



คู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับธุรกิจ  
ในการแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์  
ของแรงงานข้ามชาติ

Operational Guidelines for Businesses on  
Remediation of Migrant Workers Grievances

ความคิดเห็นที่แสดงในคู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับธุรกิจในการแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติฉบับนี้ เป็นความคิดเห็นของผู้เขียนและไม่จำเป็นต้องสะท้อนความคิดเห็นขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (ไอโอเอ็ม) การกำหนดเนื้อหาและการนำเสนอในทุกส่วนของเอกสารฉบับนี้มิได้เป็นการบ่งบอกโดยนัยถึงความเห็นใด ๆ ของไอโอเอ็มเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายของประเทศ ดินแดน เมืองหรือพื้นที่ใด ๆ หรือหน่วยงานเจ้าหน้าที่ หรือเกี่ยวกับพรมแดนหรือเขตแดนของประเทศ ดินแดน เมืองหรือพื้นที่นั้น ๆ

ไอโอเอ็มนัดมั่นในหลักการที่ว่า การย้ายถิ่นอย่างมีมนุษยธรรมและเป็นระเบียบจะเป็นประโยชน์ต่อผู้โยกย้ายถิ่นฐานและสังคมในฐานะองค์กรระหว่างรัฐบาล ไอโอเอ็มทำงานร่วมกับภาคีในประชาคมระหว่างประเทศเพื่อให้ความช่วยเหลือในการจัดการกับความท้าทายที่พบในการดำเนินงานด้านการโยกย้ายถิ่นฐาน เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาในการโยกย้ายถิ่นฐาน ส่งเสริมการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจผ่านการโยกย้ายถิ่นฐาน ผดุงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้โยกย้ายถิ่นฐาน

คู่มือฯ ฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่างโครงการเสริมสร้างศักยภาพของภาคธุรกิจในการจัดการแสวงหาผลประโยชน์จากแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน (CREST) ของ ไอโอเอ็มและ The Remedy Project โครงการ CREST ได้รับการสนับสนุนจากประเทศสวีเดนผ่านยุทธศาสตร์ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาภูมิภาคในเอเชียและภูมิภาคแปซิฟิก มุมมองที่แสดงในเอกสารฉบับนี้ไม่สามารถนำมาสะท้อนความคิดเห็นอย่างเป็นทางการของไอโอเอ็มได้ ไอโอเอ็มรู้สึกขอบคุณอย่างยิ่งที่ได้รับการสนับสนุนจาก คุณ Archana Kotecha ผู้ก่อตั้ง The Remedy Project และผู้เขียนหลัก นอกจากนี้ ไอโอเอ็มายังขอขอบคุณ Peppi Kiviniemi-Siddiq, Maximillian Pottler, Tara Dermott, Joanne Chua, Alexandra Chan, ทีมงานระดับภูมิภาคของโครงการ CREST และภาคีภาครัฐและเอกชนสำหรับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ รวมถึง Ropes & Grey LLP ที่สนับสนุนโครงการนี้โดยปราศจากค่าตอบแทน

---

**ผู้จัดทำพิมพ์** International Organization for Migration  
17 route des Morillons  
P.O. Box 17  
1211 Geneva 19  
Switzerland  
โทร.: +41 22 717 9111  
แฟกซ์: +41 22 798 6150  
อีเมล: [hq@iom.int](mailto:hq@iom.int)  
เว็บไซต์: [www.iom.int](http://www.iom.int)

**ภาพปก** Sunset in Kuala Lumpur, Malaysia. © Unsplash 2020 / Esmonde Yong

เอกสารฉบับนี้ผ่านการแก้ไขที่ไม่ใช่การแก้ไขอย่างเป็นทางการโดยไอโอเอ็ม

**ข้อมูลอ้างอิงที่** องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (ไอโอเอ็ม), 2021 คู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับธุรกิจ  
**จำเป็น:** ในการแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติ ไอโอเอ็ม, เจนีวา

---

ISBN 978-92-9268-631-4 (PDF)

© IOM 2021



สงวนลิขสิทธิ์บางส่วน ผลงานชิ้นนี้จัดทำขึ้นภายใต้ใบอนุญาตจาก [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 IGO \(CC BY-NC-ND 3.0 IGO\)\\*](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/)

โปรดดูข้อกำหนดเพิ่มเติมที่ [ลิขสิทธิ์และข้อกำหนดการใช้งาน](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/)

ไม่ควรใช้ ตีพิมพ์ หรือแจกจ่ายเอกสารนี้เพื่อวัตถุประสงค์ที่มุ่งหมายหรือมุ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการค้าหรือการชดเชยทางการเงินเป็นหลัก ยกเว้นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา เช่น เพื่อเป็นเอกสารประกอบในหนังสือเรียน

**การอนุญาต:** ส่งคำร้องเพื่อขอใช้เอกสารในเชิงพาณิชย์หรือขอสิทธิเพิ่มเติมและการอนุญาตได้ที่ [publications@iom.int](mailto:publications@iom.int)

\* <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>



คู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับธุรกิจ  
ในการแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์  
ของแรงงานข้ามชาติ

**Operational Guidelines for Businesses on  
Remediation of Migrant Workers Grievances**

คู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับธุรกิจในการแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยให้บริษัทและกลุ่มอุตสาหกรรมจัดตั้งโครงการตามความสมัครใจเพื่อแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์ของแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนของแรงงานข้ามชาติในห่วงโซ่อุปทานระหว่างประเทศ เมื่อพิจารณาถึงจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมหรือภูมิภาคต่าง ๆ คู่มือฯ นี้จึงมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคคลที่สามอันได้แก่ องค์กรระหว่างประเทศ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) องค์กรชุมชน (CBO) องค์กรภาคประชาสังคม (CSO) และกลุ่มแรงงาน

แผนการแก้ไขเยียวยาช่วยเสริมสร้างการทำงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทหรืออุตสาหกรรมให้แข็งแกร่งขึ้นผ่านการให้แรงงานได้มีส่วนร่วมในการระบุและแก้ไขข้อร้องทุกข์ด้านสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ แผนการแก้ไขเยียวยายังช่วยให้ความเห็นเกี่ยวกับโครงการด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย การตรวจสอบวิเคราะห์สถานะ และนโยบาย ESG ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance)

ข้อเสนอแนะในคู่มือฯ ฉบับนี้มีพื้นฐานมาจากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของอุตสาหกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดระดับสากลว่าด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายและยกระดับสิทธิมนุษยชน ได้แก่ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (องค์การสหประชาชาติ) Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGP ตามข้อมูลของ UNGP ธุรกิจทุกประเภทสามารถยกระดับและสนับสนุนสิทธิมนุษยชนของแรงงานได้โดยการจัดตั้งหรือเข้าร่วมในแผนการแก้ไขเยียวยาที่เสนอการเยียวยาและแนวทางการแก้ปัญหาแก่แรงงานที่ได้รับผลกระทบ

รูปแบบแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพที่สุดอาศัยกรอบการทำงานที่เน้นแรงงานเป็นศูนย์กลางซึ่งเอื้อให้บริษัท องค์กรภาคประชาสังคม และกลุ่มอุตสาหกรรมมีปฏิสัมพันธ์กับแรงงานโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาด้านสิทธิมนุษยชน สอบสวนประเด็นที่มีการร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ และดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมเพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น จากนั้นสามารถดำเนินการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลแผนการแก้ไขเยียวยา และวิเคราะห์ปัญหาที่มีผู้ร้องเรียนเข้ามา รวมถึงวิธีแก้ไขปัญหาที่ใช้ ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถปรับระบบด้านการจัดการความเสี่ยง นโยบายองค์กร ตลอดจนการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะและการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้ตอบสนองต่อความเป็นจริงได้ดียิ่งขึ้น แผนการแก้ไขเยียวยาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการควบคู่ไปกับระบบของรัฐและเป็นตัวช่วยเพิ่มเติมสำหรับการบรรเทาทุกข์ อย่างไรก็ตาม การร้องทุกข์บางเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นความผิดทางอาญา เช่น การค้ามนุษย์ ผู้เกี่ยวข้องยังคงต้องรายงานเรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้ไปยังหน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบ

คู่มือฯ ฉบับนี้ยังตระหนักว่าแรงงานข้ามชาติผู้หญิงและสมาชิกของกลุ่มเปราะบางอื่น ๆ มักเผชิญกับอุปสรรคเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มที่ขัดขวางการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งตัวอย่างของอุปสรรคเหล่านี้ได้แก่ การตอบโต้จากนายจ้าง ความเสี่ยงต่อการถูกเนรเทศ และการไม่เป็นที่ยอมรับภายใต้ระบบกฎหมาย ดังนั้น คู่มือฯ ฉบับนี้จึงสนับสนุนแนวทางปฏิบัติที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ

## การมีแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพนั้นอาจก่อให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

- **สำหรับแรงงาน:** เพิ่มความตระหนักรู้ในสิทธิของแรงงาน ระบบที่โปร่งใสและรับผิดชอบเพื่อแจ้งข้อกังวล การเข้าถึงการแก้ปัญหาอย่างเท่าเทียม และสภาพการจ้างงานที่ดีขึ้น
- **สำหรับบริษัท:** การตรวจพบปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนตั้งแต่เนิ่น ๆ การบรรเทาความเสี่ยงได้ดียิ่งขึ้น ความสัมพันธ์ด้านแรงงานที่ดีขึ้น การรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับบริษัท ห่วงโซ่อุปทานที่ครอบคลุมมากขึ้น และการส่งเสริมชื่อเสียงของแบรนด์และการปฏิบัติตามกฎหมาย
- **สำหรับอุตสาหกรรม:** ปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรม การลดสาเหตุแห่งการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบอย่างเป็นระบบ (เช่น ค่าธรรมเนียมการจัดหางาน) และการรักษาจำนวนพนักงานที่ดีขึ้น

คำนำ	IV
บทนำ	1
วัตถุประสงค์ของคู่มือฯ	2
แผนการแก้ไขเยียวยา: คำจำกัดความและเป้าหมาย	3
หลักเกณฑ์การตรวจสอบการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ	7
หลักการชี้แนะเรื่องการค้าเงินธุรกิจและสิทธิมนุษยชน	
คู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ	8
ขั้นตอนที่ 0: การสร้างความไว้วางใจ	9
ขั้นตอนที่ 1: การยื่นและรับเรื่องร้องทุกข์	14
ขั้นตอนที่ 2: การตรวจสอบคำร้องทุกข์	18
ขั้นตอนที่ 3: การสอบสวนเรื่องร้องทุกข์และพิจารณาวิธีการจัดการ	21
ขั้นตอนที่ 4: การชดเชยเยียวยาการร้องทุกข์ (วางแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินการแก้ไข)	24
ขั้นตอนที่ 5: การดำเนินการและติดตามผลการแก้ไขเยียวยา	26
ขั้นตอนที่ 6: การยุติข้อร้องทุกข์	28
ขั้นตอนที่ 7: การรวมข้อคิดเห็นเข้ากับกระบวนการทำงานและประเมินผล	29
นโยบายหลักสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ	32
บทสรุป	35
ภาคผนวก 1: กฎหมายที่บังคับใช้ในมาเลเซีย	36
กฎหมายของมาเลเซีย: แนวทางการแก้ไขเยียวยาและติดตามผล	36
a. พระราชบัญญัติปราบปรามการค้ามนุษย์และลักลอบขนผู้โยกย้ายถิ่นฐาน ค.ศ. 2007	36
b. รัฐธรรมนูญแห่งสหพันธรัฐมาเลเซีย	37
c. ประมวลกฎหมายอาญา (พ.ร.บ. 574) และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (พ.ร.บ. 593)	38
d. กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	38
ระบบรัฐของประเทศมาเลเซีย	40
ภาคผนวก 2: แรงงานข้ามชาติในมาเลเซีย	44
ข้อมูลประชากรของแรงงานข้ามชาติ	44
แรงงานบังคับในมาเลเซีย	44
ภาคผนวก 3: แรงงานข้ามชาติและอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มในมาเลเซีย	46
ข้อควรพิจารณาสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาในอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มของมาเลเซีย	47
ภาคผนวก 4: แรงงานข้ามชาติและอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในมาเลเซีย	48
ข้อควรพิจารณาสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซีย	49
แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม: บรรณานุกรม	50
แหล่งข้อมูลสำคัญ	50
กรณีศึกษาเรื่องการเยียวยาและการติดตามตรวจสอบ	51
แนวทางที่เหมาะสมกับเพศสภาพ	52
ข้อมูลอ้างอิง	52



กลยุทธ์และนโยบายในการสนับสนุนสิทธิแรงงานและชุมชนท้องถิ่นมีความสำคัญมากขึ้นทุกขณะต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ลดความเสี่ยง และเสริมสร้างชื่อเสียงของแบรนด์ นอกเหนือจากการสนับสนุนการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชนและนโยบาย ESG ที่รวมถึงด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) ในวงกว้างแล้ว แผนการแก้ไขเยียวยาอาจเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการยกระดับการทำงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทหรืออุตสาหกรรมผ่านหน้าที่หลักสองประการ ได้แก่

1. การตรวจหาและการแก้ไขปัญหาตั้งแต่แรกเริ่ม การแก้ไขเยียวยาโดยใช้กลไกการระงับข้อพิพาทที่ให้แรงงานมีส่วนร่วมเพื่อระบุ ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาด้านสิทธิมนุษยชน การติดต่อพูดคุยกับแรงงานโดยตรงเพื่อดำเนินการแก้ไขเยียวยาและการติดตามตรวจสอบช่วยให้สามารถตรวจหาและแก้ไขปัญหาได้ตั้งแต่เนิ่น ๆ ก่อนที่จะบานปลาย
2. ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกัน แม้ว่าแต่ละขั้นตอนในกระบวนการแก้ไขเยียวยาจะช่วยให้แรงงานและบริษัททราบถึงความคิดเห็นที่สำคัญเกี่ยวกับปัญหา แต่การติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและการประเมินปัญหาที่แรงงานแจ้งและการแก้ปัญหายังคงเป็นส่วนสำคัญที่สุด การดำเนินการตามนี้จะทำให้มีแหล่งข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและเสริมสร้างการปฏิบัติตามกฎหมายสิทธิมนุษยชน และการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะที่มีอยู่ ตลอดจนนโยบาย ESG ที่กว้างขึ้น

แผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพยังทำให้บริษัทนำหน้าแนวทางการออกกฎระเบียบของรัฐอยู่หนึ่งก้าว รวมถึงความกดดันจากสาธารณชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชนและการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบในวงกว้างมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในเขตอำนาจศาลหลักของบริษัทข้ามชาติเรียกร้องมากขึ้นเรื่อย ๆ ให้บริษัทในเครือต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานและการลงทุน รวมถึงการรายงานที่เข้มงวดยิ่งขึ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มากขึ้น ซึ่งรวมถึงประเทศในกลุ่ม G20 ที่ออกกฎหมายแรงงานทาสสมัยใหม่ทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทาน (มูลนิธิวิลฟรีด, 2018: vii) กฎหมายเหล่านี้มีผลกระทบอย่างมากต่ออุตสาหกรรมที่มีแรงงานข้ามชาติจำนวนมาก แม้ว่าแรงงานข้ามชาติจะมีสัดส่วนน้อยกว่าร้อยละ 5 ของแรงงานทั่วโลก แต่ก็คิดเป็นร้อยละ 25 ของแรงงานบังคับทั่วโลก (ไอแอลโอ, 2018: ix;การประชุม Alliance 8.7, 2017: 5)

นอกจากนี้ นักลงทุนเองก็มีการตรวจสอบเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านนโยบาย ESG (Environmental, Social and Governance) ของบริษัทต่าง ๆ อย่างรอบคอบมากขึ้นก่อนตัดสินใจลงทุน ในขณะที่ผู้บริโภคมีข้อกังวลว่าผลิตภัณฑ์จากบริษัทที่พวกเขาซื้อ มีการเคารพสิทธิมนุษยชนของแรงงานตลอดห่วงโซ่อุปทานหรือไม่ ข้อกังวลเหล่านี้ส่งผลให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมมีความจำเป็นมากขึ้นที่จะต้องพัฒนากลยุทธ์เพื่อทำงานเชิงรุกในการระบุ ตรวจสอบ จัดการ และป้องกันปัญหาสิทธิมนุษยชนในแรงงานในท้ายที่สุด

