

สรุปกิจกรรม

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ (RBC) สำหรับแรงงานข้ามชาติในห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมยาง

25 กันยายน 2568 จังหวัดระยอง ประเทศไทย

► ที่มาและวัตถุประสงค์

แรงงานข้ามชาติมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมยางของประเทศไทย โดยเฉพาะในส่วนของสวนยาง การแปรรูปและการผลิตขั้นต้น แม้จะมีความสำคัญ แต่แรงงานกลุ่มนี้จำนวนมากยังคงเผชิญความท้าทายด้านงานที่มีคุณค่า การคุ้มครองทางสังคมที่จำกัด และโอกาสในการพัฒนาทักษะที่ไม่ทั่วถึง โครงการห่วงโซ่อุปทานที่มีความรับผิดชอบและครอบคลุมสำหรับแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย (RISC-Migrant) โดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และประเทศญี่ปุ่น มุ่งแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิแรงงาน โดยเฉพาะกับแรงงานจากประเทศเมียนมา ผ่าน 3 เสาหลัก ได้แก่ การคุ้มครองทางสังคม การพัฒนาทักษะ และการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ (RBC)

การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2568 มีเป้าหมายเพื่อระบุช่องว่างด้านการคุ้มครองสิทธิแรงงานที่เกี่ยวข้องกับ RBC ตลอดจนยกระดับความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองทางสังคม และการจัดหาแรงงานข้ามชาติอย่างเป็นธรรมและถูกกฎหมาย



© ILO / การประชุมเชิงปฏิบัติการนี้มีผู้เข้าร่วมกว่า 100 คน ซึ่งเป็นนายจ้างและสหภาพแรงงานจากบริษัทยางกว่า 30 แห่ง รวมถึงผู้แทนองค์กรคู่งานไตรภาคีของ ILO

► หัวข้อหลักของการประชุมฯ

1. **การแนะนำเกี่ยวกับ RBC และสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน** สำหรับแรงงานข้ามชาติ
2. **การแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดี และกิจกรรมกลุ่ม** เกี่ยวกับ RBC
 - นโยบายความมุ่งมั่น
 - การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD)
 - กลไกการร้องทุกข์
 - การปรึกษาหารืออย่างมีความหมาย
3. **การทำความเข้าใจ** เรื่องการคุ้มครองแรงงาน รวมถึงการจัดหาแรงงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม และการคุ้มครองทางสังคม

► สรุปกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับ RBC

ประเด็นการอภิปราย โดยผู้เข้าร่วมทุกคน เพื่อแบ่งปันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในสถานประกอบการของตน



หัวข้อช่วงที่ 1: นโยบายความมุ่งมั่น & HRDD

1. **นโยบายความมุ่งมั่น:** การมีนโยบายด้าน RBC และสิทธิมนุษยชนในสถานประกอบการ รวมถึงตัวอย่างประเภทของนโยบายที่มีการใช้
2. **HRDD:** การตระหนักรู้และการนำ HRDD ไปใช้จริงในสถานประกอบการ รวมถึงตลอดห่วงโซ่อุปทานและสำหรับแรงงานทุกคน รวมถึงแรงงานข้ามชาติ
3. **ความท้าทาย:** เกี่ยวกับ RBC และ HRDD
4. **การสนับสนุนที่ต้องการ:** ประเภทของการสนับสนุนที่ต้องการจากรัฐบาล กลุ่มของนายจ้าง หรือธุรกิจ



หัวข้อช่วงที่ 2: การร้องทุกข์และการปรึกษาหารืออย่างมีความหมาย

1. **การร้องทุกข์:** การมีอยู่และประสิทธิภาพของกลไกการร้องทุกข์สำหรับแรงงานทุกคน รวมถึงแรงงานข้ามชาติ
2. **การปรึกษาหารือ:** ประเภทของแนวปฏิบัติการปรึกษาหารือที่ก่อให้เกิดแรงงาน/อุตสาหกรรมสัมพันธ์ที่ดีขึ้น
3. **การปรึกษาหารือ:** ความถี่ของการประชุมระหว่างบริษัทและแรงงาน รวมถึงประเด็นหลักของการพูดคุย
4. **แนวทางแก้ไข:** ตัวอย่างของประเด็นที่ได้รับการแก้ไขร่วมกันระหว่างนายจ้างและแรงงานผ่านการปรึกษาหารือ

