่อการทำงานและผลต่อตัวพนักงานโดยตรง ...

... บางอย่างมันเป็นผลประโยชน์ของเรา เช่น นักชัตตฤกษ์ ต้องมี 13-14 วัน... พี่ก็บอกว่า ถ้าตามปกติแล้วเนี่ย ไม่ใช่ว่าพูดว่าตามกฎหมาย ถ้าตามปกติเนี่ยถ้าทำงานที่อื่น เค้าก็จะต้องมีวันหยุดนักชัตตฤกษ์ ของเรามันก็ต้องมีด้วย ... คือจะพูดตอนที่มันค่อนข้างเป็นทางการนิดนึง แบบประชุม ... ถ้าเราพูดว่าตามกฎหมายเลย มันจะดูเหมือนว่าเราจะอ้างสิทธิกันจากกฎหมายเกินไป มันเหมือนกับว่าเราต้องรู้กฎหมายจริงๆ ซึ่งเค้าก็รู้เองแหละว่าเป็นไปตามกฎหมาย”

จากคำสัมภาษณ์ของคุณพงษ์พัฒน์แสดงให้เห็นว่า มีบางอย่างในการทำงานที่คุณพงษ์พัฒน์มีความไม่พอใจ ซึ่งคุณพงษ์พัฒน์ก็เลือกที่จะพูดคุยกับนายจ้างให้เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและในบางโอกาสคุณพงษ์พัฒน์ก็พยายามที่จะเสนอให้มีสิทธิประโยชน์บางประการให้กับตนเองและลูกจ้างคนอื่นๆ โดยสิ่งที่คุณพงษ์พัฒน์กล่าวกับนายจ้างนั้น จะมีพื้นฐานมาจากที่กฎหมายกำหนด แต่หลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึง หรืออ้างถึงกฎหมายโดยตรง และเลือกที่จะใช้คำว่า “ตามปกติ” อันเป็นคำกล่าวที่สื่อถึงความถูกต้องตามกฎหมาย

ส่วนกรณีคุณจำเนียร นั้น คุณจำเนียรก็มีความรู้สึกไม่พึงพอใจบางประการในการทำงานที่โรงแรมคุ้มกาหลง โดยเฉพาะในส่วนของค่าจ้างที่ได้ค่อนข้างต่ำ แต่คุณจำเนียรก็ไม่คิดที่จะเรียกร้องเพื่อให้ได้ค่าจ้างตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ โดยคุณจำเนียรยกตัวอย่างของคนที่เคยทำงานในโรงแรมคุ้มกาหลงแล้วพยายามที่จะเรียกร้องด้วยวิธีการร้องเรียนต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แต่ปรากฏว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมอยู่ดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาให้ ซึ่งคุณจำเนียรคิดว่าเป็นเพราะเจ้าของโรงแรมมีเส้นสายที่ทำให้โรงแรมไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายการร้องเรียนดังกล่าวจึงไม่มีประโยชน์ แต่กลับทำให้บุคคลที่ร้องเรียนนั้นมีความขัดแย้งกับเจ้าของโรงแรมคุ้มกาหลงจนไม่สามารถทำงานต่อไปได้ และต้องลาออกจากโรงแรมคุ้มกาหลงไป ความคิดของคุณจำเนียรแสดงให้เห็นถึงความไม่เชื่อมั่นในกระบวนการ และขั้นตอนในการเรียกร้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ ซึ่งทำให้คุณจำเนียรจำเป็นต้องยอมรับสิ่งที่นายจ้างปฏิบัติต่อตนเอง โดยกล่าวว่า “เจ้าของเค้าก็มีอิทธิพลบ้างนะ เค้าเลี้ยงคนไว้เยอะ ... ถ้าคนที่จะออกไปแล้วจะมาฟ้องร้องเรื่องสวัสดิการของโรงแรม ร้องเรียนไปก็แค่นั้น ประมาณว่ารู้กันอยู่แล้วก็เลยช่างมัน...”

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ใช้แรงงานที่มีต่อการปฏิบัติของนายจ้าง ซึ่งลูกจ้างโดยมากจะยอมรับเงื่อนไขการทำงานตามที่นายจ้างกำหนด แต่เรื่องที่ลูกจ้างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดก็คือเรื่องของค่าจ้าง แต่ไม่ใช่ต้องการได้รับค่าจ้างตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเสมอไป ในบางกรณีสิ่งที่ลูกจ้างต้องการก็คือ การปรับขึ้นเงินเดือนเมื่อตนเองได้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้ว นอกจากนี้ผู้ใช้งานยังคิดว่าสิ่งที่นายจ้างปฏิบัติต่อตนเองนั้นเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ไม่ใช่ทำงานมานานแล้วไม่ได้อะไรเพิ่มขึ้น ซึ่งตรงนี้คือสิ่งที่ลูกจ้างมักจะไม่พอใจ

3. การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงาน (Legal Consciousness)

แม้กฎหมายคุ้มครองแรงงานจะเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวผู้ใช้แรงงานอย่างมาก รวมทั้งจากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้แรงงานเกือบทั้งหมดคิดว่ามีกฎหมายแรงงานอยู่ แต่ตามข้อเท็จจริงกลับพบว่า ผู้ใช้แรงงานมักจะไม่ได้ใช้ประโยชน์จากวิธีการหรือความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานเพื่อปกป้องและรักษาสิทธิหรือผลประโยชน์ของตนเอง

ผู้ใช้แรงงานเกือบทั้งหมดไม่ว่าจะในกิจการประเภทการผลิตหรือกิจการประเภทบริการ ไม่คิดว่าเรื่องการทำงานและสิทธิประโยชน์จากการทำงานเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยกฎหมายแรงงานมาเป็นเครื่องมือในการเรียกร้อง โดยเห็นว่าการใช้สิทธิเรียกร้องทางกฎหมายเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้อง ไม่สมควร และเป็นการกระทำที่ไม่ดีต่อผู้มีพระคุณ เช่น คำกล่าวของคุณเอื้องผิงข้างต้น ในบางกรณีผู้ใช้แรงงานมองว่าการเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายจะนำความเดือดร้อนมาให้ตนเอง ดังความเห็นในลักษณะดังกล่าวของคุณจำเนียร หรือบางครั้งก็มองว่า ตนเองยอมรับเงื่อนไขเกี่ยวกับสภาพการจ้างมาตั้งแต่ต้นแล้วอย่างที่คุณแก้วตาให้สัมภาษณ์ไว้

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าผู้ใช้แรงงานไม่ได้คิดว่า กฎหมายแรงงานมีความสำคัญต่อการทำงานในสถานประกอบการ แต่ก็มีผู้ใช้แรงงานบางส่วนที่นำกฎหมายแรงงานมาเป็นแนวทางในการเรียกร้องเพื่อให้ได้สิ่งที่ถูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงานแต่ละคนควรได้รับ ดังเช่นกรณีตัวอย่างของคุณพงษ์พัฒน์ ที่พยายามเรียกร้องเรื่องวันหยุด และเวลาการทำงานให้กับตนเอง และพนักงานคนอื่นๆ แต่คุณพงษ์พัฒน์เองก็เลือกที่จะไม่อ้างสิทธิที่มีอยู่ตามกฎหมายโดยตรง คุณพงษ์พัฒน์ใช้วิธีการพูดถึงเรื่อง ลักษณะของการทำงานตาม “ปรกติ” ซึ่งมีนัยยะที่แสดงถึงความถูกต้องตามกฎหมาย ประกอบกับประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา เพื่อใช้เรียกร้องจากนายจ้าง และวิธีการเรียกร้องนั้นก็ไม่ได้ใช้วิธีการที่รุนแรง หรือชัดเจน แต่หากเป็นเรื่องที่สำคัญก็ต้องการให้มีการประชุมระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเพื่อให้การเรียกร้องบรรลุผล และไม่ได้มีลักษณะเป็นการเรียกร้องเพื่อตัวเอง อีกทั้งไม่ต้องการก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างรุนแรงระหว่างตัวเองกับนายจ้างโดยตรง

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานไม่ได้มีความหมายเพียงว่าผู้ใช้แรงงานมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานเท่านั้น แต่การรับรู้กฎหมายอาจปรากฏขึ้นได้เมื่อผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกรู้ว่า กฎหมายมีความสำคัญต่อตนเอง และเข้าใจว่าตนเองเป็นผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยที่ลักษณะของการรับรู้และการเรียกร้องไม่จำเป็นต้องอ้างหรือกล่าวถึงกฎหมายในรูปแบบที่เป็นทางการ ในลำดับถัดไปจะกล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สำนึก ความเป็นตัวตนหรืออัตลักษณ์ของผู้ใช้แรงงานว่ามีอะไรบ้าง และสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานอย่างไร

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้กฎหมายและอัตลักษณ์ของผู้ใช้แรงงาน

การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานอาจขึ้นอยู่กับมุมมองในการมองตนเองของผู้ใช้แรงงานว่าตนเองเป็นผู้มีสิทธิหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมองตนเองหรืออัตลักษณ์ของผู้ใช้แรงงานมีดังนี้

3.1.1 ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ใช้แรงงานแต่ละคนมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความเข้าใจและอัตลักษณ์ของผู้ใช้แรงงาน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนถึงการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงาน โดยเฉพาะในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ลักษณะของประสบการณ์ในการทำงานสามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานหลายแห่ง

ประสบการณ์ในลักษณะนี้เป็นประสบการณ์ของผู้ใช้แรงงานที่เกิดขึ้นเนื่องจากเคยทำงานในสถานประกอบการหลายแห่ง แม้ประสบการณ์ในการทำงานในแต่ละแห่งจะแตกต่างกัน แต่ในความต่างนั้นก็มีความเกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ใช้แรงงานรับรู้และเข้าใจว่าเป็นเรื่อง “ปรกติ” ที่ตนเองควรจะได้รับอะไรบ้างจากการทำงานกับนายจ้าง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า หากผู้ใช้แรงงานยังมีประสบการณ์ในการทำงานมากเท่าใด ก็ยิ่งมีการรับรู้ถึงสิ่งที่ตนเองควรจะได้รับจากการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย เช่น ในกรณีของคุณสมชายซึ่งทำงานในร้านขนมคุณแม่ คุณสมชายทำงานมาหลายที่ โดยเริ่มทำงานตั้งแต่อายุประมาณ 20 ปี เป็นโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์บรรจุกระป๋อง พอเรียนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ก็ได้ทำงานเป็นเสมียนบัญชีอยู่บริษัทเอกชนซึ่งรับเหมาทำถนนให้กับหน่วยงานราชการ และได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งอยู่หลายครั้ง หลังจากนั้นก็ได้ทำงานด้านเบเกอรี่ในสถานประกอบการอีกหลายแห่ง ทำให้รู้ว่าแต่ละที่มีการทำงานเป็นอย่างไร และสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คุณสมชายรู้ว่า ลักษณะและสภาพของการทำงานควรเป็นอย่างไร นายจ้างควรให้สิทธิประโยชน์อย่างไรกับลูกจ้างบ้าง ดังเช่น คราวที่คุณสมชายได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ทำงานที่สูงขึ้น แต่ว่าเจ้าของสถานประกอบการไม่ได้ปรับเพิ่มเงินเดือนให้คุณสมชายก็เห็นว่าเป็นเรื่องไม่ถูกต้อง หรือเมื่อได้ทำงานในร้านเค้กจันทร์จิว เจ้าของร้านขนมเค้กจันทร์จิวจะจัดสวัสดิการประกันสังคมให้กับลูกจ้าง คุณสมชายก็ถือโอกาสเรียกร้องให้เจ้าของร้านเพิ่มเงินเดือนของลูกจ้างแต่ละคนให้เท่ากับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ทั้งหมดนี้เป็นผลมาจากประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการต่างๆ ก่อนหน้านี้ที่ต่างก็มีสวัสดิการด้านประกันสังคมให้โดยที่คุณสมชายได้รับเงินเดือนตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ

