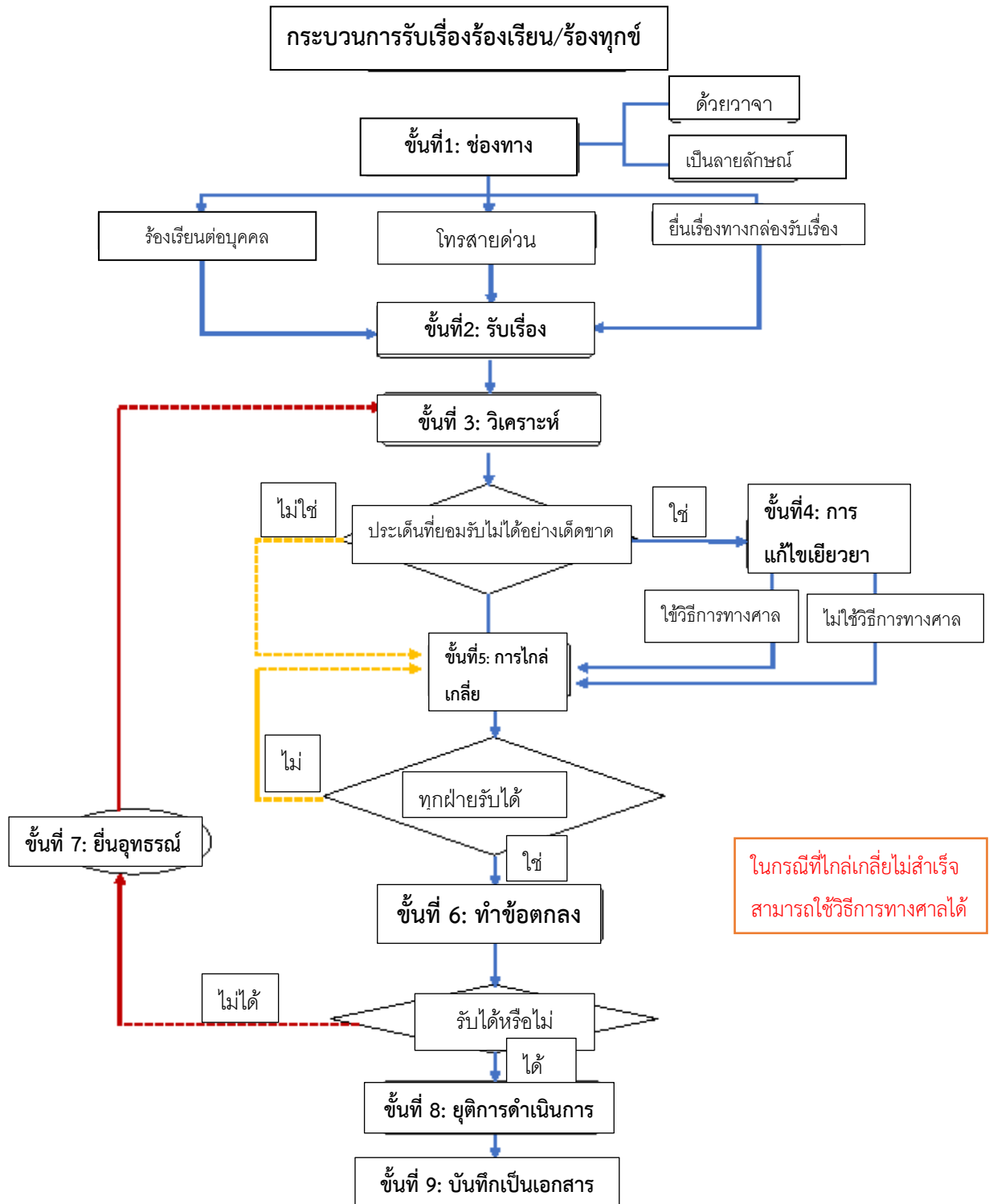


ภาพที่ ฉ-1: แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการจัดการและแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ภาพที่ ฉ-1) ข้างต้นแสดงให้เห็นขั้นตอนหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

### ขั้นตอนที่ 1 ช่องทาง

แรงงานสามารถแจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มี บางคนอาจต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจาโดยตรงต่อบุคคล (โดยปกติมักเป็นผู้บังคับบัญชาของแรงงานหรือเป็นเจ้าของสถานประกอบการ) หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังกลุ่มบุคคล (ทีม SMS หรือคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน หรือทีมจัดการความเสี่ยง) นอกจากนี้ยังอาจร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้โดยการเขียนคำร้องและนำไปหย่อนลงในกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ติดตั้งไว้ในตำแหน่งที่เหมาะสมเพื่อให้ยื่นเรื่องได้แบบเป็นความลับและไม่ต้องแจ้งชื่อ วิธีอื่น ๆ ได้แก่การโทรสายด่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน (โปรแกรมประยุกต์) ที่ทำงานบนเว็บเป็นหลัก เช่น ไลน์ (LINE) หรือแอปพลิเคชันสำหรับส่งข้อความอื่น ๆ หรือผ่านช่องทางที่เป็นกลุ่มปิดในสื่อสังคมออนไลน์

