



รายงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 9

เรื่อง คณะกรรมการสวัสดิการกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหา

และแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

วันพุธที่ 13 พฤศจิกายน 2567 ณ บ้านคิงน้ำรี รีสอร์ท จังหวัดสมุทรสาคร

จัดโดย สมาคมอุตสาหกรรมทูน่าไทย สมาคมการค้าอาหารสัตว์เลี้ยงไทย มูลนิธิเพื่อสิทธิแรงงานข้ามชาติ

จุดประสงค์ของกิจกรรม

สมาคมอุตสาหกรรมทูน่าไทย และสมาคมอาหารสัตว์เลี้ยงไทย ได้ดำเนินการแนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (Good Labour Practice: GLP) ซึ่งจัดทำขึ้นจากความร่วมมือของ กระทรวงแรงงาน กรมประมง องค์การแรงงานระหว่างประเทศ และสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย หนึ่งในความสำเร็จที่สำคัญ คือ ผลักดันคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการที่มาจากการเลือกตั้งให้เป็นผู้แทนแรงงานนำเสนอประเด็นปัญหา ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สำคัญจากแรงงาน เพื่อให้นายจ้างรับทราบและร่วมกันแก้ไขปรับปรุง รวมถึงการมีตัวแทนแรงงานข้ามชาติร่วมเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการฯ เพื่อแสดงถึงการไม่เลือกปฏิบัติและความหลากหลายในการรวมกลุ่มกัน และเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน

การจัดกิจกรรมในครั้งนี้เป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความสำคัญของคณะกรรมการสวัสดิการ ผ่านการมีส่วนร่วมของตัวแทนนายจ้างและลูกจ้าง โดยหวังที่จะขยายให้ทั่วโลกคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการรับเรื่องร้องเรียนจากแรงงาน ซึ่งเป็นผลมาจากกิจกรรม GLP Visit ที่ได้ดำเนินการในปี 2567 ที่พบจากการสำรวจโรงงานและการสัมภาษณ์แรงงานโดยตรง มีแรงงานบางส่วนขาดความรู้เกี่ยวกับการร้องเรียนปัญหา แม้ในสถานประกอบการจะสามารถแจ้งได้หลายช่องทางนอกจากการแจ้งฝ่ายบุคคล เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งบางครั้งแรงงานไม่กล้าร้องเรียนเนื่องจากกลัวผลกระทบต่อการทำงานของตนสิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมการทำงานและความพึงพอใจของแรงงานในระยะยาวได้

ดังนั้น สมาคมจึงได้นำข้อมูลมาพิจารณาจนเกิดเป็นการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ โดยเชิญตัวแทนจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ตัวแทนนายจ้างจาก บริษัทเซ้าท์อีสต์เอเชียแพคเกจ จิงแอนด์แคนนิ่ง จำกัด และตัวแทนแรงงานจากมูลนิธิเพื่อสิทธิแรงงาน (LRF) มาเป็นวิทยากรพิเศษ เพื่อนำเสนอแนวทางจากภาครัฐในการสนับสนุนแรงงาน รวมถึงกรณีตัวอย่างจากโรงงานที่ใช้คณะกรรมการสวัสดิการเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับแรงงานอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังเชิญหน่วยงาน NGO เข้ามาให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการจัดการปัญหาขอร้องเรียนอย่างถูกต้อง ทั้งหมดนี้เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคณะกรรมการสวัสดิการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต

บริษัทสมาคมอุตสาหกรรมพุน้ำไทย/สมาคมการค้าอาหารสัตว์เลี้ยงไทยร่วมกิจกรรม 11 บริษัท 23 คน ดังนี้

1. บริษัท เอ็ม เอ็ม พี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
2. บริษัท เซ้าท์อีสต์เอเชียแพคเกจจิงแอนด์แคนนิง จำกัด
3. บริษัท ไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
4. บริษัท ไดมอนด์ ฟู้ด โปรดักท์
5. บริษัท ผลิตภัณฑ์ปลากระป๋องสยาม จำกัด
6. บริษัท เอเชีย อะไลอันซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
7. บริษัท พัทยาฟู้ดอินดัสตรี จำกัด
8. บริษัท เอส.เค.ฟู้ดส์(ประเทศไทย)จำกัด(มหาชน)
9. บริษัท ยูนิคอร์น จำกัด (มหาชน) สาขา 1/สาขา 2
- 10.บริษัท ไอ.เอส.เอ. แวลู จำกัด (สามพราน)
11. บริษัทไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด

ข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 1-9

ตารางเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการ 9 ครั้ง			
1. สัมมนา ครั้งที่ 1 19-20 ธ.ค.2557 TFPA/ TFFA/ TTIA/ MWRN	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	14 คน	จาก 26 บริษัท รวม 32 คน
	ตัวแทนแรงงานข้ามชาติ	18 คน	
2. สัมมนา ครั้งที่ 2 6-7 ส.ค.2558 TFPA/ TFFA/ TTIA/ MWRN	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	14 คน	จาก 29 บริษัท รวม 36 คน
	ตัวแทนแรงงานข้ามชาติ	18 คน	
3. สัมมนา ครั้งที่ 3 24 มิ.ย.2559 TFPA/ TFFA/ TTIA/ MWRN	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	16 คน	จาก 16 บริษัท รวม 48 คน
	ตัวแทนแรงงานข้ามชาติ	13 คน	
	ตัวแทนแรงงานเข้าร่วม แรงงานไทย	19 คน	
4. สัมมนา ครั้งที่ 4 19 ม.ค.2561 TTIA/ MWRN	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	14 คน	จาก 12 บริษัท รวม 36 คน
	ตัวแทน คกส.ไทย/ ข้ามชาติ	11 คน	
	ตัวแทนแรงงานข้ามชาติ	11 คน	
5. สัมมนา ครั้งที่ 5 26 พ.ย.2562 TTIA/ MWRN	ตัวแทน คกส.แรงงานไทย	13 คน	จาก 11 บริษัท รวม 23 คน
	ตัวแทน คกส. แรงงานข้ามชาติ	10 คน	
6. สัมมนา ครั้งที่ 6 ออนไลน์ 28 ต.ค.2564 TTIA/TPFA/ MWRN	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	20 คน	จาก 20 บริษัท รวม 40 คน
	ตัวแทน คกส.ไทย	2 คน	
	ตัวแทน คกส. แรงงานข้ามชาติ	18 คน	

ตารางเปรียบเทียบจำนวนผู้เข้าร่วมงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการ 9 ครั้ง			
7. สัมมนา ครั้งที่ 7 25 พ.ย.2565 TTIA/ MWRN	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	15 คน	จาก 14 บริษัท รวม 30 คน
	ตัวแทน คกส. แรงงานข้ามชาติ	15 คน	
8. สัมมนา ครั้งที่ 8 23 พ.ย.2566 TTIA/TPFA/TFFA/LRF	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	21 คน	จาก 19 บริษัท รวม 39 คน
	ตัวแทน คกส.ไทย	1	
	ตัวแทน คกส. แรงงานข้ามชาติ	17	
9. สัมมนา ครั้งที่ 9 13 พ.ย.2567 TTIA/TPFA/LRF	ตัวแทนโรงงานเข้าร่วม ฝ่ายบุคคล HR	13	จาก 11 บริษัท รวม 23 คน
	ตัวแทน คกส.ไทย	-	
	ตัวแทน คกส. แรงงานข้ามชาติ	10	

ข้อมูลรายกิจกรรม

การดำเนินกิจกรรมแบ่งออกเป็น 4 ส่วน เริ่มจากการบรรยายให้ความรู้จากวิทยากรจากภาครัฐ โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร และการบรรยายโดยภาคเอกชน บริษัท เซาท์อีสต์เอเชียแนคเกจจิ่ง แอนด์แคนนิ่ง จำกัด และภาคประชาสังคม โดย มูลนิธิเพื่อสิทธิแรงงาน และจึงเริ่มทำกิจกรรม Workshop ร่วมกันระหว่างตัวแทน HR และ คณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ รวมถึงแนวทางการพัฒนาในอนาคต รายละเอียดดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การบรรยายพิเศษ: บทบาทของภาครัฐในการส่งเสริมคณะกรรมการสวัสดิการให้กับแรงงาน โดย พันจ่าตรี พิระ โชคบุญเจริญ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร สรุปดังนี้