จึงกล่าวได้ว่า การที่ผู้ใช้แรงงานได้ผ่านการทำงานมาหลากหลายสถานที่ และหลากหลายสภาพการทำงาน ก็จะทำให้ผู้ใช้แรงงานเหล่านั้นสามารถนำประสบการณ์ที่ได้จากสถานประกอบการต่างๆ มาเป็นเครื่องมือในการต่อรองให้ได้สิ่งที่ตนเองควรได้รับจากนายจ้าง เพราะหากผู้ใช้แรงงานได้เคยทำงานในสถานประกอบการแห่งหนึ่ง ก็จะมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติของนายจ้างอย่างหนึ่ง เมื่อเปลี่ยนสถานที่ทำงานแห่งใหม่ ก็จะทำให้เกิดการเปรียบเทียบขึ้นทันทีว่า สถานที่ทำงานแห่งใหม่ ให้สิทธิประโยชน์ หรือมีสภาพการจ้างที่ผิดแผกแตกต่าง ดีกว่า หรือแย่กว่าสถานประกอบการแห่งเดิมที่เคยทำงานหรือไม่ เช่นกรณีของคุณจำเนียร ซึ่งปัจจุบันทำงานอยู่ในโรงแรมคุ้มกาหลง กล่าวว่า เคยทำงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งด้านการประชาสัมพันธ์และโฆษณา มีชั่วโมงการทำงานที่ค่อนข้างชัดเจน ค่าตอบแทนสูง แต่ว่าเวลาทำงานจริงจะต้องทำงานเกินเวลาตลอดเนื่องจากอยู่ในระดับหัวหน้า และค่อนข้างเครียดกับการทำงาน เมื่อจะสมัครเข้าทำงานที่โรงแรมคุ้มกาหลง คุณจำเนียรกล่าวว่า “มันจะอยู่ไหวหรือ ได้เงินเดือน 3,000 บาท” ซึ่งในความเห็นของคุณจำเนียรถือว่าเป็นค่าตอบแทนที่น้อยมาก จนเข้าทำงานที่โรงแรมคุ้มกาหลง และได้ค่าจ้างเริ่มต้นเดือนละ 4,000 บาท คุณจำเนียรกล่าวว่า “งานที่นี่ได้เงินเดือน 4,000 บาท ก็โอเคนะ เพราะว่างานมันสบายกว่ากันมาก” แสดงให้เห็นว่า คุณจำเนียรมีการเปรียบเทียบลักษณะของการทำงานและค่าตอบแทนระหว่างที่ทำงานเก่ากับที่ทำงานใหม่ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และคิดว่าแม้ค่าตอบแทนจากที่ทำงานใหม่จะน้อยกว่า แต่ว่าสภาพการทำงานก็สะดวกสบายมากกว่า มีเวลาทำงานที่ชัดเจนกว่า จึงเลือกที่จะทำงานที่โรงแรมคุ้มกาหลง หลังจากทีลาออกจากที่ทำงานเดิม

ดังที่ได้กล่าวในตอนต้น ผู้ใช้แรงงานที่ทำงานมาหลายสถานประกอบการก็ย่อมที่จะมีข้อมูลของสภาพการทำงานและผลตอบแทน เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับการทำงานในที่ใหม่ ทำให้ผู้ใช้แรงงานเหล่านั้นได้รับรู้ถึงความเป็น “ปรกติ” ของสภาพการทำงานโดยทั่วไป และยึดถือความเป็น “ปรกติ” นั้นว่าเป็นเรื่องที่คุณเองควรได้รับจากนายจ้าง เช่น กรณีที่คุณสมชาย เรียกร้องให้ร้านเค้กจันทร์จิวราเพิ่มค่าจ้างให้เท่ากับค่าจ้างขั้นต่ำหากต้องการให้ตนเองและลูกจ้างคนอื่นถูกหักเงินส่วนหนึ่งเพื่อเป็นค่าประกันสังคม เพราะที่ทำงานที่เก่าที่คุณสมชายเคยทำงานอยู่นั้น มีสวัสดิการประกันสังคมให้คุณสมชาย และคุณสมชายก็ได้เงินเดือนตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ซึ่งเป็นลักษณะเช่นเดียวกันกับทุกที่ที่คุณสมชายเคยทำงาน โดยคุณสมชายกล่าวว่า “ถ้าจะมีประกันสังคมให้ ก็ต้องให้เงินเดือนตามขั้นต่ำด้วย” หรือกรณีของคุณพงษ์พัฒน์ ซึ่งทำงานในโรงแรมพลอยจินดา และเคยผ่านงานมาหลากหลาย ทั้งทางด้าน โรงแรม กิจการออกแบบผลิตภัณฑ์ และกิจการรักษาความปลอดภัย ซึ่งการทำงานที่ผ่านมามีของคุณพงษ์พัฒน์นั้น ทำให้คุณพงษ์พัฒน์รู้ว่าถ้าหากนายจ้างต้องการที่จะเลิกจ้างลูกจ้างด้วยเหตุอย่างใดก็ตามก็ต้องจ่ายค่าชดเชยให้กับลูกจ้างด้วย โดยคุณ

พงษ์พัฒน์กล่าวว่า “ก็ต้องจ่ายซี ที่ไหนที่เขาให้ลูกจ้างออกก็ต้องจ่ายค่าชดเชยทั้งนั้น” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะมีผลทำให้ผู้ใช้แรงงานมีการรับรู้กฎหมาย และเข้าถึงกฎหมายมากขึ้นผ่านการปฏิบัติของนายจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมายถึงแม้ว่าจะยังคงมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนต่อสิ่งที่กฎหมายกำหนดไว้อยู่บ้างก็ตาม

ความเป็น “ปรกติ” ที่ผู้ใช้แรงงานเข้าใจนั้น จึงไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นเรื่องที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานแต่อย่างใด ดังเช่นความเข้าใจของคุณสมชายในเรื่องประกันสังคมและค่าจ้างขั้นต่ำ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วไม่ได้หมายความว่าจำเป็นต้องมีการจัดสวัสดิการประกันสังคมให้กับผู้ใช้แรงงานก่อน แล้วจึงจะได้เงินเดือนตามค่าจ้างขั้นต่ำ เพราะกฎหมายบังคับให้นายจ้างต้องปฏิบัติตามในทั้งสองเรื่องอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามก็ตีกฎหมายแรงงานที่มีส่วนช่วยสร้างความเป็น “ปรกติ” ให้เกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกัน

ประสิทธิภาพในการทำงานในลักษณะนี้จะส่งผลต่อความเป็นตัวตน หรืออัตลักษณ์ของผู้ใช้แรงงานด้วย เนื่องจากว่า ประสิทธิภาพเหล่านั้นจะสร้างข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้แรงงานควรได้รับจากนายจ้าง และส่งผลให้ผู้ใช้แรงงานรู้และเข้าใจว่านั่นคือสิ่งที่ตนเองสามารถเรียกร้องและมีสิทธิที่จะได้รับจากนายจ้าง และเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้แรงงานไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างที่ผู้ใช้แรงงานคิดว่าควรจะเป็น ก็จะเกิดความคิด หรือความพยายามที่จะเรียกร้องขึ้น แต่อย่างไรก็ดี การจะเรียกร้องหรือไม่ หรือจะใช้วิธีการอย่างไรในการเรียกร้องนั้น ก็มีปัจจัยอย่างอื่นมาเป็นส่วนประกอบด้วยเช่นกัน

(2) ประสิทธิภาพที่ได้มาเนื่องจากอายุการทำงานที่นาน

ประสิทธิภาพในลักษณะเช่นนี้เกิดขึ้นจากการสั่งสมความรู้ความสามารถในการทำงานของผู้ใช้แรงงานในการทำงานในสถานประกอบการแต่ละแห่งเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งมีผลทำให้ผู้นั้นมีความสามารถในการทำงานมากกว่าผู้อื่น มีความรอบรู้ในงานที่ทำ หรือเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ แม้ประสิทธิภาพในลักษณะเช่นนี้อาจไม่ได้ทำให้ผู้ใช้แรงงานมีการรับรู้กฎหมายมากขึ้น แต่ความรู้ความสามารถดังกล่าวก็อาจกลายเป็นเครื่องมือในการสร้างอำนาจต่อรองให้กับผู้ใช้แรงงานคนนั้นได้

ผู้ใช้แรงงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ยาวนานนั้นมักจะรู้ถึงรายละเอียดของงานและสถานที่ทำงาน ความจำเป็นที่สถานประกอบการต้องมีตนอยู่ หรือต้องจ้างตนเองทำงาน จึงต้องหาหนทางที่จะรักษาความได้เปรียบตรงนี้ไว้ และตระหนักว่าต้องใช้ความได้เปรียบดังกล่าวให้เป็นประโยชน์ ก่อนที่ความได้เปรียบดังกล่าวจะหมดความหมายไป เช่น กรณีคุณสมชาย ซึ่งทำงานร้านขนมคุณแม่มาเพียง 2 ปี แต่คุณสมชายมีประสบการณ์ในการทำงานและมีความเชี่ยวชาญในการทำเบเกอรี่มากกว่าลูกจ้างทั้งหมดในร้านขนมคุณแม่ เมื่อคราวที่คุณสมชายทำงานร่วมกับคุณน้ำนั้น

คุณน้ำต้องการลาออกจากงานเพื่อไปทำกิจการส่วนตัว และนายจ้างรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนทั้งสองว่าเป็นเพื่อนร่วมงานกันมานาน จึงอาจมีความเป็นไปได้ที่คุณสมชายจะลาออกไปทำงานพร้อมกับคุณน้ำด้วย ซึ่งจะทำให้ร้านขนมคุณแม่ของคุณมาดพนักงานที่มีฝีมือ และในบรรดาลูกจ้างที่เหลือก็ไม่มีใครที่มีความสามารถมาทดแทนคุณสมชายได้ คุณแม่นมซึ่งเป็นเจ้าของร้านขนมคุณแม่จึงเสนอขึ้นเงินเดือนให้คุณสมชายเป็น 6,000 บาทต่อเดือน จากเดิม 4,500 บาทต่อเดือน และเพิ่มขึ้นให้อีกครั้งเป็น 8,000 บาทต่อเดือน ด้วยเหตุผลในลักษณะเดียวกัน โดยคุณสมชายเล่าให้ฟังถึงตอนที่คุณแม่มกล่าวกับตนว่า “อยากได้เงินเดือนเท่าไรก็จะอยู่ทำงานที่นี่ต่อ” และคุณสมชายก็เรียกเงินเดือน 8,000 บาทต่อเดือนไป ซึ่งหากคุณสมชายไม่เรียกเงินเดือนครั้งนี้ให้สูงไว้ต่อไปในอนาคตอาจจะมีลูกจ้างคนอื่นที่สามารถทำงานมาทดแทนคุณสมชายได้ ความได้เปรียบที่คุณสมชายเคยมีก็จะไม่มีความหมายอีกต่อไป