### ขั้นตอนที่ 2 การรับเรื่อง

บุคคลหรือทีมที่รับผิดชอบกลไกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรจัดทำใบรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ก็ควรจัดทำบันทึกเป็นเอกสารให้ถูกต้องแม่นยำที่สุดเท่าที่จะทำได้ การแปลงข้อมูลและรายละเอียดส่วนบุคคลให้เป็นข้อมูลนิรนามเป็นเรื่องที่ท้าทาย แต่สามารถใช้การเข้ารหัสในลักษณะที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับเพื่อการติดตามความคืบหน้าและการแก้ปัญหาได้ ทั้งนี้ควรจัดทำแบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นแบบฟอร์มมาตรฐานโดยมีเลขลำดับที่ของข้อร้องเรียน หมวดยกแล้วทำการบันทึก ควรกำหนดกรอบเวลาโดยประมาณที่จะใช้ในการแก้ปัญหาโดยพิจารณาจากความซับซ้อนของข้อร้องเรียน แต่ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนบุคคลและชีวิตต้องได้รับการตอบสนองและการติดตามเป็นลำดับต้นๆ (ดูหัวข้อเกี่ยวกับความรุนแรงและพฤติกรรมที่ยอมรับไม่ได้อย่างเด็ดขาด) รายการที่บันทึกควรจะเรียบง่าย เช่น ข้อร้องเรียน #xx/2019 (การสรรหาแรงงานและการจ้างงาน) เกี่ยวกับนายหน้าจัดหาแรงงานเรียกรับเงินมัดจำและเงินค่าประกัน รับเรื่องวันที่ 22 มิถุนายน 2563 จะติดต่อแรงงานและนายหน้าจัดหาแรงงานภายใน 3 วันเพื่อเริ่มกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ลงลายมือชื่อ)

### ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์

บุคคลหรือทีมที่รับผิดชอบควรพิจารณาว่า มีข้อมูลและหลักฐานเพียงพอแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงแล้วหรือไม่ ระยะเวลาที่จะใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและประเมินผลสามารถปรับเปลี่ยนได้ ขึ้นอยู่กับความร้ายแรง

หรือความเร่งด่วนของกรณี ที่สำคัญคือต้องพิสูจน์ให้ได้ว่า มีการละเมิดกฎหมายภายในประเทศ สิทธิมนุษยชน และสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน หรือนโยบายบริษัทในเรื่องที่ยอมรับไม่ได้อย่างเด็ดขาดเกิดขึ้นจริง และถ้าเป็นเรื่องจริง ก็ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกต่อสาเหตุที่เป็นรากเหง้าของปัญหา และทางออกที่เป็นไปได้ในการแก้ไขเยียวยา การไกล่เกลี่ย การฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิมตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้เพื่อจัดการกรณีดังกล่าว หากข้อมูลที่มียังไม่เพียงพอที่จะระบุระดับความร้ายแรงของการกระทำผิด ก็ต้องพยายามพิจารณาว่าต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม

#### ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขเยียวยา

เมื่อวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและหลักฐานทั้งหมดแล้วก็ให้ดำเนินการตามกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อไป รวมทั้งกำหนดตัวบุคคล (อาจมีมากกว่าหนึ่งคน) ที่จะเป็นผู้แก้ปัญหาภายในองค์กรเป็นลำดับแรก และกำหนดบุคคลภายนอกที่บริษัทต้องติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือและการสนับสนุน อีกทั้งพิจารณาว่า การแก้ไขเยียวยา การฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิม หรือการแก้ไขใดบ้างที่ต้องทำทันทีหรืออาจต้องทำในระยะยาว และมาตรการเหล่านั้น มีความเป็นไปได้หรือไม่ เป็นจำนวนค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมหรือไม่ ดำเนินการได้รวดเร็วเพียงใด และใครจะเป็นผู้ดำเนินการ การเยียวยาจะต้องได้รับการวางแผนและทำความเข้าใจอย่างรอบคอบกับทุกคน เพราะถ้าเป็นกรณีที่ร้ายแรงเรื่องระยะเวลาเป็นสิ่งสำคัญ