# วัตถุประสงค์ของคู่มือฯ

คู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับธุรกิจในการแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติฉบับนี้วางกรอบการทำงานในการออกแบบและดำเนินการแผนการแก้ไขเยียวยาในลักษณะที่เน้นการมีส่วนร่วมกับแรงงานรวมถึงผู้โยกย้ายถิ่นฐานและชนกลุ่มน้อย กลุ่มแรงงานเหล่านี้ยังมีส่วนร่วมในการออกแบบและดำเนินการแก้ไขเยียวยาและการแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์ใด ๆ คู่มือฯ ฉบับนี้สามารถใช้กับบริษัทที่ดำเนินแผนการแก้ไขเยียวยาเองภายในองค์กร หรือการทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย (เช่นบริษัทร่วมกับองค์กรพัฒนาเอกชนในภาคส่วนอุตสาหกรรมนั้น ๆ) ที่นำแผนการแก้ไขเยียวยาไปปฏิบัติใช้ทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทานหรืออุตสาหกรรม คู่มือฯ ฉบับนี้ไม่ประสงค์ที่จะเสนอแนะให้ละทิ้งหรือเปลี่ยนกลไกที่มีประสิทธิภาพซึ่งอาจมีอยู่แล้ว รวมทั้งการเจรจาต่อรองแบบกลุ่ม ความพยายามในการรวมสหภาพแรงงาน หรือโครงการริเริ่มที่ดำเนินการโดยบริษัทเพื่อสนับสนุนแรงงาน นอกจากนี้ คู่มือฯ ยังไม่สามารถใช้แทนที่โครงการบรรเทาทุกข์ของรัฐหรือดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นอิสระจากกระบวนการยุติธรรมที่เป็นทางการได้ สิ่งสำคัญคือผู้มีบทบาทในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาต้องมีส่วนร่วมตามความเหมาะสม และแรงงานทุกคนต้องเข้าใจถึงสิทธิของตนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ในรูปแบบอื่น ๆ ของรัฐ

คู่มือฯ จะให้คำตอบสำหรับคำถามดังต่อไปนี้



แผนการแก้ไขเยียวยาคืออะไร

แผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะอย่างไร

แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพมีอะไรบ้าง

นโยบายที่ควรมีเพื่อสนับสนุนแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพมีอะไรบ้างและสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างไร

แหล่งความช่วยเหลือเพิ่มเติมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



# แผนการแก้ไขเยียวยา: คำจำกัดความและเป้าหมาย

การแก้ไขเยียวยา (Remediation) คือกระบวนการชดใช้เยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ แผนการแก้ไขเยียวยามีเป้าหมายหลัก 2 ประการ ได้แก่

- (1) เพื่อชดใช้เยียวยาอย่างเหมาะสมต่อเรื่องร้องทุกข์หรืออันตรายใด ๆ ที่แรงงานประสบเจอ
- (2) เพื่อให้ผู้ประกอบการ เช่น บริษัท คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน หรืออุตสาหกรรม ได้รับข้อมูลและข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินและส่งเสริมนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร

เป้าหมายแรก ได้แก่ การชดใช้เยียวยาที่เกี่ยวข้องกับการใช้กลไกระงับข้อพิพาททางเลือกเพื่อแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของแรงงาน กระบวนการนี้เริ่มต้นขึ้นเมื่อแรงงานส่งหรือยื่นเรื่องร้องทุกข์ ต่อด้วยการตรวจสอบ สอบสวน และแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ตามความเหมาะสม กฎเกณฑ์สำคัญในการแก้ไขปัญหาคือการจัดให้มีการแก้ไขเยียวยาที่ยุติธรรมและมีประสิทธิภาพสำหรับความเสียหายใด ๆ ที่แรงงานประสบ

## กลไกการระงับข้อพิพาทมีตัวอย่างดังต่อไปนี้

รูปที่ 1 ตัวอย่างแผนผังการไกล่เกลี่ย/การแก้ไขเยียวยา



กระบวนการและโครงสร้างการระงับข้อพิพาทจะแตกต่างกันไปในแต่ละบริบท แตกต่างกันในแต่ละบริษัท แต่ละประเทศ และแต่ละกลุ่มแรงงาน คู่มือฯ ฉบับนี้มุ่งหวังให้มีการ (a) ใช้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นกลางซึ่งมีประสบการณ์ ความรู้และทักษะในการไกล่เกลี่ยและกฎหมายแรงงานเพื่อตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์และกำหนดระดับความซับซ้อนของเรื่องร้องทุกข์ (b) แก้ไขประเด็นปัญหาที่เป็นเรื่องเล็กน้อยหรือเกิดขึ้นประจำโดยตรงผ่านกระบวนการเจรจาเพื่อแก้ไขเยียวยา และแก้ไขเรื่องที่ซับซ้อนกว่าด้วยการไกล่เกลี่ยโดยการใช้คนกลาง และ (c) สรุปรววิธีแก้ปัญหาโดยการจัดให้มีการแก้ไขเยียวยาและทำข้อตกลงเพื่อระงับข้อพิพาท

---

**ตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ  
(UN GUIDING PRINCIPLES ON BUSINESS AND HUMAN RIGHTS หรือ UNGP)  
ตัวอย่างประเภทของการแก้ไขเยียวยาที่สามารถใช้ได้มีดังต่อไปนี้**

---

### **การคืนสู่ฐานะเดิม**

การฟื้นฟูผู้กรณีที่เสียหายให้กลับคืนสู่สถานภาพเดิมของตน (ก่อนการละเมิดสิทธิ)

---

### **ค่าสินไหมทดแทนและความช่วยเหลือทางการเงิน**

การชดเชยให้แก่ผู้กรณีที่เสียหายเพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรม ความช่วยเหลือทางการเงินอาจสำคัญเป็นพิเศษหากผู้กรณีที่เสียหายยังไม่ได้รับการชดเชยใด ๆ และ/หรือเกิดหนี้สินเพื่อให้ได้มาซึ่งงานของตน เช่น การจ่ายค่าธรรมเนียมการสรรหางาน

---

### **การฟื้นฟูสมรรถภาพและการพักฟื้น**

การจัดการดูแลสุขภาพกายและจิตใจ บริการด้านกฎหมายและสังคม ตลอดจนความช่วยเหลือแก่ผู้กรณีที่เสียหายในการกลับถิ่นที่อยู่เดิมโดยสมัครใจและการกลับคืนสู่สังคมในชุมชนบ้านเกิดของตน

---

### **ความพึงพอใจ**

การตรวจสอบและยอมรับว่ามีการละเมิดสิทธิของผู้กรณีที่เสียหายและดำเนินการให้แน่ใจว่าการละเมิดดังกล่าวยุติลง

---

### **การดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ**

การดำเนินมาตรการแบบรอบด้านเพื่อป้องกันการละเมิดในอนาคต

---

### **บ้านพักพิงและที่พักอาศัย**

จัดหาบ้านพักฉุกเฉินระยะสั้นและที่พักอาศัยระยะยาว ซึ่งหน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานของสหประชาชาติ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ครอบครัวหรือเครือข่ายชุมชน หรือบุคคลทั่วไปล้วนสามารถช่วยเรื่องนี้ได้ด้วยการเปิดบ้านให้พักอาศัยหรือการให้เช่าที่พัก

---

### **บริการทางการแพทย์และสุขภาพและการให้คำปรึกษา**

(รวมถึงการช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตและจิตสังคม)

จัดให้ผู้กรณีที่เสียหายสามารถเข้าถึงการดูแลสุขภาพแบบครบวงจรได้อย่างเต็มที่ อนึ่ง การดูแลสุขภาพดังกล่าวควรอยู่บนหลักการยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว (inform consent) จากผู้กรณีที่เสียหาย และควรคำนึงถึงความเหมาะสมทางวัฒนธรรม

---

### **ความช่วยเหลือทางกฎหมาย**

แจ้งทางเลือกทางกฎหมายให้ผู้กรณีที่เสียหายทราบ เช่น การเข้าร่วมในการดำเนินคดีทางแพ่งและทางอาญา และการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการเร่งด่วนของผู้กรณีที่เสียหาย ผู้กรณีที่เสียหายต้องได้รับทราบข้อมูลความเป็นไปได้ที่จะให้ความร่วมมือกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย ความเป็นไปได้ในการทำหน้าที่เป็นพยานในการดำเนินคดีทางอาญา และทางเลือกทางกฎหมายในการคุ้มครองหากพวกเขาทำหน้าที่เป็นพยาน นอกจากนี้ ผู้กรณีที่เสียหายควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ

การดำเนินคดีทางแพ่งที่เป็นไปได้ รวมถึงการใช้ทรัพย์สินและการชดเชยสำหรับอันตรายและการบาดเจ็บที่ได้รับ คู่กรณีฝ่ายที่เสียหายยังอาจต้องการความช่วยเหลือในการกำหนดและ/หรือปรับสถานะการเข้าเมืองและสถานะแรงงานของตนให้เป็นปกติอีกด้วย

## ความช่วยเหลือในการเดินทางกลับ

การช่วยเหลือคู่กรณีฝ่ายที่เสียหายให้เดินทางกลับสู่ชุมชนต้นทางของตนอย่างปลอดภัยและตามความสมัครใจ

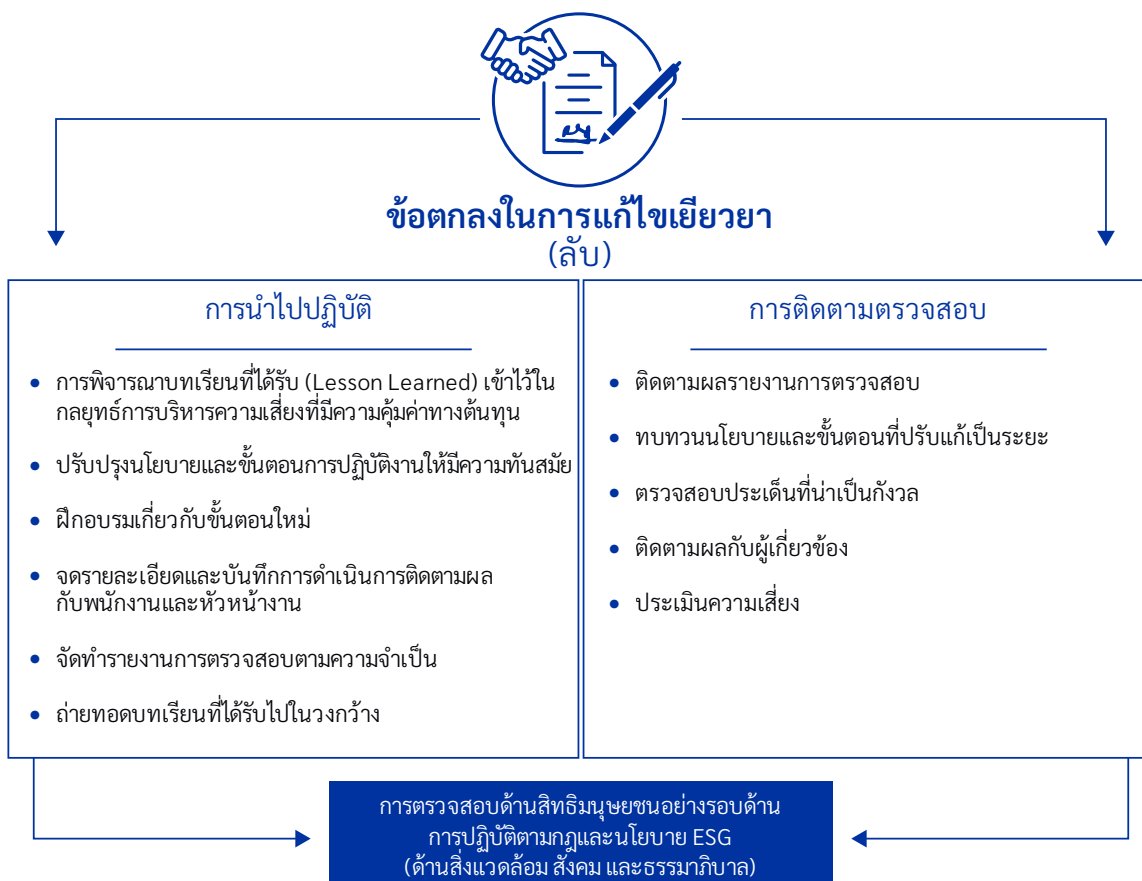
## บริการการกลับคืนสู่สังคม

การช่วยเหลือในการกลับคืนสู่สังคม เมื่อเดินทางกลับถึงถิ่นที่อยู่เดิม คู่กรณีฝ่ายที่เสียหายควรที่จะสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือในการกลับคืนสู่สังคมหลากหลายรูปแบบ (เช่น การกลับเข้าสู่ระบบการศึกษา การฝึกวิชาชีพ การพัฒนาวิสาหกิจขนาดเล็ก การดูแลสุขภาพ และการให้คำปรึกษา)

เป้าหมายที่สอง ได้แก่ ข้อเสนอแนะภายในองค์กรซึ่งได้มาจากการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องถึงการปฏิบัติตามแผนการแก้ไขเยียวยา บริษัทควรมีการจดบันทึกเรื่องราวทั้งหมดพร้อมด้วยวิธีแก้ไขปัญหา แล้วนำข้อมูลนี้มาประเมินเพื่อวัตถุประสงค์ในการ (a) ระบุหาแนวโน้มปัญหาใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำ (เช่น แนวโน้มของเรื่องราวทั้งหมด หรือแนวโน้มของวิธีแก้ปัญหาที่ประสบความสำเร็จ) (b) ปรับนโยบายหรือกระบวนการของบริษัทเพื่อให้จัดการความเสี่ยงได้ดีขึ้น ปรับปรุงการปฏิบัติตามกฎหมาย และ/หรือเสริมสร้างเป้าหมายภายในให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น (c) และมีการรายงานความคืบหน้า

ภาพประกอบด้านล่างนี้ แผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพจะบูรณาการและเสริมความแข็งแกร่งให้กับนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่แล้วของบริษัท/องค์กร

### รูปที่ 2 กระบวนการแสดงข้อคิดเห็น



---

## เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้งสองประการ คู่มือฯ ฉบับนี้จึงยึดโยงกับ มาตรฐานสากลต่าง ๆ ได้แก่ UNGP และนำมาใช้ตามหลักการต่อไปนี้

---

### การมีส่วนร่วมของแรงงาน

การให้แรงงาน (และตัวแทนของแรงงาน) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในการออกแบบ  
ดำเนินการ และแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์

---

### เทคโนโลยีและการรายงาน

ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่เพื่อให้แรงงานสามารถร้องทุกข์ได้อย่างง่าย อำนวยความสะดวกในการติดตามและตรวจสอบ  
เรื่องร้องทุกข์ และเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลผลที่เกิดจากระบวนการแก้ไขเยียวยาทั้งหมด

---

### นโยบายการไม่ตอบโต้

ไม่ควรตอบโต้แรงงานที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ – ควรมีการสื่อสารเรื่องนี้อย่างชัดเจนแก่แรงงานและบุคลากรในบริษัท และควรติดตาม  
ตรวจสอบการดำเนินการตามนโยบายการไม่ตอบโต้

---

### การรักษาความลับและการไม่เปิดเผยชื่อ

บุคคลที่ได้รับผลกระทบทุกคนต้องมีตัวเลือกในการรักษาความลับและไม่เปิดเผยตัวตนตลอดกระบวนการ

---

### การไม่เสียสิทธิ

จะต้องไม่มีเงื่อนไขเบื้องต้นที่กำหนดให้แรงงานสละสิทธิการเยียวยาอื่น ๆ เพื่อรับการเยียวยาของบริษัท

---

### การเข้าถึงการเยียวยาของรัฐ

แรงงานควรได้รับการศึกษาเกี่ยวกับแหล่งบรรเทาทุกข์ของรัฐ เช่น การแก้ปัญหาด้วยวิธีการทางศาล ในขณะเดียวกัน  
บริษัทก็ควรทราบเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ในกรณีที่มิเรื่องร้องทุกข์ร้ายแรง

---

### การเป็นตัวแทนทางกฎหมาย

หากเป็นไปได้ ควรอนุญาตให้แรงงานเข้าถึงที่ปรึกษาทางกฎหมายเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการและยื่นฟ้องให้แรงงาน  
ทราบถึงสิทธิของตน

---

### การแจ้งเบาะแส

ให้แรงงานและบุคลากรสามารถแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

---

### นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติ

ประเมินและตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในแรงงานทุกประเภทและทุกกลุ่มประชากร รวมถึง  
แรงงานข้ามชาติและผู้หญิง และมอบการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพให้แก่ทุกกรณี ตัวอย่างเช่น ผ่านการออกนโยบายที่มีความอ่อน  
ไหวต่อเพศสภาพ การยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว (informed consent) และความช่วยเหลือรายบุคคล

---

# หลักเกณฑ์การตรวจสอบ การแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ

## หลักการชี้แนะสำหรับธุรกิจและสิทธิมนุษยชน

หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGPs) กำหนดอำนาจความรับผิดชอบของธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน หลักการข้อ 31 กำหนดหลักเกณฑ์ 8 ประการสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ (องค์การสหประชาชาติ, 2011A)