เหตุการณ์อย่างเดียวกันก็เคยเกิดขึ้นกับร้านขนมคุณแม่อีกครั้งเมื่อ คุณสมชาย คุณน้ำหวาน และคุณแม่เหมียวซึ่งเป็นลูกจ้างส่วนการผลิต ได้รับการขึ้นเงินเดือนครั้งล่าสุด 1 ปีที่ผ่านมาแล้ว แต่สถานประกอบการยังไม่มีความคิดที่จะขึ้นเงินเดือนให้อีก จึงทำให้เหล่าลูกจ้างรวมใจกันลาออกโดยไม่ได้นัดหมาย ซึ่งทำให้คุณแม่มต้องถามเหตุผลของการลาออกจากลูกจ้างแต่ละคนว่าเป็นเพราะเหตุใด ซึ่งลูกจ้างแต่ละคนก็ไม่ได้ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่ได้รับการขึ้นเงินเดือน แต่ก่อนที่ลูกจ้างทุกคนจะตัดสินใจลาออกจริง คุณแม่นมก็ได้เพิ่มค่าแรงให้กับลูกจ้างส่วนการผลิตอีกคนละ 500 บาท ซึ่งเป็นผลทำให้ลูกจ้างทั้งสามคนนี้มีความคิดที่จะอยู่ทำงานที่ร้านขนมคุณแม่นี้ต่อไปจนกว่าร้านขนมคุณแม่จะเลิกกิจการ ดังเช่นที่คุณน้ำหวานกล่าวว่า “จะรออยู่นให้ร้านขนมคุณแม่ยุบนั่นแหละ”

ประสบการณ์ในการทำงานทำให้ผู้ใช้แรงงานรู้สึกว่าคุณน้ำมีความสำคัญ มีความสามารถ รู้สึกว่าคุณน้ำมีอำนาจในการต่อรองเพื่อให้ตนเองได้รับในสิ่งที่ตนเองควรได้ ซึ่งประสบการณ์ลักษณะเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้แรงงานคนนั้นมีประสบการณ์ในการทำงานในเรื่องนั้นมาอย่างยาวนาน จนไม่อาจจะมีผู้ใดมาแทนที่หรือตำแหน่งของตนเองได้ และการที่นายจ้างจะกระทำการอย่างใดกับผู้ใช้แรงงานคนนั้นก็ต้องคิดและพิจารณาให้ถี่ถ้วน เพราะจะส่งผลกระทบต่อกิจการของนายจ้างด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นอำนาจของผู้ใช้แรงงานตรงนี้จะทำให้ผู้ใช้แรงงานรู้สึกว่าคุณน้ำมีความสามารถที่จะต่อรองกับนายจ้างได้ ดังนั้น หากมีปัญหาหรือลูกจ้างต้องการที่จะเรียกร้องสิ่งใดขึ้น ลูกจ้างจะใช้ส่วนนี้เป็นเครื่องมือช่วยให้การเรียกร้องของตนประสบความสำเร็จได้

ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่าประสบการณ์การทำงานของผู้ใช้แรงงานจะมีผลอย่างยิ่งต่อการรับรู้กฎหมายของตัวผู้ใช้แรงงานเอง เพราะประสบการณ์ในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อ

ปฏิบัติจากนายจ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย จะทำให้ผู้ใช้แรงงานมีข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองควรได้รับจากนายจ้าง อันเป็นลักษณะของการรับรู้กฎหมายอีกลักษณะหนึ่ง โดยที่กฎหมายไม่ได้เข้ามามีบทบาทต่อตัวผู้ใช้แรงงานโดยตรง แต่เข้ามามีบทบาทผ่านการปฏิบัติของนายจ้างและผู้ใช้แรงงานก็ได้รับข้อมูลของการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป ก่อให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “ปรกติ” ที่ผู้ใช้แรงงานควรได้รับจากนายจ้าง ซึ่งตัวอย่างที่เห็นได้ถึงการรับรู้กฎหมายกรณีนี้เช่น ประสบการณ์ในการทำงานของคุณสมชายซึ่งทำงานอยู่ในร้านขนมคุณแม่ ทำให้ทราบว่าค่าจ้างต้องเป็นไปตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ แม้จะมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับกฎหมายอยู่บ้างก็ตาม หรือคุณพงษ์พัฒน์ที่ทำงานในโรงแรมพลอยจินดา และทราบว่าการทำงานต้องมีวันหยุดที่นอกเหนือไปจากวันหยุดประจำสัปดาห์ (วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดพักผ่อนประจำปี) ให้กับลูกจ้าง ถึงแม้จะไม่รู้อย่างชัดเจนว่าจะต้องมีกี่วัน และกรณีของคุณเอื้องผึ้งที่ทำงานในร้านคุกกี้เฮียตา ถึงแม้จะไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานเท่าใดนัก แต่จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาทำให้รู้ว่า การจ่ายค่าจ้างให้กับลูกจ้างนั้นต้องเป็นไปตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ เป็นต้น นอกจากนี้ระยะเวลาในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานมีอำนาจในการต่อรองเพื่อเรียกร้องในสิ่งที่ตนเองควรจะได้รับจากนายจ้าง แม้จะไม่เป็นการเรียกร้องโดยผ่านกระบวนการของกฎหมายแรงงานโดยตรง แต่ก็ได้ผลลัพธ์ที่ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก

3.1.2 ระดับความรู้และการศึกษาของผู้ใช้แรงงาน

ระดับความรู้และการศึกษาของผู้ใช้แรงงานเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความเป็นตัวตนและอัตลักษณ์ของผู้ใช้แรงงาน และอาจจะทำให้ผู้ใช้แรงงานมีการรับรู้กฎหมายได้มากหรือน้อยดังนี้

ผู้ใช้แรงงานที่มีความรู้ต่ำจะมีความรู้ต่ำกว่าตนเองไม่มีค่า มองสิ่งที่ตนเองได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างว่าเหมาะสมกับระดับความรู้ของตนแล้ว แม้ว่าการปฏิบัตินั้นจะต่ำกว่ามาตรฐานแรงงานขั้นต่ำก็ตาม ดังเห็นได้จากกรณีของคุณเอื้องฟ้า ที่จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ทำงานอยู่ร้านคุกกี้เฮียตามาแล้ว 7 ปี รู้สึกว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่ได้จากร้านคุกกี้เฮียตานั้นเพียงพอต่อตนเอง และตนเองก็พอใจที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ โดยคุณเอื้องฟ้า กล่าวว่า “เราความรู้แค่นี้ แล้วมาทำงานดิขนาดนี้ ได้เงินเดือนเยอะขนาดนี้ ก็โอเค ... อีกอย่างมีความไว้วางใจจากเจ้านาย เรื่องเงินเรื่องทองเขาก็ไว้วางใจ เราก็ภูมิใจ เมื่อทำให้เขาไว้วางใจได้ ก็พอใจแล้ว” แสดงให้เห็นว่าคุณเอื้องฟ้ามองว่าตนเองเป็นคนมีการศึกษาน้อย การได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างเพียงเท่านี้ก็ถือเป็นเรื่องดีมากแล้ว ไม่จำเป็นต้องได้รับมากเท่ากับสิ่งที่กฎหมายกำหนด ซึ่งทำให้โอกาสที่กฎหมายจะเข้ามามีบทบาทต่อคุณเอื้องฟ้าลดน้อยลงไปด้วย

ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นของผู้ใช้แรงงานจะมีผลทำให้ผู้ใช้แรงงานเป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจในสิ่งที่อยู่รอบตัวมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาน้อย ผู้ที่มีความรู้สูงนั้นมักจะเป็นผู้ที่ได้รับการนับหน้าถือตา และความชื่นชมจากผู้อื่นมากกว่า และทำให้ตนเองรู้สึกว่ามีคุณค่าในสังคม กล่าวคือ มีพื้นที่ยืนอยู่ในสังคมมากกว่า หรือมีความรู้สึกถึงความมีตัวตนอยู่ในสังคมนั้นมากกว่า ผู้ใช้แรงงานประเภทนี้จะรู้สึกว่าการปฏิบัติต่อตนเองโดยไม่เอาใจเอาเปรียบมากเกินไป อย่างไรก็ตามการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายบางประการก็อาจเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ หากได้มีการตกลงกันไว้ก่อน เช่น คำกล่าวของคุณแก้วตา ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ยอมรับการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้กับนายจ้าง โดยกล่าวว่า “... โอเค ฉันทนได้อยู่ เพราะหนึ่ง เรายอมรับเงื่อนไขของตัวเอง แล้วบอกเราอยู่แล้วว่า... เดือนหนึ่งเราหยุดสองวัน หยุดแค่สองวันนะ แล้วก็หยุดไม่แน่นอนด้วย... เราก็โอเคยอมรับได้ เพราะว่าเรายอมรับเงื่อนไขแต่แรกจ้ะว่ามันเป็นแบบนี้...” หรือกรณีของคุณพงษ์พัฒน์ ลูกจ้างโรงแรมพลอยจินดา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเช่นเดียวกับคุณแก้วตา ที่รู้ว่าตนเองมีสิทธิอย่างไรบ้าง หรือมีสิ่งใดบ้างที่ตนเองควรได้รับจากการทำงาน

อย่างไรก็ดี ถึงแม้การศึกษาจะมีผลต่ออัตลักษณ์และการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงาน แต่ผู้ใช้แรงงานก็สามารถเข้าถึงกฎหมายได้ด้วยวิธีอื่นเช่นกัน โดยเฉพาะจากประสบการณ์ในการทำงานที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของนายจ้างที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ดังตัวอย่างของผู้ใช้แรงงานที่มีการศึกษาสูงและรับรู้ถึงสิทธิของตนเอง คือ คุณพงษ์พัฒน์ที่ทำงานอยู่ในโรงแรมพลอยจินดา และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งรู้ว่าตนเองมีสิทธิอย่างไรบ้าง หรือมีสิ่งใดบ้างที่ตนเองควรได้รับจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา และตัวอย่างของผู้ใช้แรงงานที่มีความรู้บ้าง แต่รับรู้ถึงสิ่งที่ตนเองควรได้รับเช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นกับคุณพงษ์พัฒน์ คือคุณเอื้องผึ้ง คุณเอื้องผึ้งจบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 แต่คุณเอื้องผึ้งมีประสบการณ์ในการทำงานมาหลายที่ ถึงแม้ว่าโดยมากจะมีลักษณะความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ แต่ก็ทำให้คุณเอื้องผึ้งรู้ว่าสิ่งที่ตนเองควรได้รับจากนายจ้างตามที่ตนเองเข้าใจนั้นคืออะไร และทำให้ตนเองรู้ว่าสิ่งต่างๆ เหล่านั้นเป็นสิ่งที่กฎหมายกำหนดให้ลูกจ้างแต่ละคนมีสิทธิ แม้จะไม่รู้ในรายละเอียดมากเท่าใดนักก็ตาม ซึ่งทั้งสองตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่ากฎหมายได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตของผู้ใช้แรงงานในลักษณะเดียวกัน คือผ่านประสบการณ์ในการทำงานของทั้งสองคนและมีผลต่อการรับรู้กฎหมายของทั้งสองคนได้ แม้ว่าจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็ตาม