#### ขั้นตอนที่ 5 การไกล่เกลี่ย

ระหว่างการประเมินข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และในกรณีที่จำเป็นต้องได้ข้อมูลเพิ่มเติม บุคคลหรือทีมที่รับผิดชอบควรโทรศัพท์ไปพูดคุยเป็นการต่างหากกับแรงงาน ผู้จัดการ หรือซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้องที่สถานประกอบการหรือในสถานที่ที่ปลอดภัยและเป็นกลาง โดยให้การรับรองเรื่องการเก็บรักษาความลับ หากบุคคลใดต้องการให้มีการแปลและ/หรือมีเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจได้หรือมีตัวแทนที่แรงงานเป็นผู้เลือกให้อยู่ด้วยเพื่อรับรองตัวแรงงานหรือเพื่อยืนยันข้อมูลที่แรงงานให้ ก็ต้องยินยอมตามความเหมาะสม สิ่งพูดคุยกันในระหว่างประชุมต้องบันทึกเป็นเอกสารโดยระบุวันที่ สถานที่ บุคคลที่อยู่ร่วมในการพูดคุย หัวข้อที่พูดคุย หลักฐานที่นำมาแสดง คำถามที่ถามและคำตอบที่ได้รับ รวมถึงข้อสรุปที่ได้

ภายหลังการประชุม ผู้จัดการที่รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะอธิบายผลการวิเคราะห์ตามข้อเท็จจริงที่ได้รับและเสนอทางออกที่เป็นไปได้ ควรให้โอกาสแรงงานผู้ร้องได้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน และยืนยันว่าผู้จัดการตีความและอธิบายได้อย่างถูกต้องหรือไม่ ทางออกที่เสนอไปจะต้องได้เสียงตอบรับและการยอมรับจากแรงงานและต้องปรากฏอยู่ในรายงานการประชุม เมื่อทางออกที่เสนอไปเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายแล้ว การทำข้อตกลงนอกศาลก็เริ่มขึ้นได้

## ขั้นตอนที่ 6 การทำข้อตกลง

การทำข้อตกลงเป็นไปตามกลยุทธ์การเยียวยา แก้ไข และป้องกัน (remediation, correction and prevention) ที่บริษัทกำหนดไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความร้ายแรงของความผิด และการละเมิด รวมทั้งผลที่ได้จากขั้นตอนก่อนหน้า และผลการตัดสินใจที่ทุกฝ่ายเห็นชอบ หนทางที่ดีที่สุดคือหลีกเลี่ยงการฟ้องร้องหากเป็นไปได้ และหาข้อยุติด้วยวิธีอื่นที่ไม่ใช่วิธีการทางศาล แต่ในกรณีที่ต้องใช้วิธีการทางศาล การคุ้มครองเหยื่อไม่ได้รับอันตรายหรือได้รับความเสียหายอีกต่อไปเป็นสิ่งสำคัญ และหากมีผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด ก็ต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้แจ้งเบาะแสด้วยเช่นกัน

## ขั้นตอนที่ 7 การอุทธรณ์

หากการแก้ไขเยียวยาหรือการทำข้อตกลงนอกศาลไม่เป็นที่ตกลงกัน ผู้เกี่ยวข้องฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็สามารถอุทธรณ์ได้ แรงงานมีสิทธิที่จะแจ้งข้อกังวลเพิ่มเติมหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเพียงพอและเป็นที่น่าพอใจ บริษัทต้องรับเรื่องและตรวจสอบข้อกังวลเพิ่มเติมทันที แต่ต้องหลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้ใดผู้หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าวต้องตกเป็นเหยื่อ ถูกลงโทษทางวินัย หรือถูกไล่ออก หากกฎหมายภายในประเทศกำหนดช่องทางตามกฎหมายภายนอกองค์กรเพื่อการระงับข้อพิพาท หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเลือกที่จะรับการสนับสนุนทางกฎหมายจากภายนอก ก็ควรจัดเตรียมและเสนอทางเลือกตามความต้องการนั้น

## ขั้นตอนที่ 8 ยุติการดำเนินการ

หลังจากทุกฝ่ายบรรลุข้อตกลงแล้ว ต้องดำเนินมาตรการแก้ไขและเยียวยาภายในระยะเวลาที่ตกลงกัน ต้องมีการประกาศผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แรงงานคนอื่น ๆ ทราบโดยไม่ระบุชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนในบริษัทรับทราบและคงไว้ซึ่งความไว้วางใจในประสิทธิผลของกลไกการร้องเรียน บทเรียนที่ได้จากการประเมินและการแก้ไขกรณีปัญหาจะต้องได้รับการบันทึกเป็นเอกสาร และใช้เพื่อปรับปรุงระบบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ

## ขั้นตอนที่ 9 บันทึกเป็นเอกสาร

### **วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการเก็บข้อมูลประวัติสำหรับกลไกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