1. บทบาทของคณะกรรมการสวัสดิการ (คกส.) คือเป็นตัวแทนแรงงานเพื่อทำงานร่วมกับนายจ้าง ให้เกิดการจัดการแรงงานที่เป็นไปตามหลักการที่ดี (GLP หรือ Good Labor Practices) และให้สิทธิสวัสดิการต่างๆ ของแรงงานได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม โดย คกส. จะประสานงานเป็นผู้ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างแรงงานและนายจ้าง

2. หัวหน้างานไม่ควรเป็นคกส. เนื่องจาก คกส. ต้องเป็นตัวแทนของลูกจ้าง ซึ่งหมายความว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคกส. จะต้องไม่อยู่ในตำแหน่งที่มีอำนาจเหนือแรงงานหรือเป็นนายจ้าง การเป็นหัวหน้างานซึ่งมีอำนาจในองค์กรนั้นทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่คกส. ได้

3. กรณีขาด คกส. นายจ้างจะต้องรีบดำเนินการจัดให้มี คกส. คนใหม่โดยเร็ว เพื่อให้การดูแลสวัสดิการของแรงงานยังคงดำเนินต่อไปได้โดยไม่ขัดข้อง

4. อำนาจหน้าที่ของ คคส. จะต้องร่วมประชุมกับนายจ้างเรื่องสวัสดิการของลูกจ้าง และให้คำปรึกษาหารือเสนอแนะ ตรวจสอบตรา ดูแลสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้
5. การประชุมของ คคส. ต้องประชุมกันทุกๆ 3 เดือนครั้ง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่กำหนดให้ในการทำงานร่วมกัน และเพื่อให้การตรวจสอบและปรับปรุงสวัสดิการแรงงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
6. การมี คคส. สำหรับแรงงานไทยและต่างด้าว ซึ่งไม่ว่าจะเป็นแรงงานประเภทใด นายจ้างต้องจัดตั้งคคส. ให้มีการทำงานและคุ้มครองสิทธิอย่างเท่าเทียมกัน
7. สิทธิของ คคส. ในการขอจัดประชุม หาก คคส. ที่มีสมาชิกเกินกว่าครึ่งหนึ่งของสมาชิกทั้งหมด สามารถร้องขอให้มีการจัดประชุมได้ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือหารือเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการแรงงาน
8. บทลงโทษ ในกรณีที่นายจ้างไม่ดำเนินการจัดตั้ง คคส. หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน อาจมีบทลงโทษที่เกิดขึ้นตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

กิจกรรมที่ 2 กรณีศึกษา: แนวทางการส่งเสริมคณะกรรมการสวัสดิการอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ โดย คุณมยุรี สุคนธ์ทรัพย์ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ้าท์อีสต์เอเชียแพคเกจจิ้งแอนด์แคนนิง จำกัด **สรุปดังนี้**

1. การเชิญชวนและประชาสัมพันธ์ให้สมัครเป็นคณะกรรมการสวัสดิการ โดยบริษัทใช้วิธีการ Live สด และการประชาสัมพันธ์ที่ร้านอาหาร เพื่อดึงดูดและเชิญชวนพนักงานให้มาสมัครเป็นคณะกรรมการสวัสดิการ การใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบที่เข้าถึงง่ายและสามารถตอบโต้ได้ทันทีจะช่วยเพิ่มโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการสร้างคณะกรรมการสวัสดิการที่มีความเป็นตัวแทนของแรงงานอย่างแท้จริง
2. การอบรมหน้าที่ของคณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) จะเป็นผู้อบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อให้คณะกรรมการทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การอบรมนี้เป็นขั้นตอนสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหน้าที่ต่าง ๆ เช่น การรับข้อร้องเรียนและการให้คำปรึกษาแรงงาน
3. การหาตำแหน่งและการกำหนดบทบาทของคณะกรรมการหลังจากการสมัครเข้าร่วมคณะกรรมการแล้ว จะมีการกำหนดตำแหน่งภายในคณะกรรมการ เช่น ประธาน รองประธาน และ เลขานุการ เพื่อให้มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. แนวทางการรับข้อร้องเรียนจากคณะกรรมการสวัสดิการ โดยบริษัทได้จัดตั้ง กล้องรับข้อร้องเรียน เพื่อให้พนักงานสามารถนำเสนอข้อกังวลหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานได้อย่างเป็นทางการ คณะกรรมการสวัสดิการจะทำหน้าที่รับเรื่องและนำไปหารือเพื่อหา แนวทางแก้ไข ปัญหาให้กับพนักงาน การมีช่องทางการร้องเรียนที่ชัดเจนและสามารถเข้าถึงได้ง่ายช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ามีที่พึ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร
5. การมีส่วนร่วมตัดสินใจประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) จะจัดประชุมเพื่อหารือเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการของพนักงาน แต่การตัดสินใจแก้ไขปัญหาก็จะไม่เป็นการ