3.2 ลักษณะการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงาน

จากผลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้ใช้แรงงานและนายจ้างปฏิบัติต่อกัน ซึ่งมีทั้งส่วนที่เป็นและไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นตัวตนและการ

รับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงาน โดยที่ลักษณะของการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานนั้นสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะการรับรู้ตามคำอธิบายของ Engel and Munger

ดังที่ได้อธิบายมาแล้วในบทที่ 2 ถึงรูปแบบที่สิทธิเข้ามามีบทบาทต่อการรับรู้กฎหมายของประชาชน เมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากผลการสัมภาษณ์ แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานในลักษณะดังต่อไปนี้

(1) การรับรู้ผ่านกระบวนการทางกฎหมายที่เป็นทางการ (formal legal proceedings) เป็นการรับรู้กฎหมายผ่านกระบวนการที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น การร้องเรียนต่อพนักงานตรวจแรงงาน การฟ้องร้องคดี การปรึกษาทนายความ โดยผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าแม้ผู้ใช้แรงงานเกือบทั้งหมดจะรู้ว่ามีความหมายแรงงาน และรู้ว่ากฎหมายแรงงานมีไว้เพื่อคุ้มครองสิทธิของตนเอง แต่ก็ไม่มีผู้ใช้แรงงานคนใดที่เคยใช้สิทธิและกระบวนการตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อเรียกร้องสิทธิของเขา

(2) การรับรู้ผ่านการเปลี่ยนแปลงในการมองตนเอง (transformation of self-perceptions) เป็นลักษณะที่ผู้ใช้แรงงานนั้นรู้และเข้าใจว่าตนเองมีฐานะอย่างไร ซึ่งในที่นี้ก็คือรู้ว่าตนเองเป็นผู้ใช้แรงงาน เป็นลูกจ้าง และเข้าใจว่าสิ่งที่ลูกจ้างควรมีควรมิได้ตามความรู้สึกลูกจ้างเองคืออะไร โดยการรับรู้เช่นนี้มักจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ใช้แรงงาน กรณีนี้มีตัวอย่างที่เห็นได้ชัด อยู่หลายกรณีเช่น คุณพงษ์พัฒน์ คุณสมชาย คุณน้ำหวาน และคุณจำเนียร ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย และทำงานมาเป็นเวลานาน ทำให้พวกเขามีความรู้และเข้าใจว่าสิ่งที่พวกเขาสมควรได้รับจากการทำงานมีอะไรบ้าง โดยเฉพาะคุณพงษ์พัฒน์ ซึ่งผลจากประสบการณ์ทำงานทำให้ทราบว่า ตนเองควรมีเวลาทำงานเท่าใด วันหยุดควรมีเท่าไร พร้อมทั้งพยายามที่จะเรียกร้องเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติตามนั้น

(3) การรับรู้ผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมและการถ่ายทอดโดยอ้อม (cultural and discursive shifts) กล่าวคือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของผู้ใช้แรงงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย โดยที่หัวข้อกฎหมายไม่ใช่ประเด็นหลักที่สนทนากันอยู่ เช่น การพูดคุยกันในที่ทำงานถึงเรื่องสวัสดิการที่ตนเองควรได้ ซึ่งตัวอย่างในกรณีนี้เห็นได้จาก การพูดคุยกันถึงเรื่องสวัสดิการประกันสังคม ที่เกิดขึ้นในร้านลูกก็เฮียตา และร้านขนมคุณแม่ เป็นต้น

(4) การรับรู้ผ่านการกระทำที่เกิดจากอิทธิพลของกฎหมาย (context-creating role of rights) ได้แก่กรณีที่ผู้ใช้แรงงานได้รับสิทธิตามกฎหมายแรงงานอันเนื่องมาจากการกระทำของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ตัวผู้ใช้แรงงานเรียกร้องเอง ตัวอย่างจากผลการศึกษาเช่น เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องจัดวันหยุดประจำสัปดาห์ไม่น้อยกว่า 1 วันให้กับลูกจ้าง นายจ้างโรงแรมคุ้มกาหลง

และโรงแรมพลอยจินดาจึงกำหนดวันหยุดให้ลูกจ้างสัปดาห์ละ 1 วันให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานรับรู้ถึงสิ่งที่ลูกจ้างควรจะได้รับและมีผลต่อการรับรู้กฎหมายของลูกจ้างต่อไปในอนาคตด้วย หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่จากสำนักงานประกันสังคมมาตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคมของลูกจ้างในร้านคุกก็เสียตา เป็นต้น

3.2.2 การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานที่ได้จากการศึกษา

ผลจากการศึกษาทำให้เห็นว่ากฎหมายแรงงานนั้นมีอิทธิพลต่อผู้ใช้แรงงาน ถึงแม้ว่าผู้ใช้แรงงานไม่คิดที่จะนำวิธีการเรียกร้องตามที่กฎหมายกำหนดไปใช้ และเลือกใช้วิธีการอื่นในการปกป้องสิทธิของตน เช่น การพูดคุยระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หรือการนิ่งเฉยยอมรับสิ่งที่ได้รับการปฏิบัติจากนายจ้าง แต่การพยายามเรียกร้อง หรือพยายามรักษาสิทธิต่างๆ ของผู้ใช้แรงงานนั้นก็แสดงให้เห็นถึงการรับรู้กฎหมาย นอกจากนี้กฎหมายยังสามารถมีอิทธิพลต่อผู้ใช้แรงงานได้หลายช่องทาง ซึ่งล้วนแต่ส่งผลต่อการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานด้วย โดยกระบวนการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานที่ได้จากการศึกษาสามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) กระบวนการรับรู้กฎหมายโดยตรง

หมายถึง การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานที่เกิดจากความรู้อันมีกฎหมายแรงงานอยู่โดยไม่ขึ้นอยู่กับการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายมากนักเลยเพียงใด เพียงแค่รับรู้ถึงสิ่งที่ตนเองปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัตินั้น มีความเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งการรับรู้กฎหมายในลักษณะนี้แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ใช้แรงงานมีการรับรู้กฎหมายแรงงาน เพียงแต่วิธีการแสดงออกถึงการรับรู้กฎหมายอาจจะแตกต่างกันออกไป โดยการรับรู้กฎหมายนั้นไม่จำเป็นจะต้องมีการแสดงออกโดยวิธีการที่เป็นทางการ เช่น การที่คณพงษ์พัฒน์รับรู้ว่าการทำงานในสถานประกอบการของตนนั้นมีกฎหมายแรงงานที่คุ้มครองผู้ใช้แรงงานอยู่ หรือการที่คุณแก้วตาอยู่เสมว่าการทำงานนั้นจะมีเรื่องของกฎหมายแรงงานเข้ามาเกี่ยวข้องและเป็นกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น

การที่ผู้ใช้แรงงานไม่เลือกใช้กระบวนการที่เป็นทางการตามที่กฎหมายกำหนดนั้นอาจเกิดจากเหตุผลหลากหลายประการ เช่น ความยุ่งยากและซับซ้อนของขั้นตอน และกระบวนการที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือความไม่รู้จักกฎหมายอย่างถ่องแท้ จึงเป็นไปได้ยากที่ผู้ใช้แรงงานจะใช้วิธีการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ผู้ใช้แรงงานจึงเลือกใช้วิธีการ หรือหนทางอื่นเพื่อให้เป้าหมายของตนเองบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ตามขั้นตอนของกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ กำหนดว่าเมื่อนายจ้างหรือผู้ใช้แรงงานต้องการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง จะต้องมีการตั้งข้อเรียกร้องซึ่งจะต้องทำเป็นหนังสือ แล้วส่งข้อเรียกร้องให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ จะต้องมีการเจรจาต่อรอง และนำ

เรื่องให้เจ้าพนักงานช่วยประนอมข้อพิพาท เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนและวิธีการค่อนข้างจะยุ่งยาก และผลจากการสัมภาษณ์ไม่มีผู้ใช้แรงงานคนใดที่รู้ว่าวิธีการเช่นนี้อยู่ เมื่อผู้ใช้แรงงานต้องการที่จะเรียกร้องมักใช้วิธีการพูดคุยกันนายจ้างโดยตรง โดยไม่มีการแจ้งข้อเรียกร้องให้กับนายจ้าง ดังเช่นกรณีการเรียกร้องเรื่องเวลาการทำงานและวันหยุดของคุณพงษ์พัฒน์ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี การรับรู้กฎหมายในกรณีนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้ใช้แรงงานจะยกกฎหมายขึ้นมาอ้างเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง หรือเพื่อเรียกร้องให้ได้สิ่งที่ตนต้องการเสมอไป เพราะในบางกรณีผู้ใช้แรงงานก็ไม่ต้องการที่จะนำกฎหมายมาเป็นเครื่องมือในการต่อรองระหว่างตนเองกับนายจ้างด้วยเหตุผลนานาประการ เช่น การที่ตนเองได้ยอมรับเงื่อนไขเกี่ยวกับสภาพการจ้างมาตั้งแต่แรก เป็นต้น

(2) กระบวนการรับรู้กฎหมายโดยอ้อม

การรับรู้ในลักษณะนี้ไม่ใช่การรับรู้ที่กฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องโดยตรง เป็นการรับรู้ผ่านประสบการณ์ต่างๆ ที่ผู้ใช้แรงงานเคยได้รับ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์จากการทำงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน จนกลายเป็นสิ่งที่ผู้ใช้แรงงานถือปฏิบัติ ซึ่งในส่วนของผู้ใช้แรงงานนั้นมักจะเป็นการรับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงานเป็นหลัก