- **แบบฟอร์มมาตรฐาน** – แรงงานทุกคนควรเข้าถึงแบบฟอร์มเพื่อใช้ยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อกังวลได้ เพื่อให้มั่นใจได้เรื่องการเก็บรักษาความลับ กล่องรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรติดตั้งอยู่ในบริเวณที่มีความเป็นส่วนตัวที่แรงงานจะรู้สึกสบายใจและไม่มีใครเห็น เช่น ในห้องน้ำ หรือในห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

- การแบ่งหมวดหมู่และเรียงลำดับเลขที่ – แบบฟอร์มและข้อมูลประวัติควรมีลำดับเลขที่และหมวดหมู่ (ตามประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และระดับความร้ายแรง) ในทำนองเดียวกัน รายงานการประชุม และเอกสารการพูดคุยหารือ การไกล่เกลี่ย การทำข้อตกลงนอกศาล การยุติการดำเนินการ หรือการอุทธรณ์ ต้องทำให้เรียบร้อยเพื่อจะได้ติดตามรูปแบบหรือแนวโน้ม ตลอดจนติดตามบทเรียนที่ได้รับ หรือศึกษากรณีที่เกิดซ้ำ
- ผู้ประสานงานและผู้ที่เป็นจุดติดต่อกลาง – ถึงแม้จะมีทีม SMS คุณแลร์รับผิดชอบเรื่องนี้อย่างเป็นทางการอยู่แล้ว ก็จำเป็นต้องมีสมาชิกที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าโดยเป็นผู้ประสานงานและจุดติดต่อกลาง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า มีการตอบสนองกันได้อย่างฉับไว การดำเนินการมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นที่รับทราบของคนทั่วไป
- การปฏิบัติตามกฎหมาย – การตรวจสอบข้อเท็จจริง การประเมินผล การสื่อสารและมาตรการแก้ไขเยียวยาที่เสนอทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามกฎหมายไทยด้านแรงงาน การประมง และการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานข้ามชาติ รวมทั้งอนุสัญญาและมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศ มาตรการป้องกันต้องกำหนดและจัดทำเป็นเอกสารไว้ล่วงหน้าและสอดคล้องกับข้อบัญญัติของกฎหมาย เช่นเดียวกัน
- ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ – ข้อมูลและหลักฐานทั้งหมดที่เข้าถึงหรือได้รับมาเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์ และหาทางออกสำหรับแต่ละกรณี จะต้องสะท้อนเหตุการณ์และการพูดคุยหารือกันตามจริง แม้ในกรณีที่การร้องเรียนหรือร้องทุกข์กระทำด้วยวาจาก็ต้องทำบันทึกบทสนทนาให้น่าเชื่อถือพร้อมกับคำแปลเป็นภาษาที่แรงงานใช้ในการทำงานให้ถูกต้องตามความจำเป็น รายงานการประชุมกับแรงงาน กลุ่มคนหรือสมาชิกชุมชนก็ต้องบันทึกรายละเอียดและเป็นภาษาที่แรงงานข้ามชาติเข้าใจได้ ควรให้ผู้เข้าร่วมประชุมและปรึกษาหารือทุกคนลงลายมือชื่อไว้ด้วย ไม่ว่าจะเป็นการประชุมอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม
- การรักษาความลับและความปลอดภัย – การรักษาความลับและความปลอดภัยเป็นประเด็นที่ต้องเอาใจใส่อย่างจริงจัง ควรพิจารณาการใช้เทคนิคการจำกัดข้อมูลนิรนาม (Anonymizing techniques) เช่น กำหนดรหัสแทนตัวบุคคลเพื่อปกป้องตัวตนและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้อง โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นการละเมิดหรือการใช้ความรุนแรงที่ผู้ตกเป็นเหยื่อจะต้องได้รับความคุ้มครองไม่ให้เกิดอันตรายอีก และต้องได้รับความยินยอมจากแรงงานโดยการลงลายมือชื่อในใบยินยอมหากจะมีการถ่ายเท นำคำพูดไปใช้อ้างอิง หรือมีการบันทึกเสียงเพื่อนำไปจัดทำรายงาน ไม่ว่าจะรายงานนั้นจะจัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะหรือไม่ก็ตาม
- ระยะเวลาการเก็บข้อมูล – โดยปกติบริษัทมักจัดเก็บข้อมูลประวัติทั้งหมดไว้สำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS) เป็นเวลาเทียบเท่าอายุการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์บวกกับอีกหนึ่งปี อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบันทึก SMS อาจเกี่ยวข้องกับคดีตามกฎหมาย ระยะเวลาในการเก็บบันทึกข้อมูลและ

หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกรณีจึงต้องเป็นไปตามบทบัญญัติในกฎหมายแรงงานของประเทศว่าด้วยระยะเวลาการเก็บข้อมูลสำหรับกรณีที่เป็นคดีตามกฎหมาย