ตัดสินใจของฝ่าย HR แต่จะเป็นการตัดสินใจร่วมกันของที่ประชุมออกมาเป็นมติ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการทั้งหมด ซึ่งการทำงานแบบนี้จะทำให้การตัดสินใจมีความยุติธรรมและโปร่งใส

กิจกรรมที่ 3 กรณีศึกษา: บทบาทของคณะกรรมการสวัสดิการจากมุมมองภายนอก / ประโยชน์ของการเจรจา ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ผ่าน คคส./ แนวทางการใช้กลไกการร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ โดย **คุณสุทธสินี แก้วเหล็กไหล** ผู้แทนจากมูลนิธิเครือข่ายเพื่อสิทธิแรงงานข้ามชาติ สรูปตั้งนี้

1. ปัญหาคณะกรรมการสวัสดิการ: ไม่มาเลือกตั้งและไม่รู้ประโยชน์ โดยปัญหาที่พบในหลายองค์กรคือ คณะกรรมการสวัสดิการ (คคส.) มักมีสมาชิกที่ไม่มาเลือกตั้ง หรือไม่ทราบถึงประโยชน์ ของการทำงานในตำแหน่งนี้ ซึ่งทำให้การทำงานของ คคส. ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้คนที่มาสมัครรับตำแหน่งคณะกรรมการรู้ถึง ประโยชน์จริงๆ ของการทำหน้าที่นี้ จำเป็นต้องมีการ ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในคคส. และประโยชน์ที่พนักงานสามารถได้รับจากการมีคคส. ที่ทำงานอย่างจริงจัง
2. การประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดคนเข้ามาสมัคร ควรใช้พื้นที่ที่แรงงานรวมตัวกัน เช่น โรงอาหาร หรือพื้นที่ที่พนักงานมักจะพักผ่อนหรือนั่งรวมกัน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มแรงงานได้มากที่สุด วิธีนี้ช่วยสร้างความเข้าใจและดึงดูดให้พนักงานเข้ามาสมัครเป็นคณะกรรมการสวัสดิการได้ง่ายขึ้น
3. จำนวนคณะกรรมการสวัสดิการควรเหมาะสม กับจำนวนแรงงานในโรงงาน และต้องคำนึงถึงความหลากหลาย เช่น สัญชาติ และ เพศ ของพนักงานในองค์กร การมีคณะกรรมการที่สะท้อนถึงความหลากหลายนี้จะช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมและการสื่อสารที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างทั้งในกลุ่มแรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติ
4. ข้อดีของคณะกรรมการสวัสดิการคือแรงงานข้ามชาติสามารถเป็นตัวแทนได้ และเรียกประชุมหรือหารือเกี่ยวกับสวัสดิการกับนายจ้างได้ง่าย เมื่อเปรียบเทียบกับสหภาพแรงงานที่ปัจจุบันกฎหมายยังไม่เปิดช่องให้แรงงานข้ามชาติสามารถจัดตั้งสหภาพแรงงานได้ด้วยตนเอง
5. แนวทางการใช้กลไกการร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการสวัสดิการยังมีบทบาทสำคัญในการจัดการ กลไกการร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง คคส. ต้องสามารถจัดการและส่งเรื่องให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างช่องทางที่เปิดกว้าง และไม่เป็นอันตราย เพื่อให้แรงงานกล้าร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้น