ประสบการณ์ที่ผ่านมามีสร้างข้อมูลในการรับรู้ และจะมีอิทธิพลต่อการรู้สำนึกของผู้ใช้แรงงาน การได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างจะสร้างค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติในการทำงาน จนกลายเป็นสิ่งที่ผู้ใช้แรงงานเข้าใจว่าเป็นเรื่อง “ปรกติ” ที่ตนเองควรได้รับ โดยกฎหมายมีส่วนในการสร้างสิ่งที่เรียกว่า “ปรกติ” นี้โดยอ้อมจากการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายของนายจ้าง เช่น การทำงานหลายที่ของคุณพงษ์พัฒน์ คุณสมชาย และคุณน้ำหวาน ที่ทำงานมาหลายแห่งแล้วทำให้รู้ว่าสิ่งที่สมควรได้รับการทำงานเป็นอย่างไร แต่หากเมื่อใดที่ผู้ใช้แรงงานได้รับการปฏิบัติที่ผิดไปจาก “ปรกติ” ก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ และอาจจะเรียกร้องเพื่อให้ได้รับสิ่งต่างๆ เหล่านั้นจนอยู่ในระดับ “ปรกติ” ดังที่เคยได้รับก็ได้ เช่น การเรียกร้องเรื่องสวัสดิการประกันสังคมในร้านแก๊งค์จันทร์จิวา และร้านลูกก็เฮียตา ซึ่งเรื่องประกันสังคมนั้น ผู้ใช้แรงงานบางส่วนไม่ได้คิดว่าเป็นเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดให้ต้องมี โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้แรงงานที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่เคยมีสวัสดิการประกันสังคมมาก่อน แต่เนื่องจากประสบการณ์การทำงานในที่ต่างๆ ของลูกจ้าง ทำให้รู้ว่าประกันสังคมคือสิ่งที่นายจ้างต้องจัดให้ ดังเห็นได้จากคำพูดที่ว่า “ที่ไหนๆ เค้าก็มีประกันสังคม” เป็นต้น ถึงแม้ว่าการเรียกร้องให้มีประกันสังคมให้กับตนเองนั้นจะไม่ค่อยได้รับความสนใจจากผู้ใช้แรงงานเท่าใด แต่ก็ยังเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้ใช้แรงงานมักจะรับรู้ว่ามียูอยู่ และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากอธิบายเพื่อให้เข้าใจง่ายแล้ว การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงาน มีอยู่ 2 ลักษณะคือ การรับรู้กฎหมายโดยมีกฎหมายเป็นเครื่องมือโดยตรง การรับรู้กฎหมายในลักษณะนี้สามารถแสดงออกหรือสังเกตได้จากการอ้างสิทธิตามกฎหมายของผู้ใช้แรงงาน หรือการพูดคุยในที่ทำงานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยผู้ใช้แรงงานนั้นรู้และเข้าใจว่าเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดไว้อยู่ ไม่ว่าจะการอ้างสิทธิหรือการสนทนาพูดคุยนั้นจะแสดงออกมาโดยมิได้อ้างถึงกฎหมายเลยก็ตาม ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน เช่น การเรียกร้องสิทธิในวันหยุดของคุณพงษ์พัฒน์ในโรงแรมพลอยจินดา โดยคุณพงษ์พัฒน์ไม่ได้อ้างถึงสิทธิตามกฎหมาย แต่ก็มีความพยายามเรียกร้องวันหยุดที่ตนเองควรได้รับตามกฎหมาย เพราะมีความเข้าใจว่ากฎหมายกำหนดให้ตนเองมีสิทธิได้รับวันหยุดดังกล่าว นอกจากนี้ในการเรียกร้องนั้นก็ไม่ได้ใช้วิธีการเรียกร้องตามขั้นตอนและกระบวนการที่กฎหมายกำหนด

การรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานในอีกลักษณะหนึ่งก็คือ การรับรู้กฎหมายโดยที่กฎหมายเข้ามามีบทบาท หรือมีอิทธิพลต่อผู้ใช้แรงงานผ่านตัวแปรอื่นๆ และก่อให้เกิดการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานทางอ้อม เช่น ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ใช้แรงงาน ที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย ดังเช่นกรณีของคุณเอื้องผึ้ง ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานมาหลายที่ และแต่ละแห่งก็จะมี การปฏิบัติต่อคุณเอื้องผึ้งในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน มีผลทำให้คุณเอื้องผึ้งรู้ว่าสิ่งเหล่านั้นคือสิ่งที่คุณเอื้องผึ้งควรได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างตามความรู้สึกของคุณเอื้องผึ้ง โดยที่ในการรับรู้กฎหมายลักษณะนี้ กฎหมายจะไม่ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการรับรู้กฎหมายของคุณเอื้องผึ้งโดยตรง แต่เพราะผลจากการปฏิบัติตามกฎหมายของนายจ้างจึงทำให้คุณเอื้องผึ้งมีความรับรู้กฎหมายผ่านการกระทำของนายจ้างนั่นเอง

ในบางกรณีผู้ใช้แรงงานอาจจะไม่เรียกร้องเพื่อให้ตนเองได้รับสิ่งที่ควรได้ตาม “ปรกติ” ซึ่งอาจจะมีเหตุผลมาจากหลายสาเหตุ เช่น เรื่อง “บุญคุณ” ดังกรณีของคุณเอื้องผึ้ง และคุณเอื้องฟ้า ซึ่งได้รับการช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ จากนายจ้าง จนคิดว่าไม่จำเป็นที่จะต้องเรียกร้องอะไรมากกว่าที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะการเรียกร้องที่อาจจะทำให้นายจ้างต้องรับภาระหนักขึ้น เห็นได้จากที่คุณเอื้องผึ้งกล่าวว่า “ถ้าเจ้านายอยู่ไม่ได้ ลูกน้องก็อยู่ไม่ได้” ทั้งที่ที่รู้และเข้าใจอยู่แล้วว่าเป็นสิ่งที่สามารถเรียกร้องได้ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานมีอะไรบ้างนั้นจะอธิบายในหัวข้อถัดไป

4. การเรียกร้อง การแก้ไขปัญหา และปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกร้องของผู้ใช้แรงงาน

ในหัวข้อที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กฎหมายและวิธีการที่กฎหมายเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตและการทำงาน รวมถึงลักษณะการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงานว่ามีอย่างไรบ้าง แต่ถึงแม้ว่าผู้ใช้แรงงานจะมีการรับรู้กฎหมาย แต่ผลการศึกษา ก็แสดงให้เห็นว่า

ผู้ใช้แรงงานยังคงได้รับการปฏิบัติที่ต่ำกว่ามาตรฐานแรงงานขั้นต่ำ โดยมีทั้งผู้ใช้แรงงานที่คิดและไม่คิดที่จะเรียกร้อง ในหัวข้อนี้จึงจะกล่าวถึงการเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานว่ามีลักษณะใดบ้าง และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการเรียกร้องและไม่เรียกร้องของผู้ใช้แรงงาน ผลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นลักษณะการเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่าไม่มีผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการใดทั้งกิจการประเภทการผลิตและประเภทการบริการที่ใช้วิธีการเรียกร้องผ่านช่องทางตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการตั้งข้อเรียกร้องตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 หรือการฟ้องร้องคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 รวมถึงไม่มีการร้องเรียนไปยังพนักงานตรวจแรงงาน หรือกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานซึ่งเป็นหน่วยงานเบื้องต้นที่รับเรื่องร้องเรียนและใกล้ชิดกับผู้ใช้แรงงานมากที่สุด

เมื่อใดที่ผู้ใช้แรงงานต้องการเรียกร้องสิทธิจากนายจ้างก็มักจะใช้วิธีการพูดคุยเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้องสิทธิที่เป็นไปตามกฎหมายแรงงานหรือไม่ก็ตาม ซึ่งบางกรณีผู้ใช้แรงงานมองว่าการใช้กฎหมายนั้นเป็นรูปแบบวิธีการที่รุนแรงเกินไป เช่นความคิดของคุณพงษ์พัฒน์ ที่หลีกเลี่ยงการอ้างกฎหมายโดยตรงเพราะไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้งที่ชัดเจนมากเกินไป และยังคงกล่าวด้วยว่าการอ้างกฎหมายเพื่อเรียกร้อง จะถูกมองว่าเป็นคน “หัวหมอ” ในบางกรณีผู้ใช้แรงงานบางคนก็มองว่าการร้องเรียนหรือดำเนินการกับนายจ้างเป็นเรื่องที่ไม่สมควรกระทำต่อผู้มีพระคุณ ผู้มีความคิดเช่นนี้ได้แก่ คุณเอื้องผึ้งและคุณเอื้องฟ้า นอกจากนี้ยังมีกรณีที่ผู้ใช้แรงงานคิดว่าการดำเนินการกับนายจ้างตามวิธีการที่กฎหมายกำหนดจะมีผลกระทบต่อตนเองภายหลัง เช่น ความคิดของคุณจำเนียร และคุณอำไพที่ว่า “เรียกร้องไปเราก็ไม่ได้อะไร สุดท้ายก็ต้องเดือดร้อน เพราะเค้าคงไม่จ้างเราต่อ เพราะเราไปฟ้องเค้า” เป็นต้น

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้แรงงานในการเรียกร้องทั้งโดยวิธีการที่ใช้กฎหมายและไม่ใช้กฎหมาย ดังนี้

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับนายจ้าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้แรงงานแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ใช้แรงงานในการทำงานกับนายจ้าง รวมถึงมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้แรงงานในการเรียกร้องในสิ่งที่ตนเองควรได้รับ ซึ่งลักษณะรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างดังกล่าว สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ดังนี้

(1) รูปแบบความสัมพันธ์ที่เป็นทางการ

มีลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างไม่ใกล้ชิด หรือสนิทสนมกัน การทำงานจะเป็นไปอย่างมีระบบ ตามกระบวนการการทำงานที่ได้กำหนดไว้ เช่น มีการสั่งการจากนายจ้างไปยังลูกจ้างอย่างเป็นทางการ ชัดเจน และมีขั้นตอน ประกอบกับมุมมองของเจ้าของกิจการหรือนายจ้างที่เห็นว่าการให้ความสนิทสนมกับลูกจ้างจะก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน และการควบคุมบังคับบัญชา เช่นกรณี โรงแรมคุ้มกาหลงที่มีขั้นตอนของการสั่งการ และสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เห็นได้จากการแบ่งอำนาจการควบคุมของเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกซึ่งจะมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และการตัดสินใจของเจ้าของกิจการในบางกรณีก็ต้องผ่านความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกนั้นๆ ก่อน เช่น เรื่องการขึ้นเงินเดือนให้กับลูกจ้างแผนกต้อนรับ ก็ต้องมีความเห็นของหัวหน้าแผนกต้อนรับประกอบ หรือ การลาหยุด ก็ต้องให้หัวหน้าแผนกเป็นผู้ยินยอมอนุญาตเป็นเบื้องต้นก่อน เป็นต้น

ลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวทำให้ผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติหน้าที่มีรูปแบบที่ชัดเจนแน่นอน มีกฎเกณฑ์ของสถานประกอบการที่ต้องทำตาม และไม่มีปัญหาอื่นใดให้ผู้ใช้แรงงานต้องคิดหรือรับผิดชอบนอกเหนือไปจากหน้าที่การงานของตนเอง รูปแบบที่เป็นทางการนี้ทำให้ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้แรงงานจะได้รับจากการทำงานมีความชัดเจนตามไปด้วย เช่น กรณีคุณจำเนียรซึ่งทำงานในโรงแรมคุ้มกาหลงได้รับใบเดือนจากทางโรงแรมเนื่องจากแก้ไขใบลงเวลา ทำให้คุณจำเนียรกังวลถึงเรื่องเงินเดือนที่จะได้ปรับขึ้นในปีหน้า เพราะทางโรงแรมมีหลักเกณฑ์ว่าหากลูกจ้างได้รับใบเดือนเนื่องจากการทำงานจะมีผลต่ออัตราการปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี ซึ่งจะทำให้คุณจำเนียรได้รับการขึ้นเงินเดือนน้อยลง รูปแบบความสัมพันธ์เช่นนี้ยังทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึกตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาว่าจะต้องไม่กระทำความผิดขึ้นในที่ทำงานเพราะจะมีผลติดตามมา นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้แรงงานที่อยู่ในโรงแรมคุ้มกาหลงรู้และเข้าใจถึงระบบการทำงานเป็นอย่างดี และเข้าใจว่าสิ่งที่ตนเองจะได้รับจากการทำงานมีอย่างไรบ้าง เช่น คุณจำเนียร คุณอำไพและคุณนุ้ย ที่กล่าวถึงสวัสดิการที่ตนเองได้รับจากสถานประกอบการได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนว่ามีอย่างไรบ้าง