## การแก้ไขเยียวยาจะจำเป็นเมื่อใด

“การแก้ไขเยียวยา” คือการปรับปรุงและแก้ไขความผิด การชดใช้และฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิม การแก้ไขและบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์และเหตุการณ์ที่บริษัทมีส่วนร่วมหรือก่อให้เกิดทั้งทางตรงหรือทางอ้อม และโดยเจตนาหรือไม่เจตนา การสูญเสียชีวิต การบาดเจ็บและได้รับอันตรายทางร่างกายและ/หรือจิตใจ ความพิการหรือการสูญเสียแหล่งรายได้หรือสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลหรือชุมชน ถึงแม้ว่าผลกระทบด้านลบจะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของบริษัท แต่บริษัทจำเป็นต้องตระหนักและพิจารณาว่าอาจมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานของตนมีส่วนเกี่ยวข้องหรือไม่ (เช่น ซัพพลายเออร์ผู้จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งผู้สรรหา) และในขณะเดียวกัน บริษัทควรพัฒนาและใช้กลยุทธ์โดยอาศัยอำนาจหรือข้อได้เปรียบใด ๆ ทั้งหมดที่มีเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อห่วงโซ่อุปทานโดยรวม โดยเฉพาะกับแรงงานกลุ่มที่มีความเปราะบาง เช่น แรงงานข้ามชาติและผู้หญิง

ในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบ ให้พิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

- ความร้ายแรงและระยะเวลาดำเนินการ – ความเสี่ยงที่มีความสำคัญสูง ได้แก่ ความเสี่ยงต่อชีวิต อันตรายต่อร่างกายและจิตใจ การบาดเจ็บสาหัส ภัยคุกคามต่อความปลอดภัย สุขภาพ และความ เป็นอยู่ การกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระทำที่ เป็นการจำกัดเสรีภาพส่วนบุคคลและเสรีภาพในการเคลื่อนย้าย คุกคามความมั่นคงและดูหมิ่นศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ ต้องได้รับการเอาใจใส่อย่างทันที่ รวมทั้งต้องมีการวางแผนการแก้ไขเยียวยา และจัดทำเป็นเอกสารไว้จัดการกับการกระทำที่ยอมรับไม่ได้อย่างเด็ดขาด อาทิ การค้ามนุษย์ แรงงาน บังคับ แรงงานเด็ก การเลือกปฏิบัติ (รวมถึงการกระทำละเมิดและคุกคามด้วยเหตุแห่งเพศ) มาตรการ การลงโทษที่รุนแรงจนเกินไป สภาพการณ์ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตของแรงงาน ดูคำแนะนำเพิ่มเติมได้จาก ตารางที่ 1
- ขอบเขตของผลกระทบ – ความกังวลและเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก โดยเฉพาะแรงงานที่มีความเปราะบางอย่างแรงงานข้ามชาติและครอบครัวต้องได้รับการจัดลำดับ ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ
- ความเชื่อมโยงโดยตรงหรือโดยอ้อม – เหตุการณ์บางอย่างอาจเกิดขึ้นเนื่องจากบริษัทมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรง แต่ในบางกรณีบริษัทก็ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และเหตุการณ์นั้นเป็นผลจากการกระทำ ของซัพพลายเออร์ผู้จัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท แต่ถึงแม้จะไม่มีเจตนาที่ จะก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหาย หรือแม้ว่าอันตรายหรือความเสียหายจะเกิดจากคู่ค้าทาง

ธุรกิจ บริษัทก็ยังคงต้องรับผิดชอบในการดำเนินการ เช่น กำกับดูแลให้ดีขึ้น หรือเฟิกถอนซัพพลายเออร์ ความเสี่ยงจากการมีส่วนร่วมทางอ้อมเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่งเมื่อใช้คนกลาง (นายหน้าและหน่วยงาน ด้านแรงงาน) ในประเทศต้นทางและประเทศเจ้าภาพในการจัดหาแรงงานข้ามชาติ

- ประวัติความเสียหายที่ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง – ภาคอุตสาหกรรมอาหารทะเลของไทยมีชื่อเสียงทางลบในวงกว้างว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์และใช้แรงงานบังคับ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ที่เคยมีประวัติว่าการดำเนินงานเคยเกิดความเสียหายและยังคงมีปัญหาอยู่ และเคยตกเป็นข่าวมาแล้วว่ามีวิธีปฏิบัติที่อาจเป็นภัยอันตราย จะต้องจัดทำแผนการแก้ไขและรับมือเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบทางลบต่อธุรกิจและชื่อเสียงของตน
- แผนการรับมือล่วงหน้าและการสนับสนุนจากบุคคลที่สามระดับสถาบัน – บริษัทต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลาในการปกป้องสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน ซึ่งรวมถึงการเตรียมพร้อมที่จะตอบสนองและดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีเพื่อหยุดยั้งการก่ออันตรายหรือความเสียหายไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม โดยเจตนาหรือไม่เจตนา เมื่อฝ่ายบริหารรับทราบว่ามีเหตุการณ์หรือเมื่อสื่อมวลชนรายงานว่ามีเหตุการณ์อันเป็นผลจากการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อโดยรับดำเนินการแก้ไขและติดต่อหน่วยงานรัฐและองค์กรที่เป็นบุคคลที่สามอื่น ๆ เพื่อขอการสนับสนุน/ทรัพยากรเพื่อจัดการและแก้ไขผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ในชุมชน