กิจกรรมที่ 4 ระดมความเห็น

การจัดกิจกรรม Workshop การแบ่งกลุ่มและระดมความเห็น **หัวข้อ** คณะกรรมการสวัสดิการกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหา และแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน **แบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (HR 2 กลุ่ม/คคส. 2 กลุ่ม)** แบ่งคำถาม ออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ 1. ทำอย่างไรให้กลไกการร้องทุกข์มีประสิทธิภาพ ใช้เครื่องมือ/วิธีการใดในการรับเรื่อง 2. ปัญหาต่างๆ ในโรงงานที่สำคัญ และวิธีแก้ 3. การติดตามการแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

ตาราง 2 สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรม รายละเอียดคำถาม และการระดมความเห็น ประเด็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ในแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่ม HR		
	HR A	HR B
1. ทำอย่างไรให้กลไกการร้องทุกข์มีประสิทธิภาพ ใช้เครื่องมือ/วิธีการใดในการรับเรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดวันเปิดปิดกล่องที่ชัดเจน - การมีผู้ที่น่าเชื่อถือในการเปิด - การจัดสรรวันเวลา ความถี่ในการเปิดตู้ที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างแนวทางการรับข้อร้องเรียน เช่น ตู้รับข้อร้องเรียนช่องทางออนไลน์ (Facebook, line, QR Code) คณะกรรมการสวัสดิการ, นโยบายบริษัทที่เข้มแข็ง
2. ปัญหาต่างๆ ในโรงงานที่สำคัญและวิธีแก้	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ที่ถูกร้องเรียนอยู่ตำแหน่งสูงกว่าจึงไม่กล้าที่จะเข้ามาร้องเรียน แก้โดยแจ้งผู้บริหารที่สูงกว่า และแจ้งให้แรงงานทราบว่าบางเรื่องต้องใช้เวลา - การใช้คำพูดของหัวหน้างานไม่สุภาพ ใช้อารมณ์ ให้ HR เป็นคนเตือน - การเรียกรับเงินในเรื่องของการสรรหารับสมัครงาน (ไม่ระบุแนวทางแก้ไข) 	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่การทำงานมีสภาพอากาศร้อนหรือเย็นเกินไป โดยมีการแจกเกลือแร่ และ ดื่มน้ำ Evap เพื่อระบายความร้อน - ต้นน้ำดื่มไม่เพียงพอ ปรับปรุงโดยเพิ่มจุดกดน้ำมากขึ้น - การใช้คำพูดไม่สุภาพกับพนักงาน โดยให้หัวหน้างานปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีขึ้น
3. การติดตามการแก้ไขปัญหา ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเรื่องให้ผู้บริหารรับทราบ - การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเฉพาะ - กล่องรับข้อร้องเรียนหรือการรับเรื่องต้องไม่อยู่รัศมีของกล้องวงจรปิด - การแจ้งความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา - ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับความเข้าใจ ทักสนคดี - สุ่มตรวจพื้นที่ หรือแรงงาน เพื่อให้ทราบปัญหาอย่างแท้จริง 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะที่ติดตามข้อร้องเรียน โดยนำไปร่วมสังเกตการณ์การเปลี่ยนแปลงแก้ไขต่าง - การประชุม Excom สรุปปัญหาข้อร้องเรียน - การกำหนดนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรการพิจารณาโทษ

กลุ่ม HR		
	HR A	HR B
	- กำหนดบทลงโทษ หรือ มาตรการ เด็ดขาดเพื่อให้พนักงานไม่ปฏิบัติอีก	