### มีความชอบธรรม

ทำให้เกิดความไว้วางใจและความรับผิดชอบ

### เข้าถึงได้

เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม

### คาดการณ์ได้

ให้ความชัดเจนเกี่ยวกับประเภทของกระบวนการและผลลัพธ์

### มีความเป็นธรรม

อนุญาตให้เข้าถึงแหล่งข้อมูล คำแนะนำ และความเชี่ยวชาญได้อย่างสมเหตุสมผล

### โปร่งใส

แจ้งให้ฝ่ายต่าง ๆ ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าของกลไก

### สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน

ส่งเสริมความน่าเชื่อถือของกลไกและความสัมพันธ์ของการดำเนินงานในเชิงบวก

### แหล่งการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด

การทบทวนผลการร้องทุกข์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่มีต่อกลไกการแก้ไขเยียวยา

### อยู่บนพื้นฐานของการเข้าไปมีส่วนร่วมและเจรจาพูดคุยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบเปิดกว้างและนำสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงแรงงาน ต้องการไปผนวกรวม

### คู่มือฉบับนี้ให้แนวทางเกี่ยวกับวิธีการนำหลักการเหล่านี้ไปปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ของแผนการแก้ไขเยียวยา

# แนวปฏิบัติ สำหรับแผนการแก้ไขैयाวยา ที่มีประสิทธิภาพ

แผนการแก้ไขैयाวยาจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อมีการปรับให้เหมาะสมกับ:

- ลักษณะของบริษัทหรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่ดำเนินการ
- สถานการณ์เฉพาะ ความเสี่ยง และความเป็นจริงของภูมิภาคและอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ
- ความต้องการ ข้อกังวล และความเปราะบางของแรงงาน

ด้วยเหตุนี้ แผนการแก้ไขैयाวยาจึงแตกต่างกันไปตามบริษัท ภูมิภาค และอุตสาหกรรม

คู่มือฯ ฉบับนี้แบ่งแผนการแก้ไขैयाวยาออกเป็น 8 ขั้นตอนเพื่อหารือเกี่ยวกับวิธีการดำเนินแผนการแก้ไขैयाวยาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์เฉพาะดังที่กล่าวถึงข้างต้น โดยในส่วนี้จะมีการกล่าวถึงเนื้อหาในแต่ละขั้นตอนแยกจากกัน

## รูปที่ 3 กระบวนการแก้ไขैयाวยา



ขั้นตอนที่

0

## การสร้างควมไว้วางใจ

พื้นฐานในการพัฒนาแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพคือการสร้าง  
ความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจกันกับแรงงาน (องค์การสหประชาชาติ, 2011b:7) การมีส่วนร่วมของแรงงาน

... เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าคนกลุ่มเหล่านี้ต้องการร้องทุกข์ในลักษณะใด  
วิธีที่พวกเขาคิดว่าเหมาะสมทางวัฒนธรรมในการจัดการกับเรื่องร้องทุกข์คือวิธีใด และพวกเขาเชื่อมั่น  
ในกลไกการแก้ไขเยียวยาที่พวกเขาจะร่วมปฏิบัติหรือไม่ และอะไรเป็นสิ่งที่พวกเขาตัดสินใจเช่นนั้น  
ผู้ร้องทุกข์มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนและประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากแค่ไหน  
และความช่วยเหลือประเภทใดที่พวกเขาต้องการ เพื่อมีส่วนร่วมในกลไกการแก้ไขเยียวยาอย่างยุติธรรม)  
(องค์การสหประชาชาติ, 2011B: 25)



แรงงานข้ามชาติชาวกัมพูชาในประเทศไทยกำลังฝึกกอล์ฟอิมูวอลเบาในระหว่างการฝึกอบรมการก่อสร้างที่จัดโดยไอโอเอ็ม และ FIXZY ภายใต้โครงการ  
PROMISE © IOM 2021 / JAVIER VIDAL

แรงงาน ตัวแทนสหภาพแรงงาน และตัวแทนที่เป็นกระบอกเสียงของแรงงานควรมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการจัดทำโครงการ  
เพื่อรวมเอามุมมองเกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้ไว้พิจารณา ควรมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษเพื่อให้แน่ใจว่ามีตัวแทนจากกลุ่มผู้หญิงและจาก  
กลุ่มประชากรแรงงานข้ามชาติที่หลากหลายมีส่วนร่วมมากเพียงพอ

เพื่อให้การมีส่วนร่วมของแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทควรระบุขอบเขตทั้งหมดก่อนเป็นลำดับแรก ซึ่งได้แก่ข้อมูล  
ประชากรทั้งหมด พื้นฐานทางวัฒนธรรม เพศสภาพ อายุ และภาษาของแรงงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเช่น องค์กรไม่  
แสวงหาผลกำไร องค์กรชุมชน สหภาพแรงงาน กลุ่มแรงงาน และกลุ่มอุตสาหกรรมอาจมีทรัพยากรจำกัดแต่ก็สามารถเป็นภาคีที่มี  
ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกในการเจรจากับแรงงานและให้คำแนะนำลักษณะเฉพาะหรือสถานการณ์ที่ควรพิจารณา

นอกจากนี้ การให้ความรู้แก่แรงงานเกี่ยวกับสิทธิและกลไกการร้องทุกข์ก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน โดยจะช่วยให้แรงงานมีทักษะและ  
ข้อมูลที่เป็นต่อการใช้แผนการแก้ไขเยียวยาอย่างเหมาะสมและมีความหมายแรงงานจะได้พัฒนาความสามารถในการใช้สิทธิของ  
ตนและได้รับการเยียวยาที่เหมาะสม ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นใน

กลไกการร้องทุกข์และการส่งเสริมการใช้งาน (องค์การสหประชาชาติ, 2011b) ในกรณีที่ไม่มีการให้ความรู้แก่แรงงาน บริษัทจะมีความได้เปรียบด้านข้อมูลและอำนาจเหนือแรงงานอย่างมีนัยสำคัญ ความไม่สมดุลนี้อาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการตัดสินใจเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินและแก้ไขความเสียหาย ด้วยใช้วิธีการเจรจาแบบส่วนตัวซึ่งแรงงานไม่สามารถใช้สิทธิของตนและจะไม่ได้รับการเยียวยาอย่างเต็มที่ (Reisch, 2020: 265)

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7

**หลักปฏิบัติ**  
เข้าใจความต้องการและ  
ข้อกังวลของแรงงาน

ปรึกษาและสัมภาษณ์แรงงาน ตัวแทนแรงงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (external stakeholders) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและสิ่งที่พวกเขากังวล

- ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเพื่อสัมภาษณ์แรงงานด้วยภาษาที่พวกเขาสะดวกที่จะใช้ และหารือด้านการวางแผนงานการทำงานร่วมกันเป็นโอกาสเหมาะที่แรงงานจะขอความช่วยเหลือจากผู้แทนแรงงาน สหภาพแรงงาน หรือองค์กรชุมชน (CBO) ที่มีอยู่ในการให้คำปรึกษา ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถานที่ทำงานของแรงงานและองค์กรชุมชนเอง
- พิจารณาวิธีแก้ปัญหาโดยใช้แอปฯ หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ ทาง

**ทางเลือกเพิ่มเติม**

- จัดทำแบบสอบถามให้แรงงานกรอก
- วิเคราะห์ความรู้ของแรงงานเกี่ยวกับสิทธิของตน เพื่อกำหนดว่าจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมและการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิในเรื่องใดบ้าง (องค์การสหประชาชาติ, 2011b: 20)
- จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการที่แรงงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และผู้บริหารของบริษัทมารวมตัวกันเพื่อหารือเกี่ยวกับปัญหาที่แรงงานต้องเผชิญและเป้าหมายของการแก้ไขเยียวยาและการติดตามตรวจสอบ
- การจัดการสถานที่ทำงานอาจต้องการนำแนวทางหลักสูตรอบรมการเป็นวิทยากรมืออาชีพ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดและความหลากหลายของแรงงาน การดำเนินการเช่นนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการนำแนวทางการมีส่วนร่วมที่ปรับให้เหมาะสมไปใช้ในวงกว้าง และเป็นการสร้างเครือข่ายทรัพยากรบุคคลสำหรับแรงงาน ซึ่งประกอบด้วยแรงงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

**หลักปฏิบัติ**  
สื่อสารกับแรงงานอย่างมี  
ประสิทธิภาพ

สื่อสารกับแรงงานด้วยภาษาที่พวกเขาเข้าใจและในลักษณะที่แรงงานต้องการ (เช่น ต่อหน้า) และสถานที่ตั้ง (เช่น ในชุมชนหรือที่ทำงาน)

- หากบุคลากรของบริษัทไม่สามารถพูดภาษาที่แรงงานต้องการได้ ให้ขอความช่วยเหลือจากแรงงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โปรดทราบว่าแรงงานข้ามชาติจำนวนมากอาจไม่พูดภาษาท้องถิ่น (Raghu, 2014; Accenture for Humanity Limited, 2013: 20; ACCESS Facility, 2014: 6; ETI, 2019a; Verité, 2014; Salleh et al., 2012: 98; FLA, 2018: 10) ตัวอย่าง แรงงานข้ามชาติจากอินโดนีเซียอาจพูดภาษาบาฮาซา ในขณะที่แรงงานข้ามชาติจากที่อื่นอาจไม่รู้ภาษานี้

**ทางเลือกเพิ่มเติม**

- จัดให้มีพนักงานและบุคลากรที่สามารถพูดภาษาเดียวกับแรงงานให้อยู่ที่บงค์กร และฝึกอบรมให้ร่วมทำงานในแผนการแก้ไขเยียวยา



หลักปฏิบัติ  
ให้ความรู้แก่  
แรงงานเกี่ยวกับสิทธิ  
ขั้นพื้นฐาน

ให้ความรู้แก่แรงงานเกี่ยวกับสิทธิพื้นฐานทางกฎหมายตลอดจนสิทธิของแรงงานภายใต้นโยบายของบริษัท รวมถึงการได้รับความคุ้มครองจากการถูกบังคับใช้แรงงาน (เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมนัดหางานและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง การบังคับใช้แรงงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ไม่ปลอดภัย/ไม่ถูกสุขอนามัย)

- ให้ความรู้แก่แรงงานเกี่ยวกับสิทธิของตนเมื่อเริ่มจ้างงาน
  - ในกรณีของแรงงานข้ามชาติ ข้อมูลเหล่านี้จะต้องรวมอยู่ในการอบรมก่อนออกเดินทางจากประเทศ ต้นทาง (Pre-Departure Training) และเน้นย้ำอีกครั้งเมื่อแรงงานเดินทางถึงประเทศปลายทาง ทั้งนี้ แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดคือควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลังเดินทางถึงประเทศปลายทาง (Post-Arrival Training) ด้วย
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขเยียวยาอื่น ๆ รวมถึงกระบวนการของรัฐ
- ให้ข้อมูลในเวลา สถานที่ และลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อแรงงาน เช่น ผ่านเทคโนโลยีที่ใช้แอปฯ
  - ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเพื่อดำเนินการฝึกอบรม
  - ให้ข้อมูลในภาษาที่แรงงานเข้าใจและในรูปแบบที่แรงงานต้องการทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร
  - จัดดูอุปสรรคทางวัฒนธรรมใด ๆ ที่อาจขัดขวางการยื่นเรื่องร้องทุกข์<sup>1</sup>
  - ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เป็นรูปธรรมและสามารถปรับใช้ได้กับแรงงานหลากหลายกลุ่ม (รวมถึงแรงงานข้ามชาติ) ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในหลักการไม่ตอบโต้ และเพื่อลดอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขเยียวยา

ทางเลือกเพิ่มเติม

- จัดตั้งคณะกรรมการแรงงานและบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมให้ดำเนินการอบรมหัวข้อเหล่านี้
- บริษัทที่มีอัตราการลาออกสูงอาจไม่สามารถสอนงานให้แก่แรงงานอย่างต่อเนื่องได้ ในสถานการณ์นี้ให้พิจารณาจัดทำข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจกจ่ายและ/หรือรวมข้อมูลเกี่ยวกับแผนการแก้ไขเยียวยาไว้ในการปฐมนิเทศในสถานที่ทำงานและการฝึกอบรมที่มีอยู่
- แสดงข้อมูลในพื้นที่ส่วนกลางอย่าง "ถาวร" เช่น แหล่งข้อมูลออนไลน์ ห้องพัก ห้องรับประทานอาหารกลางวัน และรถขนส่ง

<sup>1</sup> ตัวอย่างเช่น แรงงานข้ามชาติอาจรู้สึกว่าการยื่นเรื่องร้องเรียนอาจหมายความว่าพวกเขาจะถูกหมายหัวว่าเป็น "ตัวปัญหา" ดังนั้นพวกเขาจึงไม่เต็มใจที่จะร้องเรียนหรือแจ้งข้อกังวล

**หลักปฏิบัติ**  
ให้ความรู้แก่  
แรงงานเกี่ยวกับแผนการ  
แก้ไขเยียวยา

ให้ความรู้แก่แรงงานเกี่ยวกับแผนการแก้ไขเยียวยา รวมถึงกระบวนการทั้งหมดในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ การสืบสวนข้อร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแหล่งที่พึ่งอื่น ๆ เพื่อขอรับการบรรเทาทุกข์

- นอกเหนือจากความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ การฝึกอบรมนี้ควรเน้นถึง
  - นโยบายการไม่ตอบโต้ การรับรองว่าจะไม่มีการตอบโต้ใด ๆ สำหรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน ตัวอย่างเช่น การแจ้งข้อวิตกกังวลจะไม่ทำให้ถูกยึดใบอนุญาตการทำงาน
  - การรักษาความลับและการไม่เปิดเผยชื่อของผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ แรงงานมีสิทธิร้องทุกข์และเก็บวิธีแก้ปัญหาเป็นความลับ เพื่อให้แรงงานไม่ต้องเปิดเผยตัว
  - การไม่เสียสิทธิสำหรับการเยียวยาประเภทอื่น ๆ แรงงานมีสิทธิใช้กลไกต่าง ๆ ที่เข้าถึงได้

### ทางเลือกเพิ่มเติม

- จัดตั้งคณะกรรมการแรงงานและบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมให้ดำเนินการอบรมหัวข้อเหล่านี้
- ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกในการจัดฝึกอบรม แทนการฝึกอบรมที่ดำเนินการโดยบุคลากรของบริษัทเท่านั้น
- โฆษณาประชาสัมพันธ์แผนการแก้ไขเยียวยาที่มีอยู่และการแก้ไขข้อร้องทุกข์ในลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของแรงงาน

**หลักปฏิบัติ**  
ฝึกอบรม  
บุคลากรของบริษัท

ฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับสิทธิของแรงงาน ให้ทราบถึงวิธีที่จะระบุกรณีการละเมิดสิทธิหรือเรื่องร้องทุกข์

- ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเพื่อดำเนินการฝึกอบรม
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อระบุกรณีที่มีการละเมิดที่ร้ายแรง (เช่น การล่วงละเมิดทางร่างกายและการบีบบังคับทางร่างกายหรือจิตใจรูปแบบอื่น ๆ) ที่ต้องแจ้งไปยังหน่วยงานของรัฐ
- ในกรณีของห่วงโซ่อุปทาน ควรให้บริษัทต่าง ๆ ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อฝึกให้องค์กรเหล่านั้นสามารถระบุเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นความเสี่ยงเฉพาะสำหรับแรงงานของตน
- สำหรับแรงงานข้ามชาติ ควรร่วมมือกับบริษัทจัดหางานเนื่องจากบริษัทเหล่านี้อาจได้รับแจ้ง
- เรื่องร้องทุกข์เหล่านี้เป็นลำดับแรก
- เน้นย้ำว่าแรงงานบางกลุ่ม เช่น แรงงานผู้หญิงและแรงงานข้ามชาติ มีความเสี่ยงที่จะถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนมากกว่าแรงงานกลุ่มอื่น และอาจมีแนวโน้มน้อยที่จะเอ่ยปากขอความช่วยเหลือ

### ทางเลือกเพิ่มเติม

- จัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะสำหรับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างกรณีศึกษา

## ห่วงโซ่อุปทานผลไม้ของเทศโก้ในแอฟริกาใต้

ในการพัฒนาระบบแก้ไขเยียวยาและตรวจสอบของเครือข่ายฟาร์มขนาดเล็กในแอฟริกาใต้ เทศโก้ได้จัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลการทำงานซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสหภาพการค้า ภาคประชาสังคม และรัฐบาล โดยเทศโก้ได้ให้อำนาจหน่วยงานเหล่านี้ในการขับเคลื่อน ออกแบบ และดำเนินการกลไกรับเรื่องร้องทุกข์ วิธีนี้ทำให้บริษัททำหน้าที่เป็น "ผู้สนับสนุน" การแก้ไขเยียวยา และการติดตามตรวจสอบมากกว่าที่จะเป็น "ผู้ขับเคลื่อน" กลไก (องค์การสหประชาชาติ 2011b: 14)