▶ สรุปกิจกรรมกลุ่มเกี่ยวกับ RBC (ต่อ)

ตลอดทั้งสองช่วง ผู้เข้าร่วมได้แบ่งปันประสบการณ์และความคิดเห็น ในประเด็นของนโยบายและแนวปฏิบัติภายในบริษัท และห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่



ผลของกิจกรรมช่วงที่ 1: นโยบายความมุ่งมั่น & HRDD

- นโยบายที่แพร่หลาย:** บริษัทส่วนใหญ่มีนโยบายด้าน RBC และสิทธิมนุษยชน เช่น CSR มาตรฐานแรงงานไทย หรือ ความสอดคล้องกับกรอบสากล ได้แก่ EUDR
- แนวปฏิบัติด้าน HRDD:** บริษัทส่วนใหญ่มีการดำเนินการตามมาตรฐานแรงงานขั้นพื้นฐาน เช่น บริษัทกลุ่มหนึ่งมีการดำเนินการ “4 ไม่” (ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่ใช้แรงงานบังคับ ไม่ค้ามนุษย์ และไม่เลือกปฏิบัติ)
- ระดับความตระหนักที่แตกต่าง:** แม้หลายบริษัทจะมีความรู้เกี่ยวกับ HRDD แต่ความเข้าใจเชิงลึกและการประยุกต์ใช้จริงในห่วงโซ่อุปทานยังอยู่ในระดับที่แตกต่าง โดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ยังคงจำกัดอยู่ที่เพียงการปฏิบัติตามกฎระเบียบขั้นพื้นฐาน
- ความท้าทายในการดำเนินการ:** อุปสรรคที่พบได้แก่ แนวทางที่ไม่ชัดเจน ช่องว่างของการสื่อสารภายใน ประเด็นด้านการตรวจติดตาม ข้อจำกัดของการใช้ AI สนับสนุน รวมถึง ความซับซ้อนทางกฎหมาย เช่น PDPA
- การมองเห็นของห่วงโซ่อุปทาน:** ความรู้ความเข้าใจของซัพพลายเออร์ในห่วงโซ่อุปทานเกี่ยรล่งยังมีจำกัด โดยเฉพาะกับกลุ่มแรงงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ HRDD และต้องการความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร รวมถึงความร่วมมือของซัพพลายเออร์
- ความต้องการการสนับสนุนและความรู้:** บริษัทต้องการศูนย์กลางความรู้จากรัฐบาล โครงการที่แสดงถึงแนวปฏิบัติที่ดี รวมถึง งบประมาณสำหรับสร้างความตระหนักทั่วห่วงโซ่อุปทานเกี่ยรล่ง เช่น กลุ่มสวนยาง เป็นต้น
- ความชัดเจนของกฎระเบียบและมาตรการอุดหนุน:** บริษัทต้องการนโยบายที่ชัดเจน และมุ่งเห็นผลระยะยาว เกี่ยวกับการจัดหาแรงงานข้ามชาติที่ถูกกฎหมาย และการสนับสนุนทางการเงิน (เช่น มาตรการเงินอุดหนุน หรือมาตรการทางภาษี) ที่ครอบคลุมการดำเนินการและการรับรอง HRDD