ความสัมพันธ์แบบเป็นทางการนี้ทำให้การเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานเกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจากลักษณะการทำงาน รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้จากสถานประกอบการจะมีความชัดเจน ลักษณะความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ค่อนข้างห่างจะทำให้โอกาสในการพูดคุยเพื่อให้นายจ้างรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้แรงงานนั้นเกิดขึ้นได้ยาก ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ในกิจการที่มีรูปแบบความสัมพันธ์เป็นทางการจะไม่ค่อยมีการเรียกร้องเกิดขึ้นในสถาน

ประกอบการ ตัวอย่างของกิจการที่มีลักษณะดังกล่าวเช่น โรงแรมคุ้มกาหลง ลูกจ้างในสถานประกอบการดังกล่าวแทบไม่มีความคิดที่จะเรียกร้องสิทธิประโยชน์อย่างใดเพื่อตนเอง แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า การเรียกร้องในกิจการที่มีความสัมพันธ์แบบทางการจะไม่เกิดขึ้น เพราะการเรียกร้องอาจจะเกิดขึ้นได้ แต่จะมีลักษณะการเรียกร้องที่เป็นทางการ ดังตัวอย่างที่คุณจำเริญพูดถึงการพยายามเรียกร้องของลูกจ้างที่เคยทำงานใน โรงแรมคุ้มกาหลง โดยร้องเรียนต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งผลสุดท้ายเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ช่วยให้ความเป็นธรรมแก่ลูกจ้างคนนั้น และเป็นผลทำให้ลูกจ้างคนนั้นไม่สามารถที่จะทำงานอยู่ใน โรงแรมคุ้มกาหลงได้ จนต้องลาออกไป

(2) รูปแบบความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ

รูปแบบความสัมพันธ์ในลักษณะนี้นั้นเป็นรูปแบบที่พบเห็นอยู่ในสถานประกอบการหลายแห่ง เป็นรูปแบบที่การควบคุมบังคับบัญชาของนายจ้างไม่ได้มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัว แต่กลับผันแปรไปได้ตามแต่ละสถานการณ์ โดยส่วนมากมักมีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัย โดยทั่วไปมักจะรู้จักกันในคำว่า “ระบบครอบครัว” นั้นหมายความว่า นายจ้างและลูกจ้างไม่ได้ปฏิบัติต่อกัน โดยมีพิธีรีตองหรือมีขั้นตอนให้ต้องดำเนินการอย่างใดมากมาย เพียงแต่ใช้วิธีการพูดคุย หรือสั่งการจากตัวนายจ้างโดยตรง การบริหารจัดการภายในสถานประกอบการจะไม่มีระบบที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงเรื่องการควบคุมและตรวจสอบ และลักษณะการทำงานของลูกจ้างด้วย เช่น ร้านขนมคุณแม่ไม่มีระบบการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีแต่เพียงการสั่งการจากเจ้าของร้านโดยตรง เจ้าของร้านไม่ได้เข้ามาควบคุมและตรวจสอบการทำงานของลูกจ้างว่าเป็นอย่างไร ปล่อยให้ลูกจ้างทำงานกันเองโดยลำพัง เพียงแต่จะมีผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานสูงในร้านเป็นผู้คอยดูแลความเรียบร้อยและให้ผลผลิตออกมาดี ซึ่งก็คือคุณสมชาย คุณสมชายเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในร้านขนมคุณแม่มานาน และมีความเชี่ยวชาญในการทำเบเกอรี่เป็นอย่างดี นายจ้างก็มีความไว้วางใจคุณสมชายมาก บางครั้งยังมีการพูดคุยกันระหว่างคุณสมชายและนายจ้างว่า ร้านขนมคุณแม่ดังกล่าวเป็นร้านขนมคุณแม่ของคุณสมชาย เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างดำเนินไปโดยมีคุณสมชายเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งร้านเค้กจันทร์จิรา และร้านคุกกี้เฮียตาก็มีลักษณะดังกล่าวด้วยเช่นเดียวกัน เป็นต้น

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของรูปแบบความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ ก็คือ การพูดคุยกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งหลายปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการก็มักจะสิ้นสุดลงด้วยการพูดคุยทำความเข้าใจ หรือทำความตกลงระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ในความสัมพันธ์เช่นนี้ จะปรากฏให้เห็นภาพของการช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง กรณีเช่นนี้ไม่ได้หมายความว่านายจ้างและลูกจ้างจะพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือ แต่เป็นลักษณะที่เรียกว่า “ปฏิเสธไม่ได้” เช่น คุณมะเหมี่ยว ลูกจ้างร้านขนมคุณแม่เคยขออนุญาตลากลับบ้านเพื่อไปทำบุญหรือขอหยุดทุกวันอาทิตย์เพื่อไปเรียน (ทำให้ได้วันหยุดมากกว่าลูกจ้างคนอื่น) แล้วนายจ้างอนุญาต

ต่อมา นายจ้างก็ขอความช่วยเหลือจากคุณมะเหมี่ยวให้ทำงานให้หลังจากที่เลิกเวลางานแล้ว ถึงแม้ว่าคุณมะเหมี่ยวจะไม่เต็มใจที่จะทำเท่าใดนัก แต่ก็ต้องทำเนื่องจากคำว่า “บุญคุณ” ที่นายจ้างเคยมีให้นั่นเอง หรืออย่างกรณีของคุณใหญ่ซึ่งเห็นได้ชัดเจน คุณใหญ่ทำงานอยู่กับคุณแม่แก้วเจ้าของร้านขนมคุณแม่มาเป็นเวลานานกว่า 7 ปี คุณแม่แก้วให้ความช่วยเหลือคุณใหญ่หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการให้ที่พักอาศัยโดยไม่เสียด่าใช้จ่าย ชื้อทองให้เป็นของขวัญวันเกิด รับประทานอาหารและน่องของคุณใหญ่เข้าทำงาน รวมทั้งออกเงินคาวนรถจักรยานยนต์ให้กับคุณใหญ่ และเมื่อคุณแม่แก้วขอให้คุณใหญ่ช่วยดูแลลูกของคุณแม่แก้ว รับส่งไปโรงเรียน หรือให้ทำงานโดยไม่มีวันหยุด หรือทำงานกินเวลาอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งคุณใหญ่เองก็ยินดีที่จะทำ และกล่าวว่า “ก็คุณแม่เขาให้อะไรเรามาก เรายังก็เรียนจบมาแค่นี้ เขาให้เราขนาดนี้ก็ดีแค่นี้แหละแล้ว แล้วเราก็คงจะไปอยู่ที่ไหนที่ให้เราได้มากกว่าขนาดนี้อีกแล้ว”

กรณีของคุณเอื้องผึ้ง และคุณเอื้องฟ้า ซึ่งทำงานอยู่ร้านคูกก็เฮียตาและมีความผูกพันกับคุณตาเจ้าของร้านเป็นอย่างมาก กล่าวว่า “...เค้ามีบุญคุณ เราไม่กล้าทิ้งเค้าไป กลัวเค้าจะอยู่ไม่ได้ หรือไม่รู้ว่าจะเป็นอย่างงัยถ้าไม่มีเราอยู่กับเค้าแล้ว แล้วเราก็คงอยู่กับเค้ามาหลายปี มันผูกพัน เหมือนพี่เหมือนน้อง” เคยมีกรณีที่คุณเอื้องฟ้าลาออกจากร้านคูกก็เฮียตา กลับไปอยู่บ้านที่จังหวัดเชียงราย หลังจากที่พี่เรื่องได้ติดต่อกับคุณตาเจ้าของร้าน แต่ท้ายที่สุดคุณเอื้องฟ้าก็กลับเข้ามาทำงานที่ร้านคูกก็เฮียตาอีกครั้งหนึ่ง โดยคุณเอื้องฟ้ากล่าวว่า “... มันก็เหงานะ เราเคยทำงาน ตอนนี้อย่างงัยอย่างนี้ เฮียเคยให้ทำโน่นทำนี่ให้กิน ... บางทีเรารู้อยู่แล้วว่าแกเป็นคนแบบนี้แล้วเราก็คงอยู่มาหลายปี ก็น่าจะรู้ เฮียก็ถามหาอยู่ตลอด ก็เลยย้อนกลับมาทำงานที่เดิม...” แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและความรู้สึกผูกพันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ ที่ทำให้นายจ้างและลูกจ้างสนิทและเข้าใจกันมากขึ้น

ลักษณะดังกล่าวข้างต้นทำให้ความเข้าใจในการทำงานของผู้ใช้แรงงานนั้นผูกพันอยู่กับเรื่องความรู้สึกระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และเมื่อลูกจ้างมีความเข้าใจในปัญหาของนายจ้าง หรือเข้าใจในการกระทำของนายจ้าง ประกอบกับการให้ความช่วยเหลือ หรือ “บุญคุณ” ที่มีต่อกันจะทำให้ลูกจ้างไม่มีความคิดที่จะเรียกร้องผลประโยชน์อย่างใดเพื่อตนเอง เพราะลูกจ้างมีความรู้สึกว่าเป็นที่ตนเองได้รับนั้นก็ได้อยู่แล้วเมื่อนึกถึงบุญคุณที่ลูกจ้างเคยได้รับจากนายจ้าง

ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการดังกล่าวนี้ ยังทำให้นายจ้างและลูกจ้างมีความสนิทสนมกันมากขึ้น และบางครั้งอาจจะส่งผลให้ลูกจ้างรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการ หรือเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของ “คนในครอบครัว” สังเกตได้จากความรู้สึกของลูกจ้างที่บอกว่าเป็น “พี่น้อง” หรือทำให้ลูกจ้างคิดว่าตนเองมีความสำคัญต่อสถานประกอบการ การคิดจะทำกรอย่างใดไม่ว่าจะเรื่องใดที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการของตนเองจะมีผลกระทบต่อความ

เป็นไปของสถานประกอบการและกิจการของนายจ้าง และเมื่อลูกจ้างคิดว่าตนเองคือส่วนหนึ่งของกิจการ ก็จะทำให้หม่อมมองในการมองนายจ้างนั้นเป็นการมองด้วยความเห็นใจและเข้าใจ พร้อมทั้งพยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยวิธีการที่สมานฉันท์มากกว่า ดังนั้นเมื่อลูกจ้างต้องการเรียกร้องสิ่งใด ความคิดนั้นจะผ่านกระบวนการคิดอย่างรอบคอบแล้วว่าการเรียกร้องของตนจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อกิจการของนายจ้าง และมักใช้วิธีการพูดคุยในการเรียกร้องเสียเป็นส่วนใหญ่เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่มีอยู่ แทนที่จะอ้างถึงสิทธิและบทบัญญัติของกฎหมายโดยตรง เพราะนั่นอาจจะเป็นการทำลายระบบของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและนายจ้างได้ จึงทำให้รูปแบบของการเรียกร้องอย่างเป็นทางการ เช่น การร้องเรียนไปยังพนักงานตรวจแรงงานตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน การฟ้องคดี หรือการตั้งข้อเรียกร้องตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ไม่เกิดขึ้นในสถานประกอบการที่มีลักษณะความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ในแต่ละสถานประกอบการอาจจะมีลักษณะของความสัมพันธ์เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งดังกล่าว หรืออาจจะมีทั้งสองลักษณะในขณะเดียวกันก็ได้ ซึ่งก็จะมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้แรงงานในการเรียกร้องหรือไม่เรียกร้องสิ่งที่ตนเองควรได้รับแตกต่างกันตามไปด้วยดังที่ได้อธิบายมาข้างต้น