ตัวอย่างกรณีศึกษา

## แนวร่วมของแรงงานอิมโมคาลี (Coalition of Immokalee Workers) ในโครงการฟลอริดาแฟร์ฟู้ด (Florida Fair Food Programme)

เพื่อให้มั่นใจว่าแรงงานเข้าใจถึงสิทธิของตน แนวร่วมของแรงงานอิมโมคาลี (CIW) จึงได้จัดการอบรมให้ความรู้แบบแรงงาน-ต่อ-แรงงาน โดยจัดขึ้นในฟาร์มและในเวลาทำงาน (ซึ่งแรงงานจะได้รับการจ่ายค่าแรง) ตามมาตรฐานแรงงานฉบับใหม่ ซึ่งกำหนดและพัฒนาโดยผู้ตรวจสอบที่เป็นบุคคลที่สาม นอกจากนี้ เมื่อได้รับการว่าจ้าง แรงงานจะได้รับคู่มือ CIW, รู้สิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบ (CIW, Know your right and responsibility) ซึ่งมีให้ในหลายภาษาและในรูปแบบไฟล์บันทึกเสียง หัวหน้างานของแปลงเกษตรที่เข้าร่วม โครงการทั้งหมดจะได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและกฎระเบียบอีกด้วย (Fair Food Standards Council, 2018)



ขั้นตอนที่

1

## การยื่นและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 0 แรงงานที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องเชื่อมั่นใจแผนการแก้ไขเยียวยาและสามารถเข้าถึงกระบวนการได้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGP) การสร้างความไว้วางใจจำเป็นต้องมีกลไกการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความโปร่งใส คาดการณ์ได้ และเป็นอิสระ การทำให้แรงงานสามารถเข้าถึงกระบวนการแก้ไขเยียวยาได้นั้นต้องจัดอุปสรรคในด้านโลจิสติกส์และความแตกต่างทางวัฒนธรรมออกไปเสียก่อน



หลักปฏิบัติ  
ทำให้การ  
ยื่นเรื่องร้องเรียน  
เป็นเรื่องง่าย  
สำหรับแรงงาน

จัดหาช่องทางให้แรงงานยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้หลายช่องทาง

- อนุญาตให้แรงงานยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ในทางลับและไม่ต้องเปิดเผยตัว
- มีผู้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่สามารถพูดภาษาของแรงงานได้
- ตั้ง "จุดรับเรื่อง" หลายจุดเพื่อให้แรงงานยื่นเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งอาจรวมถึงจุดรับเรื่องในทางกายภาพ และทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สายด่วน ช่องทางการยื่นเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร แอปฯ สำหรับแรงงาน และกล่องรับเรื่องร้องทุกข์
- ระบุบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (เช่น สหภาพแรงงาน) ที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
  - รับรองเรื่องความหลากหลายทางเพศเพื่อให้ผู้หญิงสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์กับผู้หญิงด้วยกันได้
- พิจารณาทางเลือกอื่นสำหรับแรงงานในการยกระดับเรื่องร้องเรียนบางประเภทโดยทางเลือกดังกล่าวอาจรวมถึงกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ กระบวนการอย่างเป็นทางการที่ดำเนินการโดยบริษัท กระบวนการที่ดำเนินการโดยหัวหน้างาน หรือกระบวนการที่บุคคลที่สามเป็นผู้ไกล่เกลี่ย (องค์การสหประชาชาติ, 2011b: 14)
  - อนึ่ง สามารถใช้หลายวิธีผสมผสานเพื่อให้แก้ไขได้อย่างตรงจุดและเหมาะสมกับบริบทมากขึ้น
  - ทั้งนี้ ควรให้ความรู้แก่แรงงานเกี่ยวกับวิธีการใช้ช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
- สำหรับแรงงานข้ามชาติที่อาจเคยประสบกับการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบบางรูปแบบในระหว่างกระบวนการสรรหาแรงงาน สิ่งสำคัญ คือ พวกเขาต้องมีโอกาสที่จะแจ้งปัญหาที่อาจพบเกี่ยวกับการเปลี่ยนข้อความในสัญญา หรือการชำระค่าธรรมเนียมที่เป็นการฉ้อโกง และอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันตั้งแต่ช่วงแรกของการจ้างงาน สิ่งที่ต้องพิจารณาคือ
  - การดำเนินการฝึกอบรมก่อนออกเดินทางและหลังเดินทางมาถึงประเทศปลายทางโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับแรงงานข้ามชาติ
  - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการแก้ไขเยียวยาในการปฐมนิเทศในสถานที่ทำงานหรือเมื่อเดินทางถึงประเทศปลายทาง
  - จัดทำแบบสำรวจหลังแรงงานเดินทางมาถึงประเทศปลายทางแล้ว

### ทางเลือกเพิ่มเติม

- ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน
- เปิดรับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่บริษัทมีข้อตกลงมาตรฐานด้านแรงงานกับบริษัทของผู้ขายรายอื่น ควรอนุญาตให้แรงงานสามารถร้องทุกข์ต่อซัพพลายเออร์ได้
- ในกรณีที่มีการใช้กลไกการร้องทุกข์ทางกายภาพ (เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ) ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากลไกดังกล่าวอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ประเจิดประเจ้อเพื่อให้แรงงานรู้สึกว่าจะสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยตัวตนได้
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอกหรือภาคีภายนอกอาจเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบกลุ่มแรงงานข้ามชาติที่เพิ่งผ่านการสรรหางานมาใหม่ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสรรหาของพวกเขา

ตัวอย่างกรณีศึกษา

## สหพันธ์แรงงานขนส่งระหว่างประเทศ

ในสถานการณ์ที่เจ้าของเรือละทิ้งเรือและลูกเรือ ลูกเรือมักไม่เต็มใจที่จะยื่นเรื่องร้องทุกข์เนื่องจากเกรงว่าจะส่งผลต่อสภาพร่างกาย การจ้างงานในอนาคต และความสามารถในการกลับถิ่นที่อยู่เดิม ตลอดจนความเป็นไปได้ที่จะไม่ได้รับค่าจ้าง

เมื่อเร็ว ๆ นี้ สหพันธ์แรงงานขนส่งระหว่างประเทศ (ITF) ได้ช่วยเหลือคนประจำเรือให้เอาชนะปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ และการแก้ไขปัญหากับค่าจ้างที่ค้างชำระ และการผลักดันแรงงานกลับประเทศภูมิลำเนา (ITF Seafarers, 2020)

**หลักปฏิบัติ**  
สร้างกระบวนการ  
ยื่นเรื่องที่สามารถ  
คาดการณ์ได้และ  
โปร่งใส

กำหนดขั้นตอนให้ชัดเจนและทราบโดยทั่วกันเกี่ยวกับการยื่นเรื่องและการจัดการเรื่องร้องทุกข์

- วางมาตรการป้องกันเพื่อรับรองการรักษาความลับและการปกปิดตัวตนของแรงงานในกระบวนการทั้งหมดเมื่อแรงงานร้องขอ
- นอกเหนือจากการให้ความรู้แก่แรงงานเกี่ยวกับกระบวนการนี้ตอนเริ่มจ้าง ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีข้อมูลพร้อมใช้และให้แรงงานสามารถเข้าถึงได้ ในกรณีของแรงงานข้ามชาติ สามารถให้ข้อมูลนี้ในระหว่างการฝึกอบรมก่อนออกเดินทาง (Pre-Departure Training)
- จัดทำแบบฟอร์มการร้องเรียนที่ช่วยแนะแนวให้แรงงานบรรยายถึงปัญหาที่พบโดยการใช้ชุดคำถามเฉพาะหรือช่องสำหรับทำเครื่องหมาย
- กำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน และติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์และข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามตารางที่กำหนด (องค์การสหประชาชาติ, 2011b: 18)

ออกแบบการกำกับดูแลแบบล่างขึ้นบน (Upward oversight) เพื่อรับรองความรับผิดชอบและส่งเสริมความไว้วางใจ

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการยื่นเรื่องร้องทุกข์เป็นผู้มีคุณสมบัติ มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของแรงงาน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรมีความหลากหลาย รวมถึงผู้หญิงและชนกลุ่มน้อย
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งต่อ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ดำเนินการจนเสร็จสิ้น กระบวนการ ข้อมูลที่ไม่ระบุตัวตนเกี่ยวกับแรงงานที่เป็นฝ่ายเสียหาย และผลลัพธ์
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่านโยบาย ขั้นตอน และการแก้ไขเยียวยานั้นไม่เลือกปฏิบัติต่อแรงงานใด ๆ รวมถึงแรงงานข้ามชาติ

### ทางเลือกเพิ่มเติม

- จัดให้มีการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับแผนการแก้ไขเยียวยาในการประชุมพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการสร้างธรรมเนียมในการยอมรับ และการนับรวมบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับในบริษัท

ตัวอย่างกรณีศึกษา

### ความร่วมมือกับแนวร่วมของแรงงานอิมโมคาลี (Coalition of Immokalee Workers) ในโครงการฟลอริดาแฟร์ฟู้ด (Florida Fair Food Programme)

ความร่วมมือกับแนวร่วมของแรงงานอิมโมคาลี (CIW) ซึ่งเป็นองค์กรสิทธิมนุษยชนที่ทำงานกับแรงงานเป็นหลัก เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงมีสายด่วนรับเรื่องร้องเรียนได้หลายภาษา ซึ่งเชื่อมต่อแรงงานกับผู้ตรวจสอบโดยตรง (Fair Food Standards Council, 2019)

ตัวอย่างกรณีศึกษา

### อาดิดาส (Adidas)

อาดิดาสว่าจ้างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านแรงงานในท้องถิ่นเพื่อรณรงค์เชิงรุกในกลุ่มแรงงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของแรงงาน ในประเทศบังกลาเทศซึ่งการเลือกปฏิบัติทางเพศเป็นเรื่องปกติโดยเฉพาะในโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า อาดิดาสได้ว่าจ้างองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีคณะทำงานเป็นผู้หญิงล้วนให้เข้ามาพูดคุยกับแรงงานเพื่อกระตุ้นให้แรงงานพูดถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่อาจมีแต่แรงงานรู้สึกไม่สบายใจที่จะพูดถึง (Curtze and Gibbons, 2017)

ตัวอย่างกรณีศึกษา

### Carbones del Cerrejon ในโคลอมเบีย

บริษัท Carbones del Cerrejon ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจออกไปตามถนนความยาว 150 กม. และส่งผลกระทบต่อชุมชนพื้นเมือง บริษัทฯ ได้ตั้งจุดรับเรื่องขึ้นหลายจุดเพื่อให้ผู้รับเหมา ลูกจ้าง และชุมชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล หรือยื่นเรื่องด้วยตัวเอง และยังดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังได้ว่าจ้างบริษัท Wayu'u เพื่อสื่อสารกับชุมชนพื้นเมืองในภาษาของพวกเขาและเข้าไปติดต่อกับตัวเอง ซึ่งเป็นวิธีการปฏิบัติสัมพันธ์ที่ชุมชนพื้นเมืองต้องการ (องค์การสหประชาชาติ, 2011b: 16)



ขั้นตอนที่

2

การตรวจสอบคำร้องทุกข์

เมื่อยื่นเรื่องร้องทุกข์แล้ว ควรคัดกรองเพื่อพิจารณาวิธีการแก้ไขที่ถูกต้องรวมถึงการสืบสวนเพิ่มเติมหรือพิจารณาไม่ดำเนินการการตรวจสอบคำร้องทุกข์ต่อนายจ้างควรกำหนดขั้นตอนภายในให้ชัดเจนเพื่อตรวจสอบข้อร้องทุกข์ และ/หรือข้อกล่าวหาเกี่ยวกับการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเพื่อพิจารณาสิ่งที่ต้องทำเป็นลำดับต่อไป สำหรับข้อกล่าวหาที่น่าเชื่อถือและสามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ นายจ้างอาจต้องประสานเจ้าหน้าที่รัฐหรือรายงานความเสี่ยง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ตามประเภทของเรื่องร้องทุกข์ ในกระบวนการนี้ควรเก็บข้อมูลรูปการณ์ของเรื่องร้องทุกข์และตัวตนของแรงงานที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือกระบวนการคัดกรองจะต้องอยู่บนหลักการไม่เลือกปฏิบัติ



© UNSPLASH 2016 / SCOTT GRAHAM

ข้อกล่าวหาที่น่าเชื่อถืออาจมีลักษณะอย่างน้อย 1 ข้อ ดังต่อไปนี้

- ✓ ได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- ✓ ตรวจสอบได้ง่ายโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการติดตามตรวจสอบบริษัทหรือเอกสารบันทึกต่าง ๆ (เช่น ชั่วโมงการทำงาน การไม่จ่ายเงิน)
- ✓ มีข้อมูลประกอบที่เพียงพอและสมเหตุสมผลให้เชื่อได้ว่าอาจมีการละเมิดเกิดขึ้น ซึ่งอาจรวมถึง:
  - การยืนยันจากบุคคลอื่นหรือจากข้อกล่าวหาก่อนหน้านี้
  - รายละเอียดเฉพาะเจาะจง
  - หลักฐานทางกายภาพ

การมีลักษณะตรงตามเกณฑ์เหล่านี้ไม่ได้หมายความว่าข้อกล่าวหาเป็นความจริง อย่างไรก็ตาม เกณฑ์เหล่านี้เป็นตัวชี้วัดความจำเป็นที่ต้องดำเนินการตรวจสอบและสอบสวนเพิ่มเติม สิ่งสำคัญที่ต้องระลึกไว้คือ หลักฐานมักจะไม่สมบูรณ์หรือมีข้อจำกัดอยู่เสมอ ดังนั้น การตรวจสอบคำร้องทุกข์จึงควรคำนึงถึงจุดนี้ก่อนที่จะพิจารณาปิดตกไปเนื่องจากข้อร้องทุกข์ไม่มีมูล



หลักปฏิบัติ  
จัดตั้งแผนกคัดกรอง  
เรื่องร้องทุกข์

- มีกลุ่มบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องเข้ามา
- แผนกคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ควรประกอบด้วยสหภาพแรงงานหรือผู้แทนเครือข่ายแรงงาน การมีกลุ่มดังกล่าวอยู่ในสถานที่ทำงาน จะทำให้มั่นใจว่ากลุ่มนั้นเป็นตัวแทนของแรงงาน บริษัท และอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นตัวแทนของผลประโยชน์ที่หลากหลายฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ กฎหมาย
  - ฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ กฎหมายและนโยบายของบริษัท
  - ฝึกอบรมบุคลากรของแผนกให้สามารถระบุข้อกล่าวหาร้ายแรงที่ต้องแจ้งไปยังหน่วยงานของรัฐ
  - ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการบรรยายสรุปให้แก่ฝ่ายบริหารของบริษัทและแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมืออย่างเต็มที่

จัดเตรียมเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้แนวทางที่สอดคล้องกันและเป็นกลางในการคัดกรองและยืนยันเรื่องร้องทุกข์

- เอกสารดังกล่าวควรป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อแรงงานและการร้องเรียนประเภทต่าง ๆ
- มาตรฐานการพิสูจน์หลักฐานที่กำหนดเพื่อตรวจสอบการร้องเรียนไม่ควรยุ่งยากและยอมรับหลักฐานที่เป็นคำให้การทางวาจา
- ทารือและปรึกษากับแรงงานหรือตัวแทนแรงงานเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ
  - วิธีการสื่อสารหรือการอธิบายเรื่องร้องทุกข์ที่แรงงานนิยมใช้
  - ความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการลดความคับข้องใจให้น้อยที่สุด
  - ความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการนำเสนอหลักฐาน

ทางเลือกเพิ่มเติม

- ให้แรงงานมีส่วนร่วมในแผนกคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งจะทำให้การตรวจสอบคัดกรองการร้องทุกข์แต่ละครั้งสะท้อนมุมมองของพวกเขา
- เพื่อลดความขาดแคลนทรัพยากรของบริษัท ให้ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือหน่วยงานภายนอก เช่น องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร หรือ องค์กรชุมชนเพื่อดำเนินกระบวนการคัดกรองเรื่องร้องทุกข์
- อนุญาตให้แผนกคัดกรองเรื่องร้องทุกข์รับและทบทวนเรื่องร้องทุกข์ที่หยิบยกขึ้นมาไม่เฉพาะแค่บริษัทเดียว แต่ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทานหรือในอุตสาหกรรมของบริษัทนั้นๆ
- พัฒนาคู่มือเพื่อกำหนดการแก้ปัญหาและมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานหรืออุตสาหกรรม<sup>2</sup>

หลักปฏิบัติ  
กำหนดให้มี  
ทางเลือกในการตรวจสอบ  
และแก้ไขปัญหา  
เรื่องร้องทุกข์

ควรมีขั้นตอนที่แยกจากกันสำหรับการร้องทุกข์เรื่องเล็กน้อย/เรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ และเรื่องร้องทุกข์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