### กลยุทธ์การแก้ไขเยียวยาที่มีแบบ อย่างไรบ้าง

กลยุทธ์การแก้ไขเยียวยาที่มีทั้งแบบที่ไม่เป็นทางการและแบบเป็นทางการ บริษัทสามารถจัดทำกลไกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยการมีส่วนร่วมของแรงงานได้ทั้งแบบส่วนบุคคลหรือผ่านคณะกรรมการสวัสดิการแรงงานหรือผู้แทนสหภาพแรงงาน ทีม SMS ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า มีระบบภายในที่ใช้ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายในองค์กรเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายของไทยด้านแรงงาน การประมง และการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานข้ามชาติ รวมทั้งมาตรฐานสากลตามที่ตลาดและผู้ซื้อกำหนด สำหรับเหตุการณ์ที่ต้องมีบุคคลภายนอกและใช้วิธีการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหา บริษัทจะต้องตั้งเป้าหมายในการหาวิธีการบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับคนงานให้ได้ดีที่สุด (โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติ ผู้หญิง และเด็ก) รวมทั้งลดผลกระทบทางลบต่อบริษัท และภาคอุตสาหกรรมอาหารทะเล การมีมาตรการป้องกันไว้เพื่อลดความเสี่ยงจากการถูกลงโทษตามกฎหมายเป็นกลยุทธ์ที่ชาญฉลาด (ดูตัวอย่างความเสี่ยงและมาตรการป้องกันที่แนะนำสำหรับการสรรหาแรงงานด้วยความรับผิดชอบได้ใน ตารางที่ 2) กลยุทธ์การแก้ไขเยียวยาประเภทต่าง ๆ แสดงอยู่ในแผนภาพด้านล่างนี้ และได้อธิบายไว้เป็นการเฉพาะในวิธีปฏิบัติสำหรับนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขเยียวยาและนโยบายหลักอื่น ๆ



ภาพที่ ฉ-2 กลยุทธ์การแก้ไขเยียวยา

### กรณีศึกษาของข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการสรรหาแรงงาน

ด้านล่างนี้เป็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแก้ไขเยียวยาที่อาจเกิดขึ้นได้ โปรดทราบว่า กรณีศึกษาเหล่านี้ **ไม่ได้** มีพื้นฐานมาจากเหตุการณ์จริง แต่รวบรวมจากข้อมูลเหตุการณ์ที่เป็นข่าวเกี่ยวกับอุตสาหกรรมนี้ และสมมติฐานข้อเท็จจริงที่ผู้ประกอบการไทยต้องเผชิญในการรับและแก้ไขเยียวยาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้กระบวนการสรรหาแรงงานแบบ MOU ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับนายหน้าจัดหาแรงงาน ทั้งในประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง

#### ข้อร้องเรียนที่ 1 การเดินทางที่ไม่ปลอดภัยและการล่วงละเมิดระหว่างทาง

แรงงานข้ามชาติที่ได้รับการว่าจ้างจากประเทศเมียนมาให้มาทำงานในโรงงานผลิตเนื้อปลาสด (ซูริมิ) ที่จังหวัดระนอง (ทางภาคใต้ของประเทศไทย) และได้รับการสรรหาผ่านกระบวนการตาม MOU แรงงานหญิงผู้นี้ได้รับหนังสือเดินทางและวีซ่าผ่านช่องทางปกติและชำระค่าธรรมเนียมในอัตรามาตรฐานด้วยความช่วยเหลือของบริษัทจัดหาแรงงานของเมียนมาที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย บริษัทนี้เป็นบริษัทเมียนมาที่ทำงานกับบริษัทตัวแทนนำเข้าแรงงานของไทยที่จดทะเบียนกับรัฐบาลไทยและได้รับมอบอำนาจจากนายจ้างอย่างถูกต้อง เมื่อจัดทำเอกสารเรียบร้อยแล้ว แรงงานได้รับแจ้งกำหนดเดินทางจากตัวแทนนำเข้าแรงงานงานในประเทศต้นทาง และได้รับแจ้งด้วยว่า เนื่องจากไม่มีเที่ยวบินที่บินตรงจากกรุงย่างกุ้งไปจังหวัดระนอง และทางเลือกอื่น ๆ คือ บินผ่านกรุงเทพฯ (11 ชั่วโมง) หรือผ่านเกาะสอง (1.5 ชั่วโมงบวกกับนั่งรถประจำอีก 9 ชั่วโมงไปจังหวัดระนอง หรือเรือเหาะยาวข้ามฟาก) เป็นทางเลือกที่ไม่อาจคาดเดาสถานการณ์ได้