ผลของกิจกรรมช่วงที่ 2: การร้องทุกข์ และการปรึกษาหารืออย่างมีความหมาย

- ช่องทางการร้องทุกข์ที่หลากหลาย:** สถานประกอบการมีช่องทางการร้องทุกข์ที่หลากหลายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ครอบคลุมการเข้าถึงของแรงงานทุกคน รวมถึงแรงงานข้ามชาติ
- กลไกการร้องทุกข์ที่แตกต่างกัน:** กลไกดังกล่าวมีทั้งแบบดั้งเดิม ได้แก่ กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ และคณะกรรมการสวัสดิการ รวมถึงกลไกอื่น ๆ เช่น อีเมล กูเกิ้ลฟอร์ม สายตรง HR ไลน์ทางการ และคิวอาร์โค้ดร้องทุกข์
- การเข้าถึงฝ่ายบริหารโดยตรง:** หลายบริษัทให้แรงงานสามารถเข้าพบ หรือโทรหาฝ่ายบริหารได้โดยตรง รวมทั้งยังมีคลินิก HR เพื่อพบปะกันในบริเวณสายการผลิต
- การปรึกษาหารือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ:** แรงงานสัมพันธ์ได้รับการส่งเสริมผ่านการประชุมที่เป็นทางการต่าง ๆ (การประชุมรวมบริษัท คณะกรรมการสวัสดิการ การประชุมหน่วยรายเดือน) และแนวทางที่ไม่เป็นทางการอื่น ๆ (การพูดคุยกันตอนเช้าก่อนเริ่มงาน การเดินพบปะแรงงานในพื้นที่ทำงาน และการสร้างความสัมพันธ์นอกเวลาการทำงาน)
- การให้ความสำคัญกับสวัสดิการ:** การปรึกษาหารือ ร่วมกับ ผู้แทนแรงงานหรือสหภาพแรงงาน มักเกี่ยวข้องกับที่พัก/หอพัก ค่าจ้าง อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การสนับสนุนทางการแพทย์ และการฝึกอบรม
- รูปแบบเป็นไปตามขนาดของบริษัท:** รูปแบบการปรึกษาหารือพูดคุยมีความหลากหลาย – บริษัทขนาดใหญ่มีการใช้ คณะกรรมการสวัสดิการ คอลเซ็นเตอร์ และช่องทางอื่น ๆ ในขณะที่บริษัทขนาดกลางมักใช้การปรึกษาหารือรายเดือนระหว่างสหภาพแรงงานและฝ่ายบริหาร และ SMEs มักใช้การพูดคุยกันเมื่อฝ่ายบริหารมาเยี่ยมแรงงาน
- ผลลัพธ์เชิงบวก:** กระบวนการร้องทุกข์และการปรึกษาหารือจะสามารถพัฒนาการมีส่วนร่วม เอกภาพ การให้เกียรติ และสวัสดิการแรงงาน ในขณะที่ก็สามารถลดความขัดแย้งและอัตราการลาออก รวมถึงเพิ่มผลผลิตและความผูกพันต่อองค์กรได้

▶ การวิเคราะห์สำคัญ

- การดำเนินนโยบายเป็นรากฐานสำคัญ แต่ความตระหนักด้าน HRDD ยังจำกัด:** สถานประกอบการส่วนใหญ่มีนโยบายด้าน RBC และสิทธิมนุษยชน รวมถึงดำเนิน HRDD ขั้นพื้นฐานแล้ว อย่างไรก็ตาม ระดับความเข้าใจและการนำ HRDD ไปปฏิบัติยังไม่ลึกซึ้งเกินกว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบขั้นพื้นฐาน ความเข้าใจและการปฏิบัติจริงจะแตกต่างกันไปตามผู้ประกอบการแต่ละช่วงในห่วงโซ่อุปทาน
- ช่องว่างในการดำเนินการจากการขาดแนวทาง & ความมุ่งมั่นจากฝ่ายบริหาร:** ความท้าทายสำคัญคือการแปลงนโยบายให้เป็นการปฏิบัติจริง เนื่องจากขาดแนวทางที่ชัดเจน มาตรฐานที่เป็นรูปแบบเดียวกัน และเครื่องมือที่สามารถใช้งานได้จริง ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารจึงเป็นปัจจัยที่จำเป็น อีกทั้งอุปสรรคภายในองค์กร—เช่น การสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง ระบบการติดตามที่ยังไม่เข้มแข็ง และประเด็นกฎหมายที่ทับซ้อนกัน (เช่น PDPA)—ยังเป็นปัจจัยขัดขวางการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- การมองเห็นของห่วงโซ่อุปทานคือความท้าทายสำคัญ:** ความพยายามด้าน HRDD ของบริษัทส่วนใหญ่ยังไม่สามารถไปถึงห่วงโซ่อุปทานเกี่ยรล่งได้ โดยสถานประกอบการระบุว่าขาดข้อมูลเกี่ยวกับแรงงานในห่วงโซ่อุปทานเกี่ยรล่ง และการขาดความร่วมมือจากซัพพลายเออร์เป็นอุปสรรคสำคัญ
- กลไกการร้องทุกข์และการปรึกษาหารือมีประสิทธิภาพ:** สถานประกอบการใช้ช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย (เช่น คิวอาร์โค้ด สายตรง HR คณะกรรมการสวัสดิการ) เพื่อรองรับการร้องทุกข์และการปรึกษาหารือสำหรับแรงงานทุกกลุ่ม รวมถึงแรงงานข้ามชาติ โดยมุ่งเน้นประเด็นด้านสวัสดิการ เช่น ค่าจ้าง อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และการฝึกอบรม กลไกเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วม ความเป็นเอกภาพ ลดความขัดแย้งและอัตราการลาออก
- การสนับสนุนจากภาครัฐมีความสำคัญอย่างมาก:** สถานประกอบการต้องการการสนับสนุนอย่างเป็นระบบจากภาครัฐ ทั้งการเสริมสร้างศักยภาพ (โดยเฉพาะสำหรับสวนยางในห่วงโซ่อุปทานเกี่ยรล่ง) ความชัดเจนด้านกฎระเบียบและกระบวนการจัดหาแรงงานข้ามชาติอย่างถูกกฎหมายที่ง่ายขึ้น และแรงจูงใจทางการเงินที่สำคัญ (เช่น เงินอุดหนุนหรือมาตรการภาษี) เพื่อส่งเสริมการดำเนินกลไกสำคัญต่าง ๆ เช่น EUDR

► การแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีด้าน RBC

ในการประชุมเชิงปฏิบัติการนี้ **บริษัทในอุตสาหกรรมยางจำนวนสองแห่ง** ได้แบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

TATWIN



บริษัท ทักวิน (TAT WIN) จำกัด ผู้ผลิตน้ำยางพาราธรรมชาติในประเทศไทย ได้ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านแนวปฏิบัติที่เป็นระบบ โดยยึดหลักความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริต ความร่วมมือ และความยั่งยืนระยะยาว

แนวปฏิบัติสำคัญได้แก่:

- **การแปลมาตรฐานเชิงกลยุทธ์:** บริษัททักวินได้นำมาตรฐานด้าน RBC ที่มีความซับซ้อน—ครอบคลุมทั้งส่วนของกฎหมาย แนวทางสากล และข้อกำหนดของลูกค้า—มาเชื่อมโยงเข้ากับเสาหลักทางธุรกิจของบริษัทเพื่อให้กระบวนการเป็นระบบมากขึ้น โดยการรับรองต่าง ๆ ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบูรณาการ RBC และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัทอีกด้วย
- **กรอบ HRDD ที่เข้มแข็ง:** ตามแนวปฏิบัติของ OECD การตรวจสอบอย่างรอบด้านจะครอบคลุมทั้งการดำเนินงานของบริษัทและห่วงโซ่อุปทาน โดยมีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม กลไกร้องทุกข์ และการเยียวยา รวมถึงการประเมินผลกระทบเป็นองค์ประกอบสนับสนุน
- **บูรณาการ RBC สู่นโยบาย:** หลักการ RBC ถูกรวมไว้ในนโยบายหลักของบริษัท เช่น นโยบาย RBC และธรรมาภิบาล นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน หลักการที่นายจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการสรรหาและจ้างงาน (EPP) และนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยข้อบังคับด้านจรรยาบรรณของซัพพลายเออร์ประกอบอยู่ด้วยการประเมินผลกระทบเป็นองค์ประกอบสนับสนุน
- **การระบุและเยียวยาความเสี่ยง:** บริษัทป้องกันและจัดการผลกระทบด้านลบ เช่น ลดความเสี่ยงแรงงานบังคับด้วยการบังคับใช้หลักการที่นายจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการสรรหาและจ้างงาน (EPP) รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการสรรหาแรงงาน และการเยียวยาค่าใช้จ่ายค่าหนังสือเดินทางผ่านระบบร้องทุกข์อย่างเป็นทางการ
- **การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:** การฝึกอบรมและการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับเกษตรกร ลูกจ้าง ลูกค้า และภาคีเครือข่าย