ทางเลือกเพิ่มเติม

- เพื่อลดภาระการใช้ทรัพยากรของบริษัท ให้บริษัทพิจารณาร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก โดยพิจารณาว่า แม้บริษัทจะทำงานอย่างเป็นกลุ่มก้อนกับหน่วยงานภายนอกในการติดตามและตรวจสอบข้อร้องทุกข์กับกลุ่มอุตสาหกรรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผ่านโครงการความร่วมมือใด ๆ การดำเนินการดังกล่าวไม่ได้แทนที่บทบาทการสอบสวนธุรกิจ (due diligence) และการติดตามตรวจสอบห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทนั้นๆ

2. นอกจากนี้ยังรวมถึงการดำเนินงานของหุ้นส่วนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น นายหน้าจัดหางาน ผู้รับเหมาช่วง (การโรง การทำความสะอาด) การจัดการห้องพัก และการขนส่ง

หลักปฏิบัติ  
จัดทำเอกสารและ  
บันทึกผล  
การตัดสินใจ

จัดทำเอกสารบันทึกผลการตัดสินใจและเหตุผลว่าควรสอบสวนเรื่องร้องทุกข์หรือไม่

- ควรเก็บเอกสารเหล่านี้ไว้ให้พร้อมสำหรับการทบทวนในภายหลัง
- ข้อกล่าวหาทั้งหมด แม้สิ่งที่พบไม่น่าเชื่อถือก็ควรจัดทำเป็นเอกสารและบันทึก

หลักปฏิบัติ  
สื่อสารการตัดสินใจไปยังฝ่าย  
ที่เกี่ยวข้องและพนักงาน

ไม่ว่าการร้องทุกข์นั้นจะเข้าสู่ขั้นตอนการสอบสวนหรือไม่ก็ตาม แรงงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับแจ้งผลการตัดสินใจของบริษัท

- แรงงานต้องมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ
- แรงงานจะต้องได้รับการชี้แจงอย่างชัดเจนว่าสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์พร้อมข้อมูลเพิ่มเติมได้ทันทีหรือในอนาคต

การจัดหาทรัพยากรให้แก่แรงงาน

- ในกรณีที่มีการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ ควรพิจารณาให้แรงงานได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย
- ในทุกเหตุการณ์ แรงงานควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางความช่วยเหลืออื่น ๆ รวมถึงกลไกของรัฐหรือของอุตสาหกรรมที่ตนทำงานอยู่
- ควรมีการจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขอรับความสนับสนุนในรูปแบบอื่นๆ เช่น กฎหมายหรือการให้คำปรึกษาแก่แรงงาน

ทางเลือกเพิ่มเติม

- อนุญาตให้มีการตรวจสอบการตัดสินใจคัดกรองเรื่องร้องทุกข์โดยหน่วยงานอิสระเพื่อเพิ่มความรับผิดชอบและเป็นธรรม
  - อาจพิจารณาตรวจสอบการตัดสินใจคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยหน่วยงานอิสระ
  - พิจารณาตรวจสอบการตัดสินใจคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วน
 ไม่ว่าแรงงานจะร้องขอหรือไม่ก็ตาม
- กำหนดบุคคลที่พร้อมจะหารือเกี่ยวกับผลลัพธ์ – รวมถึงการตัดสินใจที่จะไม่สอบสวนเรื่องร้องทุกข์กับคนงาน
- ใช้แอปฯ เพื่อแจ้งผลลัพธ์ล่าสุดให้แรงงานทราบได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- แลกเปลี่ยนผลการศึกษาของหน่วยงานอิสระใด ๆ ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่มุ่งหมาย/ไม่มุ่งหมายจากการตัดสินใจของบริษัทกับแรงงานเพื่อระบุถึงประเด็นที่ไม่เป็นธรรม

ขั้นตอนที่

3

# การสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ และพิจารณาวิธีการจัดการ

หลังจากตรวจสอบยืนยันเรื่องร้องทุกข์แล้วจะได้รับการสอบสวน ในกระบวนการนี้ สิ่งสำคัญคือการ  
แจ้งความคืบหน้าการสอบสวนให้กับแรงงานได้ทราบอย่างเหมาะสมและกระบวนการสอบสวนนั้นได้  
รับการออกแบบมาเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติ



Photo titles and author here

แผนการเปลี่ยนผ่านและการฟื้นฟูของไอโอเอ็มบังกลาเทศร่วมกับองค์กรพันธมิตร กำลังผลิตหน้ากากแบบซักได้ที่ทำจากผ้าและแจกจ่ายให้กับรัฐบาลท้องถิ่น  
หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย และบุคลากรในชุมชนอื่น ๆ ที่ได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข © IOM 2020 / ABDULLAH AL MASHRIF

หลักปฏิบัติ  
การกำหนด ระบุ และ  
ฝึกอบรมบุคลากรที่  
เกี่ยวข้องในการสืบสวน

จัดให้มีบุคคลหลายกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ ตัวอย่างเช่น การที่ผู้หญิงมีส่วน  
ร่วมในการสอบสวนนั้นเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อแรงงานที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นผู้หญิง  
ในลักษณะเดียวกัน การมีส่วนร่วมของบุคคลที่สามารถสื่อสารกับแรงงานข้ามชาติด้วยภาษาถิ่นและผู้ที่  
รู้วัฒนธรรมของแรงงานข้ามชาติเป็นสิ่งสำคัญในการสอบสวนกรณีที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน  
ข้ามชาติ

หลักปฏิบัติ  
จัดให้มีคู่มือที่เป็น  
ลายลักษณ์อักษรใน  
กระบวนการแก้ไข  
เยียวยา

ควรมีคู่มือที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่เกี่ยวข้องกับทุกแง่มุมของการสอบสวน เพื่อช่วยให้มั่นใจในกระบวนการ  
การที่เป็นกลาง สอดคล้อง และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วย

- การรวบรวมและการประเมินหลักฐาน
- การมีส่วนร่วมของแรงงานที่เกี่ยวข้อง
- การมีปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมและให้เกียรติแรงงาน รวมถึงผู้หญิงและแรงงานข้ามชาติ
- ขั้นตอนการรักษาความลับ

การพิจารณามาตรฐานการพิสูจน์หลักฐานควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- โอกาสที่เรื่องร้องทุกข์อาจก่อให้เกิดบาดแผลทางใจ
- อุปสรรคทางวัฒนธรรมในการแจ้งหรือแก้ตัวเรื่องร้องทุกข์
- ขาดหลักฐาน "ชี้ชัด"

หากเป็นปัญหาที่ร้ายแรง เช่น การล่วงละเมิดและการปฏิบัติที่ผิดกฎหมายโดยทั่วไป ควรส่งเรื่องไปยังหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง

หารือและปรึกษากับแรงงานหรือหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาแนวปฏิบัติภายในองค์กร

หลักปฏิบัติ  
ควรให้แรงงาน  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ภายนอกมีส่วนร่วม  
ในการสอบสวน

แจ้งให้แรงงานทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนของการสอบสวน เช่น ผ่านแอปฯ เป็นต้น

เปิดโอกาสให้แรงงานซักถามและแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการสอบสวน เช่น ผ่านแอปฯ เป็นต้น

อาจพิจารณาให้มีบริการที่ปรึกษาทางกฎหมายให้แก่แรงงาน

### ทางเลือกเพิ่มเติม

- มีหน่วยงานอิสระภายนอก เช่น ที่ปรึกษาภายนอกดำเนินการสอบสวนหรือช่วยเหลือในการสอบสวน
- หากการสอบสวนดำเนินการผ่านกลไกตลอดทั้งอุตสาหกรรมหรือตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ควรจัดหาทรัพยากรเพียงพอในพื้นที่สำหรับแรงงาน

หลักปฏิบัติ  
กำหนดแนวปฏิบัติที่  
ชัดเจนในการพิจารณา  
คัดแยกเรื่องร้องทุกข์และ  
ข้อกล่าวหาตั้งแต่ตอนต้น

พิจารณาถึงความซับซ้อน ช่วงเวลาที่ล่วงเลยระหว่างเหตุการณ์และการรายงานเหตุ ความรุนแรง และความเร่งด่วนของการร้องทุกข์และข้อกล่าวหาเมื่อต้องกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อแก้ไขเยียวยา

การแก้ไขเยียวยาอาจประกอบด้วยการดำเนินการใน 2 ระดับ

- **ระดับที่ 1** ในกรณีที่มีการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเกิดขึ้นอยู่ จำเป็นต้องมีการจัดการโดยทันทีที่ต้องระบุความต้องการส่วนบุคคลของผู้เสียหาย บริการที่จำเป็น จากนั้นดำเนินการและติดตามผลความช่วยเหลือ ซึ่งอาจรวมถึงการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อนำผู้เสียหายออกจากสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย
- **ระดับที่ 2** สร้างความเข้มแข็งในการบริการเพื่อเยียวยาผู้ร้องทุกข์ ระบุปัจจัยใด ๆ ที่นำไปสู่การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ซึ่งจำเป็นต้องวิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์ไม่ให้นำไปสู่การแสวงหาผลประโยชน์ ปัจจัยที่ว่าอาจรวมถึงภาระที่อื่นอันเป็นผลมาจากวิธีการจัดหาแรงงานที่ลวกหลวม

การมีกระบวนการจัดการการร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องเล็กน้อย/เรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ และเรื่องร้องทุกข์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นแยกจากกัน จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสอบสวนได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัวอย่างกรณีศึกษา

## หวังโซ่อุปทานผลไม้ของเทศโก้ในแอฟริกาใต้

หน่วยงานกำกับดูแลแผนการแก้ไขเยียวยาและติดตามผล ระบุอย่างชัดเจนถึงวิธีการแก้ไขปัญหา 4 ระดับ การดำเนินงานในแต่ละระดับมีระเบียบแบบแผนมากขึ้นเมื่อมีเรื่องร้องทุกข์หรือข้อพิพาทที่รุนแรงขึ้น กรอบเวลา และขั้นตอนการทำงานระบุไว้อย่างชัดเจนในเอกสารสำหรับหน่วยงานกำกับดูแล (องค์การสหประชาชาติ, 2011b: 14)

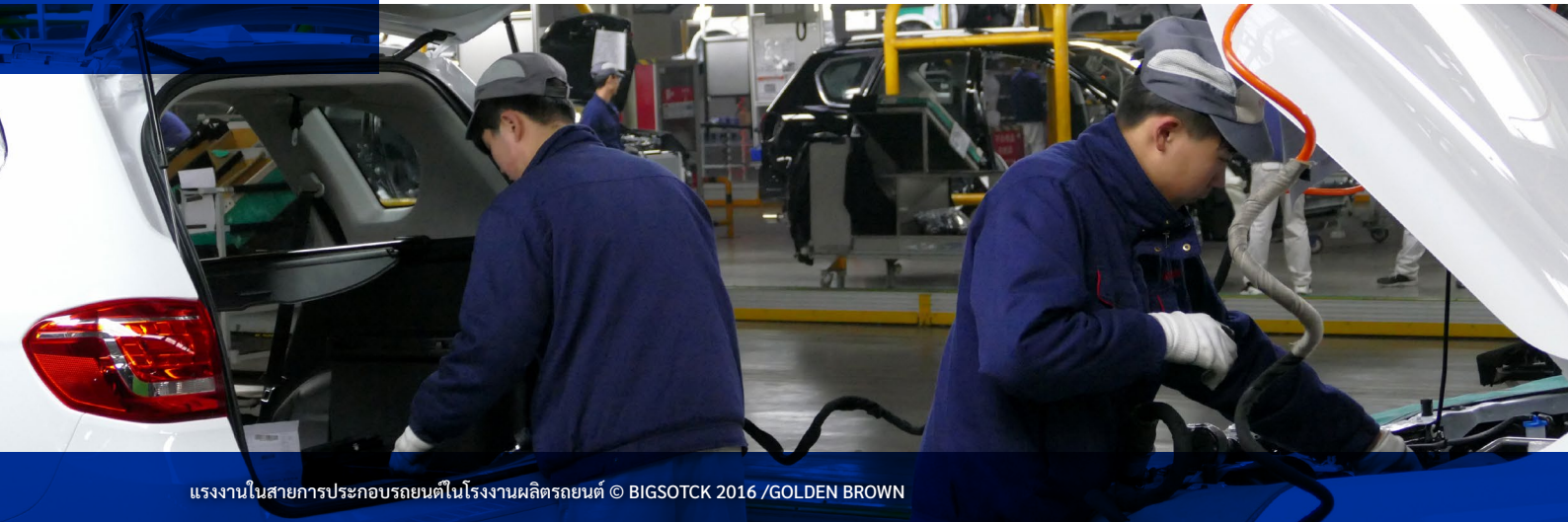


ขั้นตอนที่

4

## การชดใช้เยียวยาจากการร้องทุกข์ (วางแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขเยียวยา)

หากการสอบสวนพบว่ามีกรณีละเมิดหรือมีเรื่องร้องทุกข์เกิดขึ้น แรงงานควรได้รับการเยียวยาเพื่อแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น การเยียวยาควรเป็นไปตามสัดส่วนของระดับความเสียหายและปรับให้เข้ากับสถานการณ์ของกรณีที่เกิดขึ้นและมาจากความต้องการของแรงงานโดยเฉพาะการเยียวยาไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการลงโทษ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขการกระทำผิด ให้ชดใช้ และป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหารือร่วมกับแรงงานหลังจากได้รับข้อเท็จจริง เพื่อยืนยันว่าการแก้ไขเยียวยานั้นมีความเหมาะสม ในสถานการณ์ที่เหมาะสม การแก้ไขเยียวยาจากบริษัทควรเป็นส่วนเสริม ไม่ใช่ทางเลือกสำหรับการแก้ไขเยียวยาที่มีอยู่ภายใต้กระบวนการยุติธรรมหรือกระบวนการอื่น ๆ ของรัฐ แรงงานไม่ควรถูกต้องสละสิทธิการเข้าถึงการแก้ไขเยียวยาจากรัฐเพื่อขอรับการเยียวยาจากบริษัท (ICJ, 2019: 71-72)



แรงงานในสายการประกอบรถยนต์ในโรงงานผลิตรถยนต์ © BIGSOTCK 2016 /GOLDEN BROWN

หลักปฏิบัติ  
ควรกำหนดการ  
แก้ไขเยียวยา  
ที่เฉพาะเจาะจงและ  
เป็นที่พึงพอใจ

ตรวจสอบให้มั่นใจว่ามีการเยียวยาอย่างเป็นธรรม สม่าเสมอ และไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีคำแนะนำเป็นลายลักษณ์อักษรที่ตรงตามกรอบทางกฎหมายและมาตรฐานของบริษัท

กำหนดมาตรฐานสำหรับการประเมินการร้องทุกข์และการเยียวยา รวมถึงการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานระหว่างประเทศและในประเทศ ความรุนแรงของเรื่องร้องทุกข์ และความต้องการเฉพาะของประชากรกลุ่มเปราะบาง รวมทั้งผู้หญิงและแรงงานข้ามชาติ

ระบุกรอบเวลาในการดำเนินการตามผลลัพธ์ของการเยียวยาแก้ไข และตรวจสอบว่าการแก้ไขเกิดขึ้นทันที

ร่วมมือกับแรงงานในการกำหนดวิธีการเยียวยาแก้ไข

พิจารณาส่วนที่นอกเหนือจากการชดเชยและการชดใช้ค่าเสียหาย เช่น การขอโทษและการลงโทษทางวินัยต่อบริษัท

ปกป้องแรงงานแต่ละคน



- มีการกำหนดนโยบายการไม่ตอบโต้ที่ชัดเจนและติดตามการปฏิบัติตามนโยบายนั้น
  - สื่อสารกับแรงงานว่ากลไกการร้องทุกข์เป็นส่วนเสริมของการเยียวยาจากการพิจารณาคดีตามกฎหมาย
  - ตรวจสอบให้มั่นใจว่าการรับการแก้ไขเยียวยาไม่มีเงื่อนไขให้แรงงานสละสิทธิที่จะขอความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ

**หลักปฏิบัติ**  
การรับมือแบบพิเศษ  
ในกรณีการค้ำมนุษย์  
แรงงานบังคับ และ  
การแสวงหาผลประโยชน์  
ในรูปแบบที่ร้ายแรงอื่น ๆ

ให้ความใส่ใจเป็นพิเศษสำหรับแรงงานที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับการค้ำมนุษย์ แรงงานบังคับ หรือการละเมิดที่ร้ายแรงอื่น ๆ

ตรวจสอบให้มั่นใจว่าบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม ประกอบไปด้วยผู้หญิงและบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาเดียวกันกับแรงงานข้ามชาติได้ เนื่องจากประชากรกลุ่มเปราะบางเหล่านี้มักตกเป็นเป้าหมายหรือตกเป็นผู้เสียหายจากการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

(สำหรับคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหานี้โดยเฉพาะ โปรดดูนโยบายหลักสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ ด้านล่าง)