4.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงาน

ในการทำงานของผู้ใช้แรงงานในแต่ละสถานประกอบการนั้น ผู้ใช้แรงงานย่อมมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์หรือความคาดหวังว่าต้องการทำงานเพื่ออะไร และเหตุผลอะไรที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานตัดสินใจทำงานอยู่ที่สถานประกอบการแห่งนั้น ถ้าสิ่งที่ผู้ใช้แรงงานได้รับการปฏิบัติจากนายจ้างมีความสอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้แรงงานแล้ว แม้จะเป็นการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามมาตรฐานแรงงานขั้นต่ำ การเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้แรงงานนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) ความคาดหวังในการดำรงชีวิต

ความคาดหวังดังกล่าวเป็นความต้องการหลักของผู้ใช้แรงงานในการดำรงชีวิต เป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้ใช้แรงงานที่ต้องทำให้ได้ ซึ่งความคาดหวัง ความต้องการ หรือเป้าหมายของผู้ใช้แรงงานแต่ละคนนั้นก็มีความแตกต่างกันไป ผู้ใช้แรงงานบางส่วนก็ไม่ได้มีความมุ่งหวังในชีวิตว่าจะต้องเป็นอย่างไร อาจจะเป็นเพราะด้วยวิถีชีวิตที่น้อย ทำให้ยังไม่คิดถึงอนาคตที่จะเกิดขึ้นภายภาคหน้า ในทางกลับกันผู้ใช้แรงงานที่มีอายุมากแล้ว จะมีความคาดหวัง และเป้าหมายในการใช้ชีวิตเป็นของตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความต้องการได้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีครอบครัวที่อบอุ่น ไม่มีหนี้สินรุงรัง หรือชดใช้หนี้สินที่เคยสร้างมาให้หมดสิ้นไป เป็นต้น

ความคาดหวังในลักษณะเช่นนี้จะมีผลต่อความเป็นตัวตนของผู้ใช้แรงงาน กล่าวคือ ความต้องการในชีวิตจะเป็นตัวกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่ตนต้องการ และจะทำให้ผู้ใช้แรงงานนั้นค้นหาสิ่งที่จะช่วยให้ไปถึงเป้าหมายนั้นได้ เช่น กรณีของคุณมะเหมี่ยว คนเผ่าซึ่งทำงานอยู่ร้านขนมคุณแม่มาเกือบ 3 ปี มีความต้องการที่จะกลับไปพัฒนาหมู่บ้านของตนเอง ให้มีความเจริญ ไม่ลำบากยากเข็ญเหมือนเช่นทุกวันนี้ แต่คุณมะเหมี่ยวก็เข้าใจว่า การที่ทำงานอยู่ที่ร้านขนมคุณแม่ไม่ได้ช่วยให้คุณมะเหมี่ยวกลับไปพัฒนาความเป็นอยู่ของหมู่บ้านคุณมะเหมี่ยวได้ คุณมะเหมี่ยวจึงชวนขวายที่จะหาความรู้ให้กับตัวเอง ด้วยการพยายามเรียนหนังสือให้สูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ และการทำงานอยู่ที่ร้านขนมคุณแม่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้คุณมะเหมี่ยวได้เรียนหนังสือ เนื่องจากนายจ้างอนุญาตให้คุณมะเหมี่ยวได้หยุดทุกวันอาทิตย์เพื่อไปเรียนหนังสือที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งคุณมะเหมี่ยวกล่าวว่า “ถ้างานแบบนี้ที่อื่นเค้าไม่มาให้เราเลือกหยุดได้หรือกว่าจะขอหยุดวันอาทิตย์นะ เขาก็ต้องให้เราหยุดตามที่เขากำหนดไว้” หรือกรณีคุณสมชายซึ่งทำงานที่เดียวกับคุณมะเหมี่ยวมีความต้องการที่จะเปิดร้านทำผลิตภัณฑ์เบเกอรี่เป็นของตัวเอง แต่เนื่องจากยังไม่มีเงินทุนมากเพียงพอ และยังมีหนี้สินติดพันมากมาย คุณสมชายจึงเลือกที่จะทำงานในระหว่างที่รอให้มีเงินเก็บมากพอที่จะเปิดร้านเป็นของตัวเองได้ และประกอบกับการได้ดูแลในส่วนการผลิตด้วยตนเองทั้งหมด ทำให้คุณสมชายมีความเข้าใจในลักษณะของการทำงาน ต้นทุนวัตถุดิบ ส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ และรู้ว่าสิ่งใดที่จำเป็นต่อการเริ่มต้นธุรกิจเป็นของตนเอง ซึ่งหากไปทำงานที่อื่นคุณสมชายอาจจะได้เงินเดือนที่มากกว่านี้ แต่คุณสมชายก็คงไม่มีโอกาสได้เข้าถึงข้อมูลในการผลิตทั้งหมดได้เท่ากับที่อยู่ร้านขนมคุณแม่ เป็นต้น

แต่สำหรับกรณีผู้ใช้แรงงานที่ยังไม่มีเป้าหมายในชีวิตที่แน่นอน การเลือกทำงานในแต่ละที่มักจะมีเหตุผลที่ไม่ตอบสนองต่อการกำหนดเป้าหมายของชีวิตตามไปด้วย เช่น คุณอ้อ และคุณเก่งที่เพิ่งเข้าทำงานในโรงแรมคุ้มกาหลงกล่าวถึงการทำงานในลักษณะเดียวกันว่า “ทำงานเพราะว่ายังไม่รู้จะไปทำอะไร” หรือ “ทำงานที่นี้ก็ดี งานสบายไม่ต้องทำอะไรมาก มีที่พักและข้าวให้กินก็โอเค” เป็นต้น

(2) ความคาดหวังจากการทำงาน

ความคาดหวังจากการทำงานเป็นความคาดหวังที่แตกต่างไปจากความคาดหวังในการดำรงชีวิต กล่าวคือ ความคาดหวังในการทำงานนั้น เป็นเพียงความต้องการของผู้ใช้แรงงานในการทำงานในที่แห่งใดแห่งหนึ่ง และมีความต้องการที่จะได้รับสิ่งตอบแทนจากสถานที่ทำงานแห่งนั้น ซึ่งอาจจะมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับความต้องการในชีวิตหรือไม่ก็ได้ ความคาดหวังลักษณะเช่นนี้ จะมีลักษณะที่ไม่คงที่ หรือไม่มีความมั่นคงถาวร แต่อาจจะเกิดจากความต้องการในเรื่องเดียวกันซ้ำๆ หลายครั้งได้ และอาจจะเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเปลี่ยนสถานที่ทำงาน เช่น ความต้องการ

ของผู้ใช้แรงงานที่ทำงานหนักมาทั้งปีที่ต้องการที่จะได้รับการขึ้นเงินเดือน ซึ่งเป็นความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้แรงงานที่เกิดขึ้นทุกครั้งในรอบการขึ้นเงินเดือนมาถึง เป็นต้น โดย ตัวอย่างของความต้อการลักษณะนี้ เห็นได้ชัดเจนจากความต้องการได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนเต็ม ขึ้นของลูกจ้างใน โรงแรมคุ้มกาหลง เป็นต้น

หากผู้ใช้แรงงานไม่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวัง หรือไม่ได้รับสิ่งที่ตนเอง คาดหวังไว้ ก็จะเกิดท่าทีซึ่งมีลักษณะของการต่อต้านขึ้นทันทีจากผู้ใช้งาน เช่น หากลูกจ้างใน โรงแรมคุ้มกาหลงไม่ได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนเต็มขึ้น ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ลูกจ้างคนนั้น จะมีความรู้สึกว่าการกระทำของนายจ้างเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และจะเกิดการกระจายหรือส่งผ่าน ความรู้สึกไม่พอใจนั้น ไปยังผู้ร่วมงานคนอื่นอีกด้วย ดังกรณีตัวอย่างของคุณจำเนียรที่คาดหวังการ ขึ้นเงินเดือนใน โรงแรมคุ้มกาหลง คุณจำเนียรเคยได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนไม่เต็มขึ้นเนื่องจาก ได้รับใบเดือนเพราะแก้ไขใบลงเวลา คุณจำเนียรรู้สึกไม่ค่อยพอใจถึงแม้ว่านั่นจะเป็นความผิดของ ตัวเอง โดยคุณจำเนียรกล่าวว่า “คิดคุณนะ ได้ปรับเงินเดือนขาดไป 100 บาท 12 เดือนก็ตั้งเท่าไรแล้ว ที่จริงน่าจะลงโทษหักเงินเรายังดีกว่าปรับขึ้นเงินเดือนไม่เต็ม แค่นั้นก็น่าจะพอแล้ว” ซึ่งต่างจาก กรณีของความคาดหวังในการดำรงชีวิตที่แม้เป้าหมายจะไม่บรรลุผลสำเร็จ ความไม่พึงพอใจก็ ไม่ได้เกิดขึ้นในทันที หรืออาจจะไม่เกิดขึ้นเลย แม้ผู้ใช้แรงงานทุกคนจะยังไม่ประสบความสำเร็จ ตามความคาดหวังในการดำรงชีวิต แต่ก็ไม่มีใครคิดว่านั่นเป็นเรื่องที่น่าตำหนิแต่อย่างใด และมักจะ กล่าวว่ “มันยังไม่ใช่ออกาสของเรา” เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ความคาดหวังในการทำงานของผู้ใช้แรงงาน ไม่ได้เป็นความต้องการที่จะ ได้รับการตอบแทนเป็นสิ่งของที่สามารดิมูลค่าได้เสมอไป เช่น คุณเอื้องผึ้ง และคุณเอื้องฟ้า ซึ่ง ทำงานร้านคุกกี้เฮียตา ต้องการให้นายจ้าง คือคุณตา ไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน พุดคุยปรึกษาหารือ กันด้วยเหตุผล โดยคุณเอื้องฟ้ากล่าวว่า “ไม่ได้คาดหวังอะไรเลย แค่เรื่องคำพูดก็พอแล้ว ไม่ค่าเราก้ โอละ ได้ยินคำพูดดีๆก็มีกำลังใจทำงานแล้ว ชมบ้างก็โอเค”

เมื่อใดที่ผู้ใช้แรงงานมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตัวเองได้รับแล้ว พวกเขาจะไม่รู้สึกถึงความ จำเป็นที่จะต้องนำกฎหมายมาเป็นเครื่องมือในการเรียกร้องเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ และยัง ความพอใจนั้นเป็นความพอใจที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของตนเองแล้ว การ ใช้กฎหมายเพื่อต่อรองกับนายจ้างก็ยังไม่ใช่อสิ่งทีจำเป็นสำหรับพวกเขา