บริษัท คิม โกลฟส์ (KIM GLOVES) จำกัด ผู้ผลิตถุงมือยางในประเทศไทย ได้ดำเนินการตามหลักการ RBC ผ่านแนวปฏิบัติที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงของแรงงาน การคุ้มครองผู้ร้องทุกข์จากการตอบโต้ และการสร้างระบบการปรึกษาหารืออย่างเป็นทางการ

แนวปฏิบัติที่สำคัญได้แก่:

- **ช่องทางร้องทุกข์ที่เข้าถึงได้:**
 - มีช่องทางร้องเรียนที่ชัดเจนและหลากหลาย เช่น กล่องรับความคิดเห็น อีเมลเฉพาะสำหรับร้องทุกข์ และบัญชีไลน์ของบริษัท ซึ่งมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแล
 - ช่องทางและนโยบายต่าง ๆ มีทั้งภาษาไทย พม่า และกัมพูชา พร้อมช่องทางติดต่อ HR โดยตรง เพื่อให้แรงงานทุกกลุ่มเข้าถึงได้อย่างครอบคลุม
- **นโยบายห้ามตอบโต้ที่เข้มแข็ง:**
 - มีนโยบายห้ามตอบโต้ (non-retaliation) อย่างเป็นทางการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ โดยสื่อสารผ่านบอร์ดประกาศ ข้อมูลในหลายภาษา
 - มีการรับประกันว่า จะไม่มีการตำหนิหรือกดดันในระหว่างประชุม ข้อมูลผู้ร้องทุกข์จะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อหน้าที่หรือความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ร้องทุกข์
- **การมีตัวแทนแรงงานอย่างเป็นระบบ:**
 - คณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งรวมถึงตัวแทนแรงงานข้ามชาติ (โดยเฉพาะแรงงานพม่า) ประชุมร่วมกับฝ่ายบริหารทุกไตรมาส
 - เวทีการหารืออย่างเป็นทางการนี้ช่วยสร้างความไว้วางใจ เสริมความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง-แรงงาน และเพิ่มความน่าเชื่อถือของธุรกิจต่อลูกค้า



ตัวอย่างเพิ่มเติมของแนวปฏิบัติที่ดีด้าน RBC จากบริษัทที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยางในภูมิภาค ได้แก่

- **บริษัท ยางบินหลง (Binh Long Rubber) จำกัด (ยางพาราและน้ำยาง / ประเทศเวียดนาม):** บริษัทจัดให้มีงานที่มั่นคง ค่าจ้างที่เป็นธรรม การประกันสังคมที่ครบถ้วน และการตรวจสอบสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดหาสวัสดิการแรงงาน เช่น วันหยุดและการฝึกอบรมสำหรับลูกจ้างกว่า 2,700 คนในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการจ้างงานอย่างครอบคลุม โดยรับแรงงานกลุ่มชาติพันธุ์ถึง 600 คน และสร้างความเข้มแข็งของเสียงของแรงงานผ่านการสนทนาก่อนนำโดยสหภาพแรงงาน การประชุมในสถานประกอบการ และข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างที่สะท้อนความคิดเห็นของลูกจ้าง
- **บริษัท บริดจิสโตน (Bridgestone) จำกัด (ยางรถยนต์ / ประเทศญี่ปุ่น, ทั่วโลก):** บริษัทดำเนินการ RBC ผ่านนโยบายยางพาราที่ยั่งยืน โดยส่งเสริมความสามารถในการตรวจสอบห่วงโซ่อุปทานครบวงจร การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการดูแลสิ่งแวดล้อม บริษัทสนับสนุนเกษตรกรรายย่อยด้วยการฝึกอบรมการประเมินความเสี่ยงของซัพพลายเออร์ และร่วมมือในระดับโลกเพื่อส่งเสริมการจัดหาอย่างมีจริยธรรมและยั่งยืน

► ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ – สิ่งที่บริษัทสามารถดำเนินการได้วันนี้ในการส่งเสริม RBC

- **แปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจริง (คำมั่นด้านนโยบาย & HRDD):** ถ่ายทอดความมุ่งมั่นด้าน RBC และ HRDD ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและเครื่องมือที่ชัดเจนสำหรับฝ่ายบริหารและแรงงานเพื่อทำให้เกิดการนำไปใช้จริงอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ใช่เพียงการปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นพื้นฐานเท่านั้น
- **ขยายการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน (HRDD):** จัดให้มีมาตรการตรวจสอบเฉพาะด้านและการสื่อสารภายใน เพื่อยกระดับความตระหนักและข้อกำหนดด้านการปฏิบัติตาม HRDD ให้ครอบคลุมซัพพลายเออร์ในห่วงโซ่อุปทานที่ยังมีช่องว่าง (เช่น กลุ่มสวนยาง) เพื่อให้การประเมินความเสี่ยงและการคุ้มครองสิทธิแรงงานเป็นไปอย่างครบถ้วนทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทาน
- **ทำให้ระบบรับเรื่องร้องทุกข์เข้าถึงได้ (กลไกร้องทุกข์):** จัดให้มีช่องทางร้องทุกข์หลายภาษาเท่าที่จำเป็น และใช้นโยบายไม่ตอบโต้ (non-retaliation) อย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองความลับและสร้างความไว้วางใจให้กับแรงงาน
- **ทำให้การปรึกษาหารือกับแรงงานเป็นระบบ (การปรึกษาหารืออย่างมีความหมาย):** จัดตั้งและคงไว้ซึ่งกระบวนการปรึกษาหารือที่มีโครงสร้างชัดเจน และดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์และยกระดับสวัสดิการแรงงานโดยรวม

► ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ – สิ่งที่บริษัทสามารถดำเนินการได้วันนี้ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของแรงงานข้ามชาติ ในสถานประกอบการในด้านการร้องทุกข์และการปรึกษาหารืออย่างมีความหมาย

ระหว่างการประชุมฯ ผู้เข้าร่วมเห็นพ้องกันว่า **กลไกการร้องทุกข์และการปรึกษาหารืออย่างมีความหมาย** เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของแรงงาน (รวมถึงแรงงานข้ามชาติ) และสนับสนุน RBC ภายในสถานประกอบการ



ช่องทางที่เข้าถึงได้สำหรับการร้องทุกข์และแจ้งข้อห่วงกังวล

การมีช่องทางการร้องทุกข์ที่หลากหลาย เช่น

- อีเมลฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- สายด่วน
- กล่องรับความคิดเห็น
- พอร์ทัลร้องทุกข์ผ่านอินทราเน็ต
- ภูเก็ตฟอร์ม
- กลไกการร้องทุกข์โดยหน่วยงานภายนอก
- LINE OA

จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะได้เปิดโอกาสให้แรงงานได้เลือกวิธีที่รู้สึกว่าจะเข้าถึงได้สบายใจ และปลอดภัย กลุ่มแรงงานต่าง ๆ โดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติ อาจมีความถนัดทางการสื่อสารหรือการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

การมีตัวเลือกหลายรูปแบบจึงช่วยให้มั่นใจได้ว่าไม่มีใครถูกกีดกันจากข้อจำกัด เช่น ความสามารถด้านดิจิทัลหรือการเข้าถึงอุปกรณ์ นอกจากนี้ ช่องทางที่หลากหลายยังทำให้การสื่อสารระหว่างแรงงานและฝ่ายบริหารดำเนินไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น เพิ่มโอกาสที่ประเด็นปัญหาจะถูกหยิบยกขึ้นมาพิจารณาตั้งแต่ระยะเริ่มต้น ช่วยให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องมากขึ้น และทำให้ฝ่ายบริหารสามารถติดตาม จำแนก และตอบสนองต่อข้อห่วงกังวลได้ง่ายขึ้นท้ายที่สุด มาตรการเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความโปร่งใส และการแก้ไขปัญหาย่างทันก่วงที่ในสถานประกอบการได้