**หลักปฏิบัติ**  
การเตรียมความพร้อม  
ในการติดตามตรวจสอบ

จัดทำเอกสารข้อมูลการแก้ไขเยียวยาที่ได้รับและเหตุผลประกอบ

พัฒนาแผนการแก้ไขเยียวยาที่ (a) กำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้อย่างชัดเจน และ (b) สามารถตรวจสอบและวัดผลได้ตลอดเวลาโดยใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพเพื่อวัดประสิทธิภาพของความพยายามในการแก้ไขเยียวยาและระบุส่วนที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่

5

การดำเนินการและ  
ติดตามผลการแก้ไขเยียวยา

เมื่อการร้องทุกข์ได้รับการชดใช้เยียวยาแล้ว ควรติดตามผลของแผนการแก้ไขเยียวยาในระหว่างที่ดำเนินการชดเชยได้ การติดตามผลทำให้มั่นใจได้ว่า วิธีการแก้ไขเยียวยาถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยระบุได้ว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นเพียงปัญหาเดียว หรือบางส่วนของปัญหาเชิงโครงสร้างที่ใหญ่กว่า และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเช่นกัน



แรงงานข้ามชาติทั่วโลกเป็นแรงงานที่จำเป็นอย่างยิ่ง แต่กลับเป็นประชากรที่มีความเปราะบางมากขึ้นต่อการถูกเอารัดเอาเปรียบในระหว่างและหลังโควิด-19 © IOM 2020 / MUSE MOHAMMED

หลักปฏิบัติ  
การติดตามผล  
กับแรงงาน

สื่อสารกับแรงงานเมื่อได้รับการแก้ไขเยียวยาครบถ้วนและเมื่อบริษัทมีความเห็นสมควรที่จะยุติคำร้องทุกข์

ยืนยันกับแรงงานว่า

- มีการแก้ไขเยียวยาครบถ้วนแล้วหรือไม่
- ได้รับผลกระทบด้านลบหรือด้านบวกหรือไม่ อาทิ
  - ได้รับการดูแลที่ดีขึ้น หรือมีการตอบโต้จากบริษัท
  - ได้รับการดูแลสุขภาพเพียงพอหรือไม่
  - มีการตีตราใด ๆ หรือไม่

ควรพิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้การแก้ไขเยียวยาเสร็จสมบูรณ์หรือไม่

ทางเลือกเพิ่มเติม

- ทำงานร่วมกับพันธมิตรภายนอกเพื่อดำเนินการติดตามผล
- หากมีการดำเนินแผนการแก้ไขเยียวยาตลอดห่วงโซ่อุปทานหรือกลุ่มอุตสาหกรรม ควรจัดหาพันธมิตรในท้องถิ่นที่สร้างสัมพันธ์กับแรงงานและให้ความเห็นแก่บริษัทได้
- พิจารณาใช้แอปฯ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามผล
- พิจารณาใช้กระบวนการตรวจสอบที่แรงงานสามารถขอทบทวนการแก้ไขเยียวยาได้ในภายหลัง



หลักปฏิบัติ  
บันทึกข้อมูลการดำเนินการ  
แก้ไขเยียวยา

รายละเอียดเกี่ยวกับการช่วยเหลือที่แรงงานได้รับควรจัดทำเป็นบันทึกเอกสารในเวลาที่เหมาะสม ถูกต้อง และปลอดภัย

ลงบันทึกและรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการแก้ไขปัญหาทั้งหมด รวมถึงเวลาที่ใช้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ตลอดจนความพยายามในการแก้ไขเยียวยาและค่าใช้จ่ายเสียหาย

การบันทึกข้อมูลควรประกอบด้วย

- รายละเอียดการติดต่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง (ขึ้นอยู่กับนโยบายการรักษาความลับ)
- ข้อมูลการประเมินเรื่องร้องทุกข์
- แผนความช่วยเหลือใด ๆ สำหรับแรงงาน
- ข้อมูลการติดตามเคส
- ผลลัพธ์ของการสื่อสารกับแรงงานและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับแผนความช่วยเหลือ
- ข้อเสนอแนะของแรงงาน

รายละเอียดและบันทึกการดำเนินการติดตามผลกับแรงงานและหัวหน้างาน

หากเป็นไปได้ให้ใช้ระบบเอกสารดิจิทัล

หลักปฏิบัติ  
ปรับปรุง  
กระบวนการแก้ไขเยียวยา

ทบทวนกลไกการร้องทุกข์และทำความเข้าใจประสิทธิภาพของกลไก

- จัดให้คณะกรรมการแรงงานหรือกลุ่มผู้ดูแลผลประโยชน์ของแรงงานมีส่วนร่วมในกระบวนการนี้สม่ำเสมอ
- จัดให้พนักงานของบริษัทซึ่งไม่ใช่ผู้ดูแลระบบกลไกการรับเรื่องร้องทุกข์มีส่วนร่วมในการตรวจสอบทุกครั้ง

ขั้นตอนที่

6

การยุติข้อร้องทุกข์

เมื่อปัญหาของแรงงานและบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการชดใช้เยียวยาอย่างเพียงพอ (เช่น ผู้จัดการเคสหรือหน่วยงานปรึกษาใด ๆ) ควรส่งรายงานสรุป (Final Report) ไปยังหน่วยงานที่ได้รับจัดตั้งขึ้นเพื่อ กลั่นกรองและตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์



คนเก็บชาที่ทำงานในไร่ชา © BIGSTOCK / EFIRED

รายงานสรุป (FINAL REPORT) ควรประกอบด้วย

- ✓ วันที่การแจ้งร้องทุกข์
- ✓ บทสรุปโดยย่อของการเยียวยาที่ส่งมอบให้แก่แรงงาน โดยยึดถือหลักความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับ
- ✓ ผลรายงานการติดตามตรวจสอบ รวมถึงระดับความพึงพอใจของแรงงานต่อความช่วยเหลือที่มีให้
- ✓ รายงานทางการเงินที่เคารพหลักความเป็นส่วนตัว

## การรวมข้อคิดเห็นเข้ากับกระบวนการทำงาน และประเมินผล

ข้อมูลที่ได้จากการแก้ไขเยียวยาสามารถนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างและแสดงถึงความพยายามของบริษัท หรืออุตสาหกรรมในวงกว้างเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน การตรวจสอบด้าน สิทธิมนุษยชนรอบด้าน และนโยบาย ESG นอกจากนี้ การปรับปรุงการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิ มนุษยชน สามารถสื่อสารไปยังหน่วยงานด้านกฎหมาย นักลงทุน และผู้บริโภคร เพื่อเสริมสร้างชื่อเสียง ของบริษัท



หลักปฏิบัติ  
การพิจารณาและ  
ประเมินผลการแก้ไข  
เยียวยา

ตรวจสอบข้อมูลและบันทึกการแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์เพื่อระบุ

- แนวโน้มใด ๆ จากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (Ergon, 2018: 8)
- Any trends in better compliance.

พิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เป็นวงกว้างในบริษัท อุตสาหกรรม หรือห่วงโซ่อุปทานหรือไม่

ทางเลือกเพิ่มเติม

- ทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อประเมินภาพรวมการปฏิบัติตามสิทธิมนุษยชน
- ทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเก็บข้อมูลและรายงานการปรับปรุงการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนและความพยายามด้าน ESG (สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล) ที่ดีขึ้น
- ศึกษาผลลัพธ์ที่ตึงใจ / ไม่ตึงใจสำหรับแรงงานเพื่อระบุถึงประเด็นที่ไม่เป็นธรรม

หลักปฏิบัติ  
ตรวจสอบ  
และปรับปรุง  
นโยบายให้ทันสมัย

จัดตั้งคณะทำงานข้ามสายงานเพื่ออัปเดตนโยบายภายในองค์กรตามผลการแก้ไขเยียวยา คณะทำงานดังกล่าวสามารถ:

- รวบรวมบทเรียนเพื่อจัดทำกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพด้านต้นทุน
- ปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันสมัย
- จัดให้มีหรือเรียกร้องให้จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนใหม่ ๆ
- ตรวจสอบประเด็นที่น่าเป็นกังวล

ร่างรายงานการตรวจสอบตามความจำเป็น

ทางเลือกเพิ่มเติม

- ร่วมมือกับกลุ่มหน่วยงานภายนอกเพื่อทำการวิเคราะห์ดังกล่าว
- ปรับกระบวนการนี้เพื่อประเมินห่วงโซ่อุปทานและ / หรืออุตสาหกรรมทั้งหมด

หลักปฏิบัติ  
การสื่อสาร  
เรื่องการเปลี่ยนแปลง

ส่งต่อข้อมูลบทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned) ในภาพรวมไปทั่วทั้งบริษัท ห่วงโซ่อุปทาน และอุตสาหกรรม (ตามความเหมาะสม)

แจ้งให้แรงงานทราบถึงการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากบทเรียนที่ได้รับจากแผนการแก้ไขเยียวยา

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนและสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Accountability) การตรวจสอบได้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างความเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการแก้ไขเยียวยา ผู้ดูแลการแก้ไขเยียวยาทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรในแผนกคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ไปจนถึงผู้ใกล้ชิดและผู้จัดการเคส (รายกรณี) ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมและวิชาชีพที่เข้มงวด แนวโน้มใด ๆ ที่ชี้ให้เห็นถึงการทุจริต การเลือกปฏิบัติ หรือสิ่งที่คล้ายกันควรถูกจัดการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

หลักปฏิบัติ  
ปรับตัวให้เข้ากับ  
การเปลี่ยนแปลง

ตรวจสอบประสิทธิภาพของกลไกการรับเรื่องร้องทุกข์ในยามฉุกเฉินและปรับกระบวนการเพื่อให้กลไก  
ทำหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง

- ตัวอย่างเช่น เปลี่ยนให้ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสอบสวนผ่านช่องทางออนไลน์  
ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

ประเมินนโยบายเมื่อเทียบกับความเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานในกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชน

# นโยบายหลักสำหรับแผนการแก้ไข เยียวยาที่มีประสิทธิภาพ

นโยบายที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสอบสวนและการแก้ไขปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินแผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิผลและยั่งยืน ขอบเขตและเนื้อหาของนโยบายเหล่านี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะของบริษัท อุตสาหกรรม และแรงงานที่เกี่ยวข้อง คู่มือเชิงปฏิบัติสำหรับธุรกิจในการแก้ไขเยียวยาการร้องทุกข์ของแรงงานข้ามชาติ แนะนำให้พัฒนานโยบายตามที่ระบุด้านล่างนี้ นอกจากนี้นโยบายในแต่ละข้อได้มีแนวปฏิบัติไว้ให้แล้ว (ลิงก์เข้าคู่มือเอกสารคู่มือแนวปฏิบัติทั้งหมดจะปรากฏอยู่ในรายการข้อมูลอ้างอิงที่ส่วนท้ายของคู่มือฯ ฉบับนี้) อย่างไรก็ตาม คู่มือฯ ฉบับนี้ก็ยังสนับสนุนให้บริษัทหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้กำหนดนโยบายให้ตรงกับความต้องการของบริษัท แรงงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเอง

## นโยบายการสอบสวน

นโยบายที่กำหนดมาตรฐานสำหรับการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ รวมถึงการรวบรวมหลักฐาน กำหนดเวลา และเอกสาร นโยบายนี้ยังสามารถช่วยคัดแยกเรื่องร้องทุกข์ตามความเร่งด่วนและความรุนแรงได้อีกด้วย นโยบายอาจประกอบไปด้วยมิติดังต่อไปนี้

- คำแนะนำการพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์
- คำแนะนำเกี่ยวกับบุคคลที่ควรสัมภาษณ์ คำถามที่ควรถาม และข้อควรระวังเพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและแบบฟอร์มที่ต้องใช้เอกสารในขั้นตอนดังกล่าว
- คำแนะนำเกี่ยวกับหลักการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัว
- ระยะเวลาและกำหนดเวลาที่คาดการณ์ไว้สำหรับแต่ละขั้นตอนของการสอบสวน
- การแต่งตั้งบุคลากรและบทบาทของพวกเขาในการสืบสวนให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานและสนับสนุนในด้านเฉพาะทางสำหรับกลุ่มเสี่ยง ซึ่งรวมถึงผู้หญิงและแรงงานข้ามชาติ
- ตัวอย่างการแยกแยะลักษณะการร้องทุกข์บางประเภท



**คู่มือ**

- โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP), Office of Audits and Investigations, Investigation guidelines (สำนักงานตรวจสอบและสอบสวน คู่มือเชิงปฏิบัติในการสืบสวน) (องค์การสหประชาชาติ, 2019)



**นโยบายการไม่ตอบโต้** นโยบายที่มุ่งมั่นที่จะไม่ตอบโต้บุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานเรื่องร้องทุกข์ สร้างความคุ้มครอง ป้องกัน และลงโทษทางวินัยที่เป็นการตอบโต้ใด ๆ

**คู่มือ**

- โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP), Policy for Protection against Retaliation (นโยบายป้องกันการตอบโต้) (องค์การสหประชาชาติ, 2018)
- Conference of International Investigators, Uniform Principles and Guidelines for Investigations (การประชุมพนักงานสืบสวนนานาชาติ หลักการและแนวทางการสอบสวนที่เป็นเอกภาพ) (2009)



**นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติ** นโยบายที่มุ่งมั่นการไม่เลือกปฏิบัติต่อแรงงานเมื่อมีการคัดกรอง ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แสดงตัวอย่างการหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะ ให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการจัดการเลือกปฏิบัติทางเพศและการเลือกปฏิบัติต่อแรงงานข้ามชาติ ตลอดจนประเด็นการยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว (Informed Consent) นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติอาจประกอบไปด้วย

- ความมุ่งมั่นของบริษัทที่จะไม่เลือกปฏิบัติ
- การจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในการป้องกันการเลือกปฏิบัติและอคติ โดยเฉพาะต่อกลุ่มเสี่ยง

**คู่มือ**

- องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO), Eliminating Discrimination in the Workplace (การจัดการเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน) (2009)



**นโยบายการรักษาความลับ** นโยบายที่เน้นหลักการรักษาความลับ การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและตัวตนของแรงงานตลอดกระบวนการ นโยบายอาจประกอบไปด้วย

- คำจำกัดความของการรักษาความลับและการไม่เปิดเผยตัวตน
- ความมุ่งมั่นของบริษัทต่อหลักการรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและตัวตน
- คำแนะนำเฉพาะเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บ และจัดทำเอกสารรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมดอย่างปลอดภัย (เช่น เอกสารหรือแฟ้มเอกสารที่มีการป้องกันด้วยรหัสผ่าน)

**คู่มือ**

- โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP), Office of Audits and Investigations, Investigation Guidelines (สำนักงานตรวจสอบและสอบสวน คู่มือเชิงปฏิบัติในการสืบสวน) (องค์การสหประชาชาติ, 2019)
- สำนักงานเลขาธิการแห่งสหประชาชาติ, Information sensitivity, classification and handling (ความอ่อนไหวของข้อมูล การจำแนกประเภท และการจัดการ) (องค์การสหประชาชาติ, 2007)
- IOM Data Protection Manual (คู่มือการคุ้มครองข้อมูลของไอโอเอ็ม) 2010



การรับมือโดยเฉพาะกับปัญหาแรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ และการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ นโยบายที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแรงงานที่ถูกแสวงหาประโยชน์ในรูปแบบที่รุนแรง (รวมถึงแรงงานบังคับและการค้ามนุษย์) ผู้ให้บริการควรเป็นองค์กรที่ทำงานร่วมกับแรงงานผู้เสียหายที่ถูกแสวงหาประโยชน์ในพื้นที่ และเป็นที่น่าเชื่อถือในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ระบุข้อกังวลของแรงงานที่ต้องดูแลในทันที ตรวจสอบให้แน่ใจว่าความช่วยเหลือที่ให้นั้นมาจากตามความต้องการของแรงงาน การสนับสนุนเบื้องต้นอาจรวมถึงที่พำนักอาศัยระยะสั้น อาหาร เสื้อผ้า การดูแลทางการแพทย์และการให้คำปรึกษา
- เสนอการวางแผนบริหารจัดการรายกรณีโดยรวมถึงมิติความปลอดภัย รักษาเกียรติและศักดิ์ศรี และมีประสิทธิภาพสำหรับการกลับคืนสู่สังคมของแรงงานข้ามชาติ ควรมีการกำหนดประเทศภูมิภาค และสถานที่พำนักที่แรงงานจะเดินทางกลับ การกลับคืนสู่สังคมเป็นส่วนสำคัญของการประเมินเบื้องต้น แผนการกลับคืนสู่สังคมขององค์กรและโครงการในประเทศผู้รับควรแจ้งบริการที่มีตามความจริง ซึ่งอาจประกอบไปด้วย
  - บ้านพักพิงและที่พักอาศัย
  - บริการทางการแพทย์และสุขภาพและการให้คำปรึกษา
  - การช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตและจิตสังคม
  - ความช่วยเหลือทางกฎหมาย
  - ความช่วยเหลือทางการเงิน
  - ความช่วยเหลือในการเดินทางกลับ
  - บริการการกลับคืนสู่สังคม