ทางบริษัทจัดหางานในประเทศต้นทางจึงตัดสินใจเลือกหนทางที่ดีที่สุด คือ เดินทางโดยรถยนต์ตลอดเส้นทาง จากกรุงย่างกุ้งถึงจังหวัดระนอง (30 ชั่วโมงโดยเส้นทางส่วนใหญ่เป็นถนนแคบและคดเคี้ยว) เธอขึ้นรถประจำทางไปพร้อมกับผู้หญิงอีก 10 คนและผู้ชาย 15 คน ครั้งหนึ่งเมื่อรถหยุดระหว่างทาง เธอถูกผู้สรรหาที่ทำงานให้กับตัวแทนนำเข้าแรงงานในประเทศต้นทางซึ่งเดินทางมาด้วยเพื่อควบคุมการเดินทางปลุกปล้ำเธอ เธอไม่ได้รายงานการล่วงละเมิดนี้จนกระทั่งเธอได้รับการว่าจ้างจากโรงงานซูริมิ หลังจากนั้นเธอได้รู้จักกับเจ้าหน้าที่ NGO ที่ทำงานกับแรงงานชาวเมียนมาในพื้นที่ และได้ยื่นข้อร้องเรียน ต่อมา NGO ได้นำเรื่องแจ้งต่อนายจ้าง หน่วยงานด้านสิทธิแรงงานที่ร่วมงานกับ NGO และเป็นผู้จัดทำบันทึกจากเหยื่อได้แนะนำให้นายจ้างแจ้งความต่อตำรวจเพราะเหยื่ออาจเป็นอันตรายได้อีก NGO และนายชาวไทยได้แนะนำขั้นตอนไว้ดังนี้

- 1) นายจ้างควรตรวจสอบความร้ายแรงของการกระทำของผู้สรรหาของบริษัทตัวแทนในประเทศต้นทางผ่านตัวแทนนำเข้าแรงงานในประเทศไทย แล้วแจ้งความและดำเนินคดีหากพบว่ามีกรณีจริง
- 2) นายจ้างควรขอให้บริษัทนำเข้าแรงงานของไทยเข้มงวดการตรวจสอบบริษัทนำเข้าแรงงานในประเทศต้นทางและพิจารณาเลิกทำธุรกิจกับบริษัทนี้
- 3) องค์กร NGO จะติดต่อประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อขอตรวจร่างกายเพื่อประเมินความเสียหายที่เหยื่อได้รับ
- 4) สถานประกอบการจะยังคงจ้างงานแรงงานคนนี้อย่างต่อเนื่องและขณะเดียวกันก็สนับสนุนการบำบัดฟื้นฟูหรือการรักษาที่จำเป็นต่อสุขภาพและสุขภาวะของเธอ
- 5) ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะปกป้องตัวตนของเหยื่อและผู้กระทำความผิด แต่ต้องแน่ใจว่า มีการฝึกอบรมให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกัน และมีการดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการล่วงละเมิดทางเพศในทุกระดับ

## ข้อร้องเรียนที่ 2 การสับเปลี่ยนสัญญา

แรงงานข้ามชาติชาวกัมพูชาได้รับการสรรหาให้เข้าทำงานในโรงงานแปรรูปปลาหมึกอบแห้งแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยลงนามในสัญญาจ้างงานกันที่กรุงพนมเปญต่อหน้าทูตแรงงานและผู้สรรหาแรงงานชาวไทยที่ทำการในนามนายจ้าง โดยผู้สรรหาคนนี้ได้ค่าจ้างและผลประโยชน์แก่เขาในฐานะแรงงานประจำเท่ากับที่แรงงานไทยได้รับ เมื่อไปถึงโรงงานในจังหวัดระยอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลได้มอบสัญญาการจ้างงานฉบับใหม่แก่เขา สัญญาการจ้างงานฉบับใหม่นี้อธิบายงานของเขาว่า เป็นงานนอกเวลา (พาร์ทไทม์) และทำกะกลางคืน เขาจะได้รับเงินค่าจ้างเพียง 3 วันต่อสัปดาห์ในอัตราที่ต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำในปัจจุบัน โดยมีวันหยุด 12 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และไม่ได้ระบุอัตราค่าจ้างล่วงเวลาไว้ เขาเรียนไปยังผู้จัดการฝ่ายบุคคลของนายจ้าง และนำสัญญาฉบับที่เคยลงนามไปก่อนหน้านี้มาแสดง ทีม SMS เห็นข้อความในสัญญาที่ไม่ตรงกัน และได้ดำเนินการแก้ไขดังต่อไปนี้