ส่วนกรณีทีความคาดหวังในการทำงานของลูกจ้างไม่บรรลุผลสำเร็จ หรือเกิดความไม่ พึงพอใจจากการทำงาน เพราะสิ่งที่ได้รับไม่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็มีความเป็นไปได้ที่ ผู้ใช้แรงงานจะเรียกร้องในสิ่งที่ตนเองไม่ได้รับ หรือคิดว่าควรจะได้รับจากนายจ้าง ซึ่งการเรียกร้อง

ดังกล่าวจะใช้กฎหมายเป็นแนวทางในการเรียกร้องหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาปัจจัยเรื่องของรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างด้วย

แม้ผู้ใช้แรงงานจะมีการรับรู้กฎหมาย แต่ความพยายามเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายก็อาจจะไม่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติด้วยปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งสามารถเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างระหว่างความพยายามเรียกร้องของลูกจ้าง 2 รายดังต่อไปนี้

คุณพงษ์พัฒนาต้องการเรียกร้องเรื่องเวลาทำงานและวันหยุด ในขณะที่คุณเอื้องผึ้งต้องการเรียกร้องเรื่องเงินเดือน และค่าทำงานในวันหยุด โดยที่ทั้งคุณเอื้องผึ้งและคุณพงษ์พัฒนาต่างก็มีประสบการณ์ในการทำงานมาหลายแห่ง และทำงานมานานหลายปีแล้ว ปัจจุบันคุณพงษ์พัฒนาทำงานอยู่ในโรงแรมพลอยจินดา ซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์แบบทางการกึ่งไม่ทางการ ส่วนคุณเอื้องผึ้งทำงานอยู่ในร้านคุกกี้เฮียตา ลักษณะของความสัมพันธ์ค่อนข้างไม่เป็นทางการ แต่ก็มีรูปแบบที่เป็นทางการอยู่บ้างเล็กน้อย คุณพงษ์พัฒนาคิดว่าลักษณะการทำงานที่เจ้าของโรงแรมพลอยจินดา กำหนดนั้นเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและเวลาพักผ่อนของลูกจ้าง รวมทั้งเรื่องวันหยุดก็เป็นสิ่งที่ลูกจ้างควรได้รับเพราะตามกฎหมายแรงงานกำหนดไว้ว่าต้องมี ซึ่งคุณพงษ์พัฒนาทราบจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาของคุณพงษ์พัฒนาเอง ส่วนคุณเอื้องผึ้งคิดว่า เนื่องจากตนทำงานที่ร้านคุกกี้เฮียตามาเป็นเวลานานแล้วเงินเดือนยังไม่ขึ้นเสียที การปรับขึ้นเงินเดือนครั้งล่าสุดก็นานมาแล้ว วันหยุด สองแรง สามแรงก็ไม่มี ซึ่งการที่คุณเอื้องผึ้งคิดเช่นนี้ก็เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาเช่นเดียวกัน

แต่อย่างไรก็ดี ประสบการณ์ในการทำงานของทั้งสองคนก็มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ คุณพงษ์พัฒนามีประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัทห้างร้าน ที่มีรูปแบบของความสัมพันธ์ที่เป็นทางการมาตลอด และมีรูปแบบที่ไม่เป็นทางการบ้างเล็กน้อย เคยมีประสบการณ์ที่สถานประกอบการจะยุบเลิกกิจการ ซึ่งเจ้าของกิจการที่คุณพงษ์พัฒนาเคยทำงานด้วยก็แจ้งกับลูกจ้างว่าจะจ่ายค่าชดเชยให้ ในการทำงานนั้นคุณพงษ์พัฒนาได้รับวันหยุดตามปกติ อีกทั้งนายจ้างเองก็บอกว่าเป็นเรื่องที่ลูกจ้างควรได้รับตามกฎหมาย และมีการพูดคุยในที่ทำงานของลูกจ้างด้วยกันที่กล่าวถึงเรื่องกฎหมายแรงงานขณะที่นายจ้างจะเลิกกิจการ ส่วนคุณเอื้องผึ้งนั้น ประสบการณ์ในการทำงานทั้งหมดมักจะอยู่ในกิจการขนาดเล็ก ซึ่งมีรูปแบบของการจัดการและความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างที่ไม่เป็นทางการ เช่นการเป็นที่เลี้ยงเด็ก ทำงานร้านขายผ้า แต่ก็มีประสบการณ์การทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ที่มีระบบของการจัดการที่เป็นทางการบ้าง ในการทำงานในที่ต่าง ๆ นั้น คุณเอื้องผึ้งมักจะผูกติดกับคำว่า “บุญคุณ” ก่อนข้างมาก เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือจากนายจ้างอยู่เสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของระบบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างที่ไม่เป็นทางการได้ชัดเจน คุณเอื้องผึ้งก็ได้รับวันหยุด การปรับขึ้นเงินเดือน พร้อมทั้งค่า

ทำงานในวันหยุดเช่นเดียวกับคุณพงษ์พัฒน์ แต่มีความเข้าใจว่าสิ่งที่คุณเอื้องผึ้งได้รับเป็นผลมาจากความสัมพันธ์แบบครอบครัว โดยคิดว่าการปฏิบัติของนายจ้างเกิดจากความไว้วางใจ และการทำงานร่วมกับเจ้าของสถานประกอบการมานาน ไม่ได้คิดว่าสิ่งที่นายจ้างปฏิบัติต่อตนนั้นเป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องปฏิบัติ แต่กลับคิดว่านายจ้างเต็มใจทำให้ด้วยความเอ็นดูเสียมากกว่า

เมื่อเกิดความคิดที่จะเรียกร้องขึ้น โอกาสความเป็นไปได้ที่การเรียกร้องจะประสบผลสำเร็จของทั้งสองคนจึงแตกต่างกัน กล่าวคือ กรณีคุณพงษ์พัฒน์จะพยายามเรียกร้องโดยวิธีพูดคุย และพยายามที่จะชี้แจงเหตุผลว่ามันเป็นเรื่อง “ปรกติ” ที่ทุกแห่งมีให้กับลูกจ้าง แต่ในกรณีของคุณเอื้องผึ้งนั้น ความคิดในการเรียกร้องหยุดอยู่ที่ความคิดเท่านั้น เนื่องจากความเข้าใจในตัวนายจ้างเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจ และฐานะทางการเงินของสถานประกอบการ ประกอบกับเรื่อง “บุญคุณ” ที่เคยได้รับจากนายจ้าง จึงลบลบความคิดที่จะเรียกร้องต่อไป

จากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้ใช้แรงงานทั้งสองรายจะมีประสบการณ์ในการได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานจากนายจ้างในสถานที่ทำงานก่อนหน้านี้และสามารถนำประสบการณ์นั้นมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจากนายจ้างในสถานที่ทำงานแห่งใหม่ แต่เมื่อเกิดความคิดที่จะเรียกร้องสิทธิหรือผลประโยชน์อย่างใด ก็จะมีปัจจัยอย่างอื่นเข้ามามีอิทธิพลทำให้การเรียกร้องเกิดขึ้นจริง หรือประสบความสำเร็จหรือไม่ด้วยเสมอ ทั้งในเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้แรงงานกล่าวคือความพึงพอใจในการทำงาน และลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างมาเป็นปัจจัยประกอบ ในกรณีของคุณพงษ์พัฒน์นั้น ประสบการณ์ของคุณพงษ์พัฒน์ทำให้การเรียกร้องมีเรื่องกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ความคิดในการเรียกร้องของคุณเอื้องผึ้งไม่มีเรื่องกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องเลย ในกรณีของคุณพงษ์พัฒน์จะมีการรับรู้กฎหมายมากกว่า เนื่องจากการเรียกร้องของคุณพงษ์พัฒน์มีพื้นฐานมาจากความรู้เกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายแรงงาน อย่างไรก็ตามการที่คุณเอื้องผึ้งไม่ได้กฎหมายก็ไม่ได้หมายความว่าความเอื้องผึ้งจะไม่มีกรรับรู้กฎหมายเสียเลยทีเดียว แต่ความสัมพันธ์ที่มีกับนายจ้างทำให้คุณเอื้องผึ้งเลือกที่จะไม่ใช้กฎหมายมาต่อรอง

ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง ประสบการณ์ทำงาน ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานนั้น มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน และจะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิด ความต้องการ การตัดสินใจ หรือความเป็นตัวตนของผู้ใช้แรงงาน กล่าวคือ ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างจะเป็นตัวกำหนดถึงความรู้สำนึกของผู้ใช้แรงงาน ความผูกพันที่มีต่อนายจ้าง ความกตัญญู และบุญคุณ ซึ่งผู้ใช้แรงงานแทบทุกคนได้รับ ทำให้โอกาสของการนำกฎหมายมาเป็นเครื่องมือเรียกร้องสิทธิของตนเองลดน้อยลง และยิ่งถ้าผู้ใช้แรงงานคนนั้นไม่

มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน หรือมีประสบการณ์แต่สถานประกอบการที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ให้สิ่งที่ดีกว่าที่เก่าที่เคยทำงาน ประกอบกับการได้รับการปฏิบัติที่ดีจากนายจ้าง ผู้ใช้แรงงานก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานกับนายจ้าง และย่อมไม่รู้สึกลังเลถึงความจำเป็นที่จะต้องขวนขวายเรียกร้อง เพื่อให้ได้สิ่งที่ดีและถูกต้องกว่าที่เป็นอยู่ แม้กฎหมายแรงงานมุ่งที่จะคุ้มครองพวกเขาเหล่านั้นก็ ตาม

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า แม้ในบางกรณีผู้ใช้แรงงานมีความรู้ ว่า กฎหมายกำหนดและให้สิทธิอย่างไรแก่ตนบ้าง และทราบว่า การปฏิบัติของนายจ้างต่ำกว่ามาตรฐาน แรงงานที่กฎหมายกำหนด พวกเขาเลือกที่จะไม่เรียกร้องเช่นเดียวกับผู้ใช้แรงงานที่ไม่มีความรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการศึกษาปัญหาการบังคับใช้กฎหมายแรงงานนั้น ไม่อาจจะ ศึกษาแค่เพียงประเด็นว่าผู้ใช้แรงงานรับรู้ถึงสิทธิของตนเองหรือไม่ แต่ต้องศึกษาว่าผู้ใช้แรงงาน มี ความรู้ ประสบการณ์ หรือปัจจัยอื่นใดที่มีผลทำให้พวกเขาเหล่านั้นไม่สนใจกฎหมาย หรือไม่สนใจ ที่จะเรียกร้องสิทธิตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ผลจากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ อัตลักษณ์และการรับรู้กฎหมายของผู้ใช้แรงงาน คือ ภูมิหลัง ประสบการณ์ทำงาน และระดับ การศึกษาของผู้ใช้แรงงาน และถึงแม้ผู้ใช้แรงงานจะมีการรับรู้กฎหมายแรงงาน แต่วิธีการในการ แสดงออกหรือการเรียกร้องสิทธิของผู้ใช้แรงงานนั้นก็ได้ไม่ได้ใช้ช่องทางหรือวิธีการอย่างเป็นทางการตามที่กฎหมายกำหนด แต่กลับใช้วิธีการที่ไม่เป็นทางการซึ่งอาจมีได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับนายจ้าง รวมถึงความพึงพอใจและความคาดหวัง ในการทำงานของผู้ใช้แรงงาน ดังที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้น