## คู่มือ

- IOM, *Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking* (คู่มือว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ของไอโอเอ็ม) (2007)
- IOM, *Reintegration Handbook: Practical Guidance on the Design, Implementation and Monitoring of Reintegration Assistance* (คู่มือการกลับคืนสู่สังคม: คู่มือเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการออกแบบ การนำไปใช้งาน และการติดตามตรวจสอบความช่วยเหลือในการกลับคืนสู่สังคมของไอโอเอ็ม) (2019)



**กระบวนการตรวจสอบ** คู่มืออธิบายถึงเวลาและวิธีพิจารณาการตัดสินใจ

ทั้งแบบอัตโนมัติหรือตามคำขอของแรงงานผู้เสียหาย นโยบายอาจประกอบไปด้วย

- จำเป็นต้องมีการทบทวนแนวทางการแก้ไขเยียวยาเรื่องร้องเรียนทุกขั้วบางประเภท
- จำเป็นต้องมีการทบทวนแบบครบวงจรในช่วงที่ทดลองการแก้ไขเยียวยาและการติดตามผล
- บุคคลที่ได้รับอนุญาต (หรือไม่ได้รับอนุญาต) ให้มีส่วนร่วมในการทบทวน
- ระยะเวลาสำหรับการจัดการทบทวนใด ๆ



## บทสรุป

การมีแผนการแก้ไขเยียวยาจะช่วยส่งเสริมศักยภาพของบริษัทต่อการตรวจสอบ วิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) การปฏิบัติตามข้อกำหนด และนโยบายการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) สิ่งสำคัญประการแรกคือการให้แรงงานมีส่วนร่วมในการตรวจหาและแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์ด้านสิทธิมนุษยชน จากนั้นให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ดังนั้น แผนการแก้ไขเยียวยาจึงสามารถช่วยบริษัทหรืออุตสาหกรรมได้ปรับปรุงข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนด้วยการตรวจพบปัญหาตั้งแต่เนิ่น ๆ หากทางแก้ไขปัญหายังมีประสิทธิภาพ และป้องกันมิให้ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้นในอนาคต แผนการแก้ไขเยียวยาไม่เพียงแต่จะดำเนินการได้ภายในบริษัทเดียว แต่ยังสามารถใช้กับทั่วทั้งห่วงโซ่อุปทาน และภาคอุตสาหกรรมโดยรวม เพื่อขจัดสาเหตุภายนอกที่ก่อให้เกิดเรื่องร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน เช่น ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บโดยหน่วยงานจัดหางาน หรือวิธีการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากแรงงานข้ามชาติ

ตามที่กล่าวไว้ในคู่มือฯ ฉบับนี้ แผนการแก้ไขเยียวยาจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อแรงงานมีส่วนร่วมในการออกแบบ นำไปปฏิบัติใช้ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิธีแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมของแรงงานและตัวแทนของแรงงานเองจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินแผนการแก้ไขเยียวยา ช่วยปรับเปลี่ยนกระบวนการแก้ไขเยียวยาให้ตรงกับความต้องการและข้อกังวลของแรงงาน ทำให้มีแนวทางที่ตอบสนองที่ดียิ่งขึ้นต่อประเด็นปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนภายในบริษัท ห่วงโซ่อุปทาน ภูมิภาค หรือในภาคอุตสาหกรรมโดยรวม



แรงงานย้ายถิ่นที่มีรายได้น้อย © UNSPLASH 2019 / K8

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้มีได้ระบุและมีได้มีเจตนาให้คำแนะนำทางกฎหมายใด ๆ ทั้งในเรื่องทั่วไปและที่เฉพาะเจาะจง

### กฎหมายของมาเลเซีย: แนวทางการปฏิบัติการแก้ไขเยียวยาและติดตามผล

นอกเหนือจากสิ่งที่กำหนดโดยมาตรฐานสากลแล้ว กฎหมายระดับประเทศยังกำหนดข้อกำหนดบังคับสำหรับธุรกิจอีกด้วย ในมาเลเซีย สองประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่น่ากังวลเป็นพิเศษคือแรงงานบังคับและการค้ามนุษย์ ซึ่งผู้ได้รับผลกระทบส่วนใหญ่เป็นแรงงานข้ามชาติ กฎหมายโดยตรงและเกี่ยวข้องมากที่สุดที่มาเลเซียที่แก้ปัญหาประเด็นเหล่านี้ ได้แก่

- a- พระราชบัญญัติปราบปรามการค้ามนุษย์และลักลอบขนผู้โยกย้ายถิ่นฐาน ค.ศ. 2007 (Anti-Trafficking in Persons and Anti-Smuggling of Migrants Act 2007 (Act 670) (ATIPSOM))
- b- รัฐธรรมนูญแห่งสหพันธรัฐมาเลเซีย (The Federal Constitution of Malaysia)
- c- ประมวลกฎหมายอาญา (พ.ร.บ. 574) (Penal Code, Act 574) และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (พ.ร.บ. 593) (Criminal Procedure Code, Act 593)
- d- กฎหมายแรงงานต่าง ๆ

แหล่งข้อมูลเหล่านี้มีการขยายความด้านล่างและมีคำอธิบายอยู่ในแผนผังงาน (flowchart) หลังจากนั้น

สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาเมื่อออกแบบและดำเนินการแก้ไขเยียวยาพร้อมติดตามผล คือ กฎหมายภายในประเทศ ซึ่งจะช่วยให้การส่งต่อเรื่องร้องทุกข์และการกระทำที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นความผิดทางอาญาไปยังหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ทำให้แรงงานทราบถึงสิทธิของตนและข้อมูลทางเลือกของหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม คำจำกัดความของประเทศมาเลเซียเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนบางอย่าง เช่น แรงงานบังคับและการค้ามนุษย์นั้น มีความเข้มงวดมากกว่าข้อแนะนำระหว่างประเทศอื่น ๆ (เช่น พิธีสารปาเลอโรมและอนุสัญญาไอแอลโอว่าด้วยแรงงานบังคับ) และมากกว่ากฎหมายของเขตอำนาจศาลอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้ บริษัทและกลุ่มต่าง ๆ ที่บริหารจัดการแผนการแก้ไขเยียวยาจึงควรแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่ยังไม่ปฏิบัติตามคำจำกัดความของแรงงานบังคับและการค้ามนุษย์ภายใต้กฎหมายของมาเลเซีย (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอบกฎหมายเรื่องแรงงานบังคับ โปรดดูไอแอลโอ, 2019a.)

#### a. พระราชบัญญัติปราบปรามการค้ามนุษย์และลักลอบขนผู้โยกย้ายถิ่นฐาน ค.ศ. 2007 (ATIPSOM)

ปัจจุบัน มาเลเซียไม่มีคำจำกัดความทางกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับแรงงานบังคับ<sup>3</sup> อย่างไรก็ตามเป็นที่ตระหนักว่าแรงงานบังคับเป็นเครื่องบ่งชี้การแสวงหาผลประโยชน์ ซึ่งจำเป็นต้องการกำหนดการกระทำที่เป็นการค้ามนุษย์ภายใต้ พ.ร.บ. ฉบับนี้

3. โปรดทราบว่า ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2561 ได้มีการเสนอการแก้ไขกฎหมาย Employment Act 1955 (พระราชบัญญัติการจ้างงานซึ่งรวมถึงคำจำกัดความใหม่ของ "แรงงานบังคับ" (forced labor) และข้อห้ามเกี่ยวกับแรงงานบังคับทุกรูปแบบ ในขณะที่จัดทำเอกสารฉบับนี้ยังไม่พบหลักฐานว่ากฎหมายที่เสนอแก้ไขเพิ่มเติมนั้นมีผลบังคับใช้

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 2 ของ พ.ร.บ. ได้ให้คำจำกัดความการแสวงหาผลประโยชน์เป็น “การแสวงหาผลประโยชน์ทางเพศทุกรูปแบบ แรงงานบังคับหรือบริการ การเป็นทาสหรือการปฏิบัติที่คล้ายกับการเป็นทาส ข้าราชการ กิจการที่ผิดกฎหมายใด ๆ หรือการติดต่อด้วยมนุษย์” (เน้นเพิ่มเติม)

### มาตรา 13 และมาตรา 14 ของพ.ร.บ. ATIPSOM บัญญัติไว้ดังนี้

**13.** บุคคลใดที่ค้ามนุษย์ในบุคคลที่มีใจเด็กเพื่อแสวงหาประโยชน์โดยวิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้ (a) การบังคับขู่เข็ญ; (b) การใช้กำลังหรือการบีบบังคับในรูปแบบอื่น (c) การลักพาตัว (d) การฉ้อโกง (e) การหลอกลวง (f) การใช้อำนาจโดยมิชอบ (g) การใช้ประโยชน์จากความเปราะบางของบุคคลเพื่อค้ามนุษย์ หรือ (h) การให้หรือรับเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดเพื่อให้ได้รับความยินยอมจากผู้มีอำนาจควบคุมผู้ถูกค้ามนุษย์ และต้องระวางโทษจำคุกไม่น้อยกว่าสามปีแต่ไม่เกินยี่สิบปีและต้องระวางโทษปรับด้วย

**14.** ผู้ใดค้ามนุษย์บุคคลที่เป็นเด็กเพื่อการแสวงหาผลประโยชน์ ผู้ที่กระทำความผิดจะต้องระวางโทษจำคุกไม่น้อยกว่าสามปีแต่ไม่เกินยี่สิบปี และต้องระวางโทษปรับด้วย “การบังคับขู่เข็ญ” หมายถึง (a) การขู่ว่าจะมีอันตรายร้ายแรงหรือจะมีข้อจำกัดทางกายภาพต่อบุคคลใด ๆ (b) ไม่ว่าจะด้วยกลเม็ด แบบแผน หรือรูปแบบใด ๆ ที่มีเจตนาให้บุคคลหลงเชื่อว่าการไม่กระทำการใด ๆ จะส่งผลให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือ (c) การละเมิดหรือขู่ว่าจะละเมิดกระบวนการทางกฎหมาย

คำจำกัดความของการบังคับขู่เข็ญที่ระบุในนิยาม พ.ร.บ. ATIPSOM นั้นยากที่จะบรรลุในความหมายและเป็นอุปสรรค สำคัญในคดีแรงงานบังคับหลายคดี คำจำกัดความไม่รับรองวิธีการควบคุมอื่น ๆ เช่น การใช้ประโยชน์จากความเปราะบางต่าง ๆ โดยมีขอบไม่ว่าจะเป็นหนี้สิน การหลอกลวง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบีบบังคับทางจิตวิทยา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตกอยู่ภายใต้การบีบบังคับ ด้วยเหตุนี้ บริษัทต่าง ๆ จึงควรตระหนักว่าการร้องทุกข์ด้านสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องร้ายแรงและต้องการการดูแลจัดการ แม้จะอยู่นอกเหนือคำจำกัดความของแรงงานบังคับของมาเลเซีย ตามที่ไอแอลโอระบุไว้ (2019b: 2)

มีคดีแรงงานบังคับที่ไม่เป็นไปตามนิยาม พ.ร.บ. ATIPSOM และกฎหมายระดับประเทศอื่น ๆ ในปัจจุบัน และไม่มีกลไกโทษคดีแรงงานบังคับที่เหมาะสมตามที่เรียกร้องในอนุสัญญาว่าด้วยแรงงานบังคับ ฉบับที่ 29 ของ ไอแอลโอ (หรือเรียกว่า ไอแอลโอ C29) คำจำกัดความของการบังคับขู่เข็ญในนิยามของ พ.ร.บ. ATIPSOM นั้นไม่ครอบคลุมและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงของรูปแบบการแสวงหาผลประโยชน์สมัยใหม่ซึ่งมีองค์ประกอบที่แพร่หลายและแตกต่างกัน เช่น การบีบบังคับทางจิตวิทยา การหลอกลวง การฉ้อโกง และการใช้ประโยชน์จากความเปราะบางในทางมิชอบ ในทางปฏิบัติ การบังคับขู่เข็ญตามที่ให้นิยามไว้ใน พ.ร.บ. ATIPSOM ทำให้พิสูจน์เพื่อการดำเนินคดีตามกฎหมายได้ยากลำบาก การขยายความ “วิธีการ” (Act) ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการค้ามนุษย์ให้ครอบคลุมมากกว่าการบังคับขู่เข็ญจะทำให้มีโอกาสในการรับมือกับการแสวงหาผลประโยชน์แรงงานบังคับในทุกรูปแบบได้ดีขึ้นกว่าเดิม

สิ่งสำคัญที่ควรทราบก็คือ ขั้นตอนและนโยบายการคัดกรองและระบุตัวตนและนโยบายในปัจจุบัน จะคัดแยกเหยื่อการค้ามนุษย์ตามคำจำกัดความที่ระบุไว้ในนิยาม พ.ร.บ. ATIPSOM เท่านั้น ในปัจจุบันการเข้าถึงการเยียวยาหรือการสนับสนุนนั้นถูกจัดไว้ให้กับผู้ที่ถูกระบุว่าเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ตามนิยาม พ.ร.บ. ATIPSOM เท่านั้น กล่าวคือการแก้ไขเยียวยาและการสนับสนุนที่มีให้สำหรับผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ตามนิยาม พ.ร.บ. ATIPSOM นั้นไม่สามารถใช้ได้กับผู้เสียหายจากแรงงานบังคับวันแต่สถานการณ์จะเป็นไปตามคำจำกัดความของการค้ามนุษย์ตามที่กำหนดไว้ในนิยาม พ.ร.บ. ATIPSOM นอกจากนี้ผู้เสียหายจากแรงงานบังคับซึ่งมีสถานะผิดปรกติและไม่ได้ถูกระบุว่าเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ตาม พ.ร.บ. ATIPSOM มีความเสี่ยงที่จะถูกควบคุมตัวเนื่องจากกระทำความผิดตามกฎหมายคนเข้าเมือง อย่างไรก็ตาม ฟังทราบว่าสำนักงานสภานโยบายแห่งชาติเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และการลักลอบขนย้ายแรงงานผู้โยกย้ายถิ่นฐาน (National Strategic Office Council for Anti-Trafficking in Persons and Anti-Smuggling of Migrants หรือ NSO MAPO) กำลังดำเนินการแก้ไขคำจำกัดความของ “การบังคับขู่เข็ญ” (coercion) ในนิยาม พ.ร.บ. ATIPSOM และการแก้ไขเหล่านี้จะถูกรับรองโดยรัฐสภาในเร็ว ๆ นี้

### b. รัฐธรรมนูญแห่งสหพันธรัฐมาเลเซีย (The Federal Constitution of Malaysia)

มาตรา 6 ของรัฐธรรมนูญแห่งสหพันธรัฐกำหนดว่า “บุคคลใดจะถูกควบคุมให้เป็นทาสไม่ได้” และ “ห้ามใช้แรงงานบังคับทุกรูปแบบ” ยกเว้นการเกณฑ์ เพื่อรับใช้ชาติและการทำงานหรือบริการของบุคคลที่เป็นผลมาจากการลงโทษของศาล การใช้คำว่า “ไม่มีบุคคลใด” ครอบคลุมถึงทุกคน กล่าวคือ พลเมืองและผู้ที่ไม่ใช่พลเมือง รวมถึงแรงงานข้ามชาติ มีเอกสารตามกฎหมายหรือไม่ก็ตาม (ไอแอลโอ, 2019b: 11) ประเด็นนี้ได้รับการสนับสนุนโดยคดีของ Ali Salih Khalaf กับโรงพยาบาล Taj Mahal (ไอแอลโอ 2019b: 11) ซึ่งศาล อุตสาหกรรมได้วินิจฉัยว่ามาตรา 8 ของรัฐธรรมนูญแห่งสหพันธรัฐมาเลเซียใช้คำว่า “บุคคล” (person) ไม่ใช่ “พลเมือง” (citizen) และ สิทธิที่รับรองโดยความเท่าเทียมกันนั้นครอบคลุมไปยังผู้โยกย้ายถิ่นฐานที่มีและไม่มีเอกสารถูกต้องตามกฎหมาย

### c. ประมวลกฎหมายอาญา (พ.ร.บ. 574) (Penal Code) และ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (พ.ร.บ. 593) (Criminal Procedure Code)

มาตรา 374 แห่งประมวลกฎหมายอาญาบัญญัติว่า “ผู้ใด บังคับบุคคลใดให้ทำงานโดยมิชอบด้วยกฎหมายโดยปราศจากความยินยอมจากบุคคลนั้น ผู้กระทำผิดจะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือระวางโทษปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ” มาตรา 370 ห้ามมิให้ซื้อหรือขายบุคคลใดในฐานะทาส และมาตรา 371 กำหนดว่าผู้ที่ค้าทาสเป็นการกระทำความผิดทางอาญาเช่นเดียวกัน ทั้งสามส่วนกล่าวถึง “บุคคลใด ๆ” ไม่ใช่ “พลเมือง” ดังนั้น กฎหมายจึงครอบคลุมไปถึงผู้โยกย้ายถิ่นฐานที่มีและไม่มีเอกสารถูกต้องตามกฎหมาย (ไอแอลโอ, 2019b: 11)