กลุ่มคณะกรรมการสวัสดิการ		
	คกส. A	คกส. B
1. ทำอย่างไรให้กลไกการร้องทุกข์มี ประสิทธิภาพ ใช้เครื่องมือ/วิธีการใด ในการรับเรื่อง	- การจัดทำกล่องรับข้อร้องเรียน - ให้มีการหารือกันระหว่าง HR และ ผู้รับเรื่องร้องเรียน - มีช่องทางร้องเรียนเพิ่ม เช่น แจ้ง ผ่านออนไลน์ (Line Group, Facebook Group) - การแจ้งผ่านฝ่ายแรงงานสัมพันธ์ - การแจ้งผ่านคณะกรรมการ สวัสดิการ	- กล่องรับข้อร้องเรียน - การสร้าง QR code เพื่อแสกนแจ้ง ข้อร้องเรียน - ประกาศติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ - แจ้งผ่านฝ่ายแรงงานสัมพันธ์
2. ปัญหาต่างๆ ในโรงงานที่สำคัญ และวิธีแก้	- สภาพแวดล้อมการทำงานขาด ความพร้อม เช่น อากาศร้อน, น้ำดื่ม ห้อยน้ำ ไม่เพียงพอ, โรงอาหารมีที่นั่ง น้อย, อุปกรณ์การทำงานชำรุด / ให้ คกส.ติดตามเรื่อง และนำเรื่องเข้า ประชุมอย่างต่อเนื่อง	- ขาดอุปกรณ์การทำงาน หรือขาด การนอนงานที่ถูกต้อง / ให้ คกส. หารือกับนายจ้างในที่ประชุม - การปฏิบัติต่อแรงงานที่ไม่เป็นธรรม เช่น หัวหน้างานไม่อนุมัติการลา ทั้งที่ มีการแจ้งลาล่วงหน้า / คกส.ช่วย ประสานทำความเข้าใจหารือเหตุผล ที่ลาไม่ได้ - การสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่าง ตัวแทนนายจ้าง ล่าม และแรงงาน / ควรมีการตรวจสอบความถูกต้อง
3. การติดตามการแก้ไขปัญหา ไม่ให้ เกิดปัญหาซ้ำ	การประชุม Morning Talk การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย	- จัดมีการลงโทษ ตามระดับที่ เหมาะสม - การติดตามปัญหาโดยผู้จัดการ หรือ ฝ่ายแรงงานสัมพันธ์

ประเด็นแลกเปลี่ยนความเห็นที่ผู้เข้าร่วมประชุมให้ความสนใจ

การใช้เทคโนโลยีในการแจ้งข้อมูลส่วนตัวของแรงงานเพื่อลดงาน HR >> เครื่องมือแบบโดยฝ่าย IT ของโรงงานสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม จัดทำขึ้นเพื่อให้แรงงานสามารถเช็คข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเอง อาทิ สามารถดูรายรับ รายจ่าย / ชั่วโมงการทำงาน / การถึงกำหนดต่อเอกสารที่สำคัญของแรงงาน โดยเครื่องมือเมื่อแรงงานใช้เป็นจะลดงานของ HR ลงในการต้องตอบปัญหาแรงงานได้มาก

บทสรุป

ทั้ง HR A และ HR B มุ่งเน้นที่การสร้าง ระบบรับข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น ตู้รับข้อร้องเรียน ช่องทางออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานเข้าถึงได้ง่าย การติดตามและแก้ไขปัญหา ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทั้งสองฝ่ายเห็นตรงกันว่าจะต้องมีการแจ้งความคืบหน้าและ การกำหนดระยะเวลาแก้ไขปัญหา เพื่อไม่ให้ปัญหาซ้ำซ้อน อีกทั้งการ กำหนดบทลงโทษ และการ ปรับทัศนคติ ของผู้ที่เกี่ยวข้องก็เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

คกส. A และ คกส. B มีแนวทางที่คล้ายกันในการจัดการกับการร้องเรียนและปัญหาภายในโรงงาน โดยการใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน, ช่องทางออนไลน์, และ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การรับข้อร้องเรียนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงการติดตามผลการแก้ไขปัญหาจากผู้บริหารและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาจะไม่เกิดซ้ำและการแก้ไขนั้นมีประสิทธิภาพ

จัดทำรายงานโดย: นายนลธวัช ผดุงเกียรติ เจ้าหน้าที่แรงงาน
 นายวรพล พัฒนะนุกิจ เจ้าหน้าที่อาวุโส
 สมาคมอุตสาหกรรมทูน่าไทย และ สมาคมการค้าอาหารสัตว์เลี้ยงไทย

ภาพประกอบกิจกรรม



ภาพประกอบ 1 การบรรยายพิเศษ: บทบาทของภาครัฐในการส่งเสริมคณะกรรมการสวัสดิการให้กับแรงงาน
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร



ภาพประกอบ 2 กรณีศึกษา: แนวทางการส่งเสริมคณะกรรมการสวัสดิการอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ
บริษัท เซ้าท์อีสต์เอเชียแพคเกจจิ้งแอนด์แคนนิง จำกัด



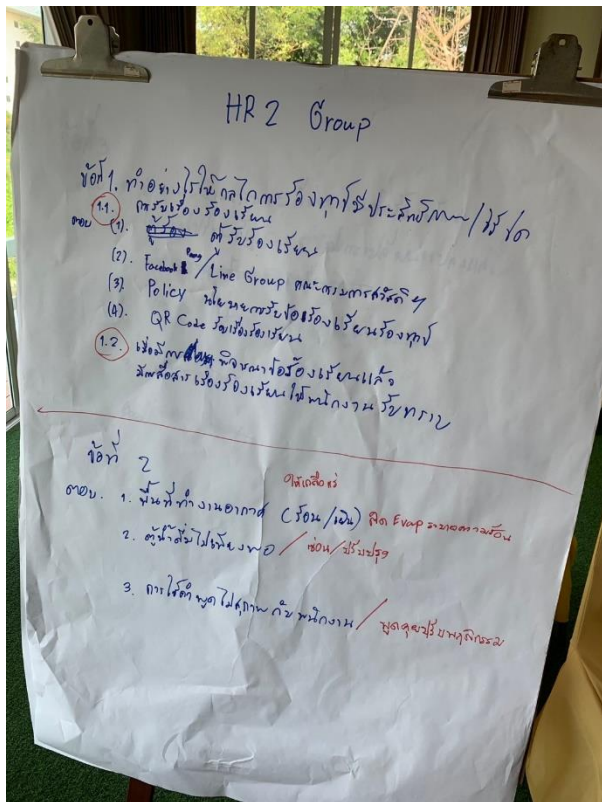
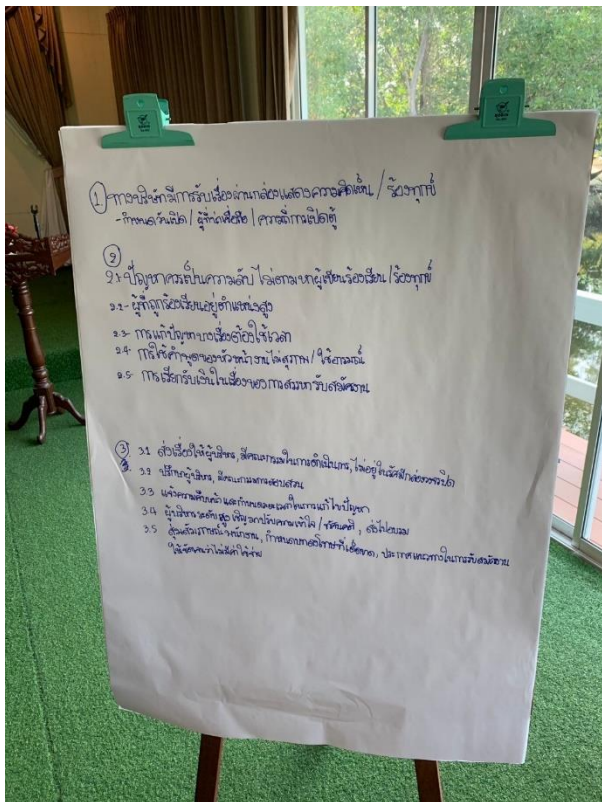
ภาพประกอบ 3 กรณีศึกษา: บทบาทของคณะกรรมการสวัสดิการจากมุมมองภายนอก / ประโยชน์ของการเจรจาร่วมระหว่าง
นายจ้างและลูกจ้าง ผ่าน คคส./ แนวทางการใช้กลไกการร้องเรียนร้องทุกข์จากคณะกรรมการสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพ
มูลนิธิเครือข่ายเพื่อสิทธิแรงงานข้ามชาติ



ภาพประกอบ 4 การระดมความเห็น หัวข้อ “การเสริมสร้างประสิทธิภาพคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ”



Flip Chart HR



Flip Chart คณะกรรมการสวัสดิการ