- 1) แก้ไขคำบรรยายลักษณะงานของเขาให้กลับคืนดังเดิมคือ เป็นพนักงานประจำเต็มเวลา ได้รับค่าจ้างตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำปัจจุบันเป็นจำนวน 30 วันต่อเดือน มีวันหยุด 24 ชั่วโมงเต็มต่อสัปดาห์ และได้รับค่าจ้างในอัตราพิเศษสำหรับการทำงานนอกเวลา
- 2) ฝ่ายบุคคลอนุญาตให้แรงงานเลือกเปลี่ยนกะไปทำงาน

กะกลางวันได้หากสุขภาพไม่อำนวยต่อการทำงานกะกลางคืน 3) นายจ้างเลิกใช้แบบฟอร์มสัญญาจ้างงานพนักงานนอกเวลา

**ตารางที่ ฉ-1: การจัดหมวดหมู่ข้อร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่อระยะเวลาในการดำเนินการ**

หมวดหมู่ข้อร้องทุกข์	ระดับความร้ายแรง	ระยะเวลาการตอบสนอง	การดำเนินการ
<p>การละเมิดหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แรงงานเด็ก</li> <li>2. แรงงานบังคับ</li> <li>3. การค้ามนุษย์</li> <li>4. การละเมิดและการคุกคามทางเพศ</li> <li>5. การจำกัดเสรีภาพส่วนบุคคลและเสรีภาพในการเคลื่อนย้ายอย่างร้ายแรง</li> <li>6. การปฏิบัติอย่างไร้มนุษยธรรม การลงโทษอย่างรุนแรง</li> <li>7. ความกังวลอย่างมากเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> <li>8. การกระทำผิดทางอาญาหรือการกระทำที่ผิดกฎหมายอื่นๆ</li> </ol>	<p>สูง (ยอมรับไม่ได้อย่างเด็ดขาด)</p>	<p>ทีม SMS และนายจ้างต้องตอบสนองและตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 24 ชั่วโมง</p> <p>แผนการใกล้เคียง การดำเนินการแก้ไขเยียวยาและระยะเวลาดำเนินการขึ้นอยู่กับประเภทของเหตุการณ์และเครือข่ายสนับสนุนจากภายนอก แต่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดต่อเจ้าหน้าที่และหน่วยงานรัฐในท้องถิ่นจุดแรกที่ควรติดต่อคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สายด่วน พม. “1300”</li> <li>2. ติดต่อองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ที่ทำงานคุ้มครองแรงงานข้ามชาติ และสามารถจัดหาบ้านพักฉุกเฉิน การรักษาพยาบาล และความช่วยเหลือทางกฎหมายได้</li> <li>3. แจ้งและมอบหมายงานให้ทีมจัดการวิกฤติและเหตุฉุกเฉินภายใน</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกัน หรือความล่าช้า หรือการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาจ้างงาน</li> </ol>	<p>ปานกลาง</p>	<p>ภายใน 3 วัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทารือเป็นการภายในกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลหรือทีม SMS</li> </ol>

หมวดหมู่ข้อร้องทุกข์	ระดับความร้ายแรง	ระยะเวลาการตอบสนอง	การดำเนินการ
<p>2. การตีความผิด การเข้าใจผิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงงาน ในหน้าที่รับผิดชอบ หรือเงื่อนไขการทำงาน</p> <p>3. ความไม่ชอบกันเป็น การส่วนตัว ความขัดแย้ง และการสื่อสารที่ขัดข้องหรือบกพร่องระหว่างแรงงานหรือระหว่างแรงงานกับผู้บังคับบัญชา</p>			<p>2. ทารือกันในการประชุม คณะกรรมการสวัสดิการแรงงานหรือกับตัวแทนกลุ่มแรงงานข้ามชาติ</p> <p>3. หากได้รับการร้องขอให้เชิญองค์กร NGO ที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อกังวลของแรงงานข้ามชาติและพูดภาษาของแรงงาน</p>
<p>1. ความกังวลเล็กน้อยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ทำงาน</p> <p>2. การชี้แจงเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมายไทยหรือนโยบายของบริษัท</p>	ต่ำ	ภายใน 7 วัน	<p>1. ทารือกันเป็นการภายในกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลหรือทีม SMS</p> <p>2. ทารือกันในการประชุม คณะกรรมการสวัสดิการแรงงานหรือกับตัวแทนกลุ่มแรงงานข้ามชาติ</p>