### d. กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับห้ามการกระทำที่สื่อเค้าว่าเป็นแรงงานบังคับหรือกฎหมายที่อาจนำบังคับใช้กับผู้เสียหายจากแรงงานบังคับ

- กฎหมาย Children and Young Persons (Employment) Act 1966 (ตามที่แก้ไขเพิ่มเติม) บัญญัติข้อกำหนดและจำกัดการจ้างงานเด็กและเยาวชน
- กฎหมาย Passport Act 1966 ห้ามมิให้นายจ้างยึดหนังสือเดินทางของแรงงาน (S.12[1][f])
- กฎหมาย Private Employment Agencies Act 1981 (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยกฎหมาย Private Employment Agencies [แก้ไขเพิ่มเติม] Act 2017) บัญญัติข้อกำหนดในการกำกับดูแลบริษัทจัดหางานเอกชน กฎหมายฉบับนี้บัญญัติให้บริษัทจัดหางานต้องได้รับใบอนุญาตภายใต้กฎหมายฉบับนี้ ก่อนที่จะได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจกรรมสรรหางาน (กฎหมาย Private Employment Agencies Act 1981 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม s.7[1]) โดยจะมอบใบอนุญาตให้กับบริษัทจัดหางานที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความประพฤติที่ดีเท่านั้น รวมถึงกรรมการบริษัทจะต้องเป็นพลเมืองมาเลเซีย ไม่ใช่บุคคลที่ยังไม่ถูกปลดจากล้มละลาย และไม่เคยถูกตัดสินว่ามีความผิดฐานค้ามนุษย์หรือความผิดเกี่ยวกับแรงงานบังคับ (s.9 [b][i]–[iii]). การออกใบอนุญาตจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด (S.9[B]) และมีข้อกำหนดในการระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาตในบางกรณี รวมถึงในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องใด ๆ (a.11A[1][a]) นอกจากนี้มีข้อกำหนดที่จำกัดการคิดค่าธรรมเนียมจัดหางานเท่ากับค่าจ้างเดือนแรก
- กฎหมาย Employment Act 1955 กฎหมาย Sabah Labour Ordinance 1949 และกฎหมาย Sarawak Labour Ordinance 1952 บัญญัติเรื่องสิทธิแรงงานขั้นพื้นฐาน เช่น สัญญาจ้างงาน ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน การคุ้มครองลูกจ้างหญิง สิทธิการลา และระบุบางข้อกำหนดสำหรับคนทำงานรับใช้ในบ้าน ตัวอย่างเช่น คนทำงานรับใช้ในบ้านไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองที่กำหนดในกฎหมายบางส่วนโดยเฉพาะ (กฎหมาย Employment Act 1955 บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ระบุในตารางที่ 1 (first schedule) ย่อหน้า 5)<sup>4</sup>

ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2562 มีการเสนอแก้ไขกฎหมาย Employment Act 1955 ขนานใหญ่ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนสุดท้ายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ก่อนที่จะนำเสนอต่อรัฐสภาเพื่อแก้ไขเพิ่มเติม (มาเลเซีย, 2018) ในขณะที่จัดทำคู่มือฯ ฉบับนี้ กฎหมายที่เสนอแก้ไขเพิ่มเติมยังไม่ได้มีผลบังคับใช้ การแก้ไขที่เสนอรวมถึง: (i) คำจำกัดความใหม่ของ “แรงงานบังคับ”<sup>5</sup> (ii) การเพิ่มมาตรา 17c ที่ห้ามการใช้แรงงานบังคับทุกรูปแบบและกำหนดบทลงโทษสำหรับการฝ่าฝืน (iii) การแก้ไขมาตรา 10(1) เพื่อกำหนดว่าสัญญาบริการต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร<sup>6</sup> และ (iv) มาตรา 59(1) ของกฎหมาย Employment Act 1955 (กำหนดวันหยุดประจำสัปดาห์) จะมีผลบังคับใช้กับคนทำงานรับใช้ในบ้าน

4 โปรดทราบว่าส่วนที่เกี่ยวข้องในกฎหมายฉบับนี้ รวมถึงหมวด IX (การคุ้มครองมารดาที่คลอดบุตร) หมวด XII (วันหยุด การจำกัดชั่วโมงการทำงาน การลาประจำปี และการลาป่วย) และหมวด XIIA (ผลประโยชน์การเลิกจ้าง การไล่ออกจากงาน และการเกษียณอายุ)

5 คำจำกัดความที่เสนอมี่ดังนี้ “แรงงานบังคับ” หมายถึง สภาวะของบุคคลใด ๆ ที่ใช้แรงงานหรือให้บริการจากการบังคับขู่ข่มหรือการหลอกลวง เป็นวิญญูชนที่อยู่ในสถานะผู้เสียหายและมองว่าตนเองไม่ได้รับอิสระในลักษณะดังต่อไปนี้

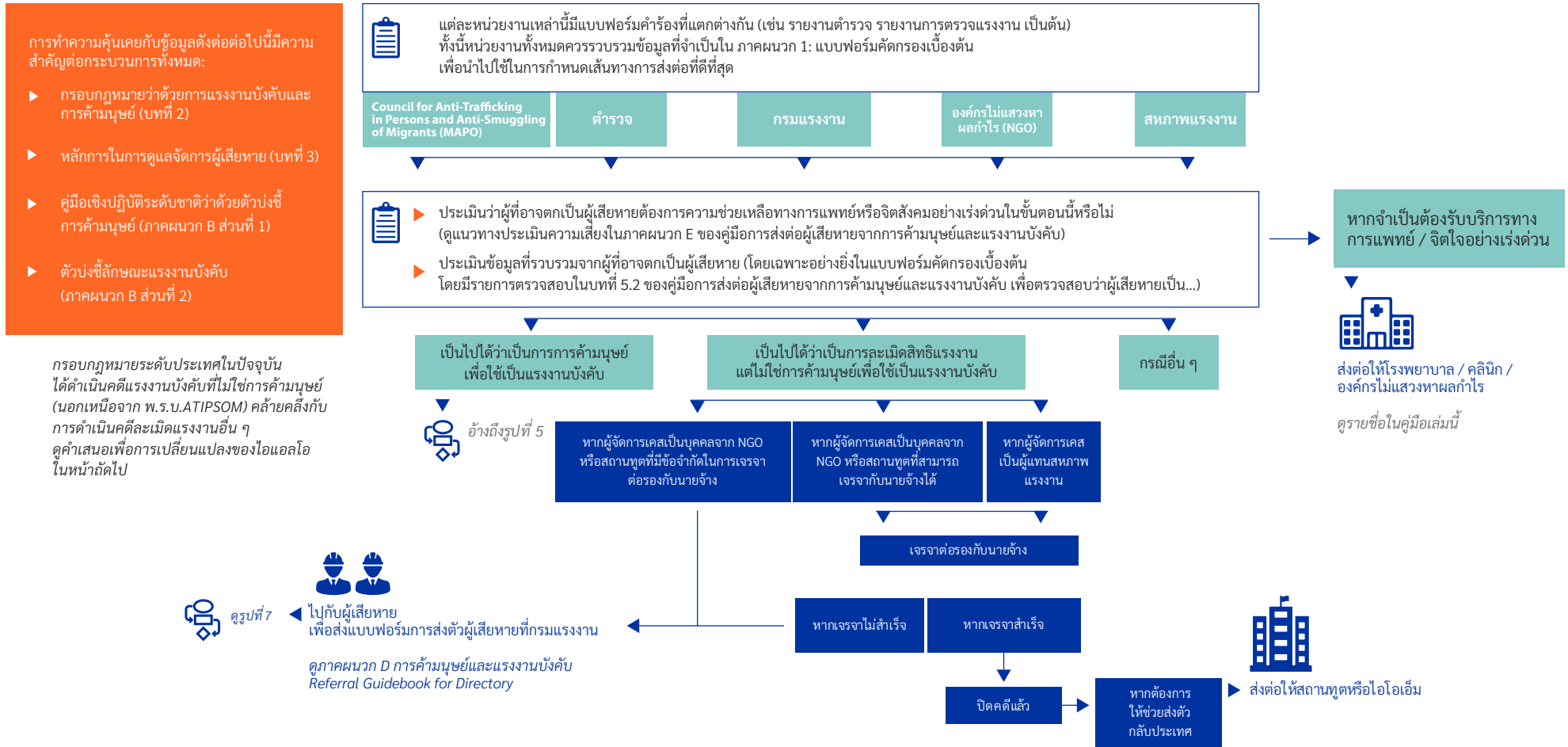
(a) ไม่มีอิสระในการหยุดใช้แรงงานหรือให้บริการ หรือ  
(b) ไม่มีอิสระในการออกจากสถานที่หรือพื้นที่ที่ผู้เสียหายใช้แรงงานหรือให้บริการ

6 กฎหมายในส่วนนี้ ตามร่างกฎหมายเดิมระบุว่าสัญญาบริการที่มีระยะเวลาเกินกว่าหนึ่งเดือน หรือเพื่อการปฏิบัติงานเฉพาะชิ้นงานที่อาจใช้เวลานานกว่าหนึ่งเดือนจนแล้วเสร็จ จะต้องทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร มาตรา 10(1) ซึ่งมีผลบังคับใช้กับทั้งคนทำงานรับใช้ในบ้านและแรงงานประเภทอื่น ๆ

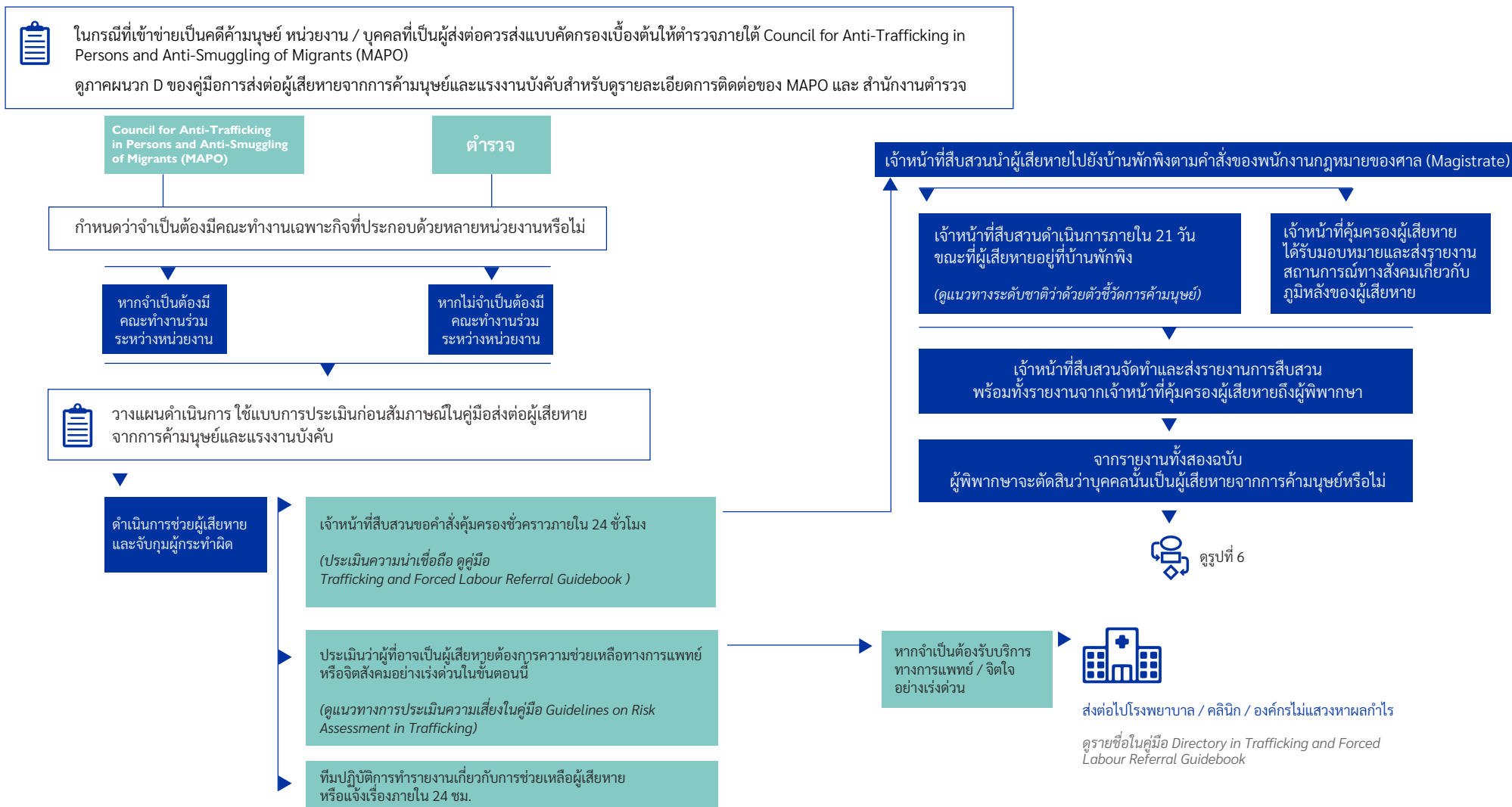
- กฎหมาย Immigration Act 1959/63 มอบอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในการจับกุมและกักกัน (Detention) บุคคลใด ๆ ที่มีเหตุผลอันควรเชื่อได้ว่าต้องรับผิดชอบและถูกดำเนินการให้ส่งตัวออกนอกประเทศภายใต้กฎหมายฉบับนี้ ในสถานการณ์เช่นนี้ การจับกุมสามารถทำได้โดยไม่ต้องมีหมายค้น และผู้ที่เกี่ยวข้องอาจถูกควบคุมตัวในเรือนจำ สถานีตำรวจ หรือศูนย์กักกันของหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองได้นานถึง 30 วัน ระหว่างที่รอการตัดสินใจเกี่ยวกับการส่งตัวออกนอกประเทศ (S.35)
- หมายเหตุ: ไอแอลโอ (2019b) และอนุสัญญาและพิธีสารเสริมว่าด้วยแรงงานบังคับของไอแอลโอ เน้นย้ำถึงข้อเท็จจริงที่ว่าแรงงานข้ามชาติที่ไม่มีเอกสารถูกต้องตามกฎหมาย อาจถูกควบคุมตัวเพื่อรอพิสูจน์ตัวตนและตรวจสอบเอกสารประจำตัว แม้ว่าแรงงานเหล่านั้นเป็นผู้เสียหายจากแรงงานบังคับและการค้ามนุษย์ (ไอแอลโอ, 2019b 13) แต่สิ่งสำคัญคือไม่ควรให้มีการปฏิบัติเช่นนี้
- กฎหมาย Workers' Minimum Standards of Housing and Amenities Act 1990 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมและที่ผ่านมติจากรัฐสภาในปี พ.ศ. 2562 ได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของที่พักอาศัย ความเป็นอยู่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการแพทย์และสังคมสำหรับแรงงานที่นายจ้างจะต้องเป็นผู้จัดหา
- กฎหมาย Occupational Safety and Health Act 1994 กำหนดให้บุคคลในที่ทำงานได้รับความปลอดภัย มีสุขภาพและสวัสดิภาพในการทำงาน และเพื่อปกป้องแรงงานจากการปฏิบัติงานในสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย กฎหมายมีผลบังคับใช้กับบางภาคส่วนอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ระบุในตารางที่ 1 (first schedule) ซึ่งรวมถึงภาคส่วนการผลิต การก่อสร้าง เกษตรกรรม ป่าไม้และการประมง เหมืองแร่และเหมืองหิน สาธารณูปโภค โรงแรม และร้านอาหาร กฎหมายกำหนดให้นายจ้างทุกคนมีหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัย สุขภาพ และสวัสดิภาพในการทำงานของลูกจ้างทุกคนเท่าที่สามารถดำเนินการได้ (มาตรา 15[1]) หน้าที่ดังกล่าวครอบคลุมไปถึงการสร้างแผนงานด้านความปลอดภัย การฝึกอบรมและการกำกับดูแล การกำหนดนโยบายด้านสุขภาพและความปลอดภัย และการดูแลรักษาสถานที่ทำงาน (มาตรา15[2])

แผนผังงานต่อไปนี้สรุปกลไกด้านการช่วยเหลือต่าง ๆ ของภาครัฐ จัดทำโดยไอแอลโอ และมีอยู่ในคู่มือฝึกอบรมสำหรับผู้บังคับใช้กฎหมายของมาเลเซีย (Cronje and Zaid, 2021: 94–97) ซึ่งเป็นชุดเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการส่งต่อความช่วยเหลือและพัฒนาาร่วมกับรัฐบาลมาเลเซีย