การลดอุปสรรคด้านภาษาในการสื่อสารในสถานที่ทำงาน

การจัดให้มีเอกสารและช่องทางการสื่อสารหลายภาษา เช่น นโยบายแบบฟอร์ม สายด่วน หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล จะช่วยให้แรงงานทุกสัญชาติสามารถเข้าถึงข้อมูลและหยิบยกข้อห่วงกังวลขึ้นมาได้ในภาษาที่ตนเข้าใจอย่างแท้จริง

สิ่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับแรงงานข้ามชาติซึ่งอาจประสบปัญหาด้านภาษา การมีตัวเลือกที่หลากหลายตามความต้องการของแรงงานจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความชัดเจนในการสื่อสาร ทำให้แรงงานสามารถอธิบายปัญหาได้ดีมากขึ้น และลดความเสี่ยงของความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

สำหรับฝ่ายบริหาร ช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและรองรับหลายภาษาจะช่วยให้สามารถระบุปัญหาที่แท้จริงในสถานประกอบการ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นกับแรงงานได้มากขึ้น

ท้ายที่สุด มาตรการเหล่านี้ช่วยลดอุปสรรคด้านภาษา ส่งเสริมการสื่อสารที่มีความหมาย และเสริมความแข็งแกร่งให้กับระบบการร้องทุกข์และการปรึกษาหารือขององค์กรโดยรวม

การสร้างระบบการปรึกษาหารือในสถานประกอบการอย่างทั่วถึงและครอบคลุม

การมีทั้งช่องทางการปรึกษาหารืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในสถานประกอบการ ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการสื่อสารที่ครอบคลุม เข้าถึงได้ และตอบสนองต่อความต้องการของแรงงานทุกกลุ่ม รวมถึงแรงงานข้ามชาติ

ช่องทางอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยโดยตรงกับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร เปิดโอกาสให้แรงงานสามารถหยิบยกประเด็นหรือข้อห่วงกังวลขึ้นมาพูดคุยได้อย่างสบายใจ และยังช่วยให้สามารถระบุปัญหาได้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นก่อนจะลุกลาม ในขณะที่เดียวกัน ช่องทางอย่างเป็นทางการ เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ หรือคณะกรรมการปรึกษาหารือร่วม ช่วยสร้างกระบวนการที่มีโครงสร้าง โปร่งใส และเปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ที่สำคัญ การเปิดโอกาสให้แรงงานข้ามชาติมีส่วนร่วมในคณะกรรมการเหล่านี้ จะทำให้มุมมองและความต้องการของแรงงานกลุ่มนี้ได้รับการสะท้อนอย่างถูกต้อง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจสถานการณ์ในสถานประกอบการอย่างรอบด้านยิ่งขึ้น และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ครอบคลุมและเป็นธรรมมากขึ้น โดยรวมแล้ว การปรึกษาหารือทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการช่วยสร้างความเชื่อมั่น เสริมสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบทั่วทั้งองค์กร



สิ่งที่ทำให้กลไกการร้องทุกข์มีประสิทธิภาพ

ที่มา: *ILO Better Work: A guidance note for promoting and strengthening effective grievance mechanisms in the garment sector*

เมื่อจัดทำหรือสร้างความเข้มแข็งให้กับกลไกการร้องทุกข์ (หรือแนวทางการปรึกษาหารือ) นี้คือเกณฑ์สำคัญบางประการที่จะทำให้กลไกเหล่านั้นมีประสิทธิภาพ:

- ความถูกต้องตามกฎหมาย
- ความยุติธรรม
- การเข้าถึงได้
- ความสอดคล้องกับสิทธิ
- การคาดการณ์ได้
- การอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมและหาปรึกษาหารือ
- ความโปร่งใส



สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อ: โครงการห่วงโซ่อุปทานที่มีความรับผิดชอบและครอบคลุมสำหรับแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย (RISC-Migrant)

- คุณยุตะ โมโมเสะ เจ้าหน้าที่วิชาการ (อีเมล: momose@ilo.org)
- คุณณพวิติ ประวัติดิ ผู้ประสานงานโครงการ (อีเมล: pravat@ilo.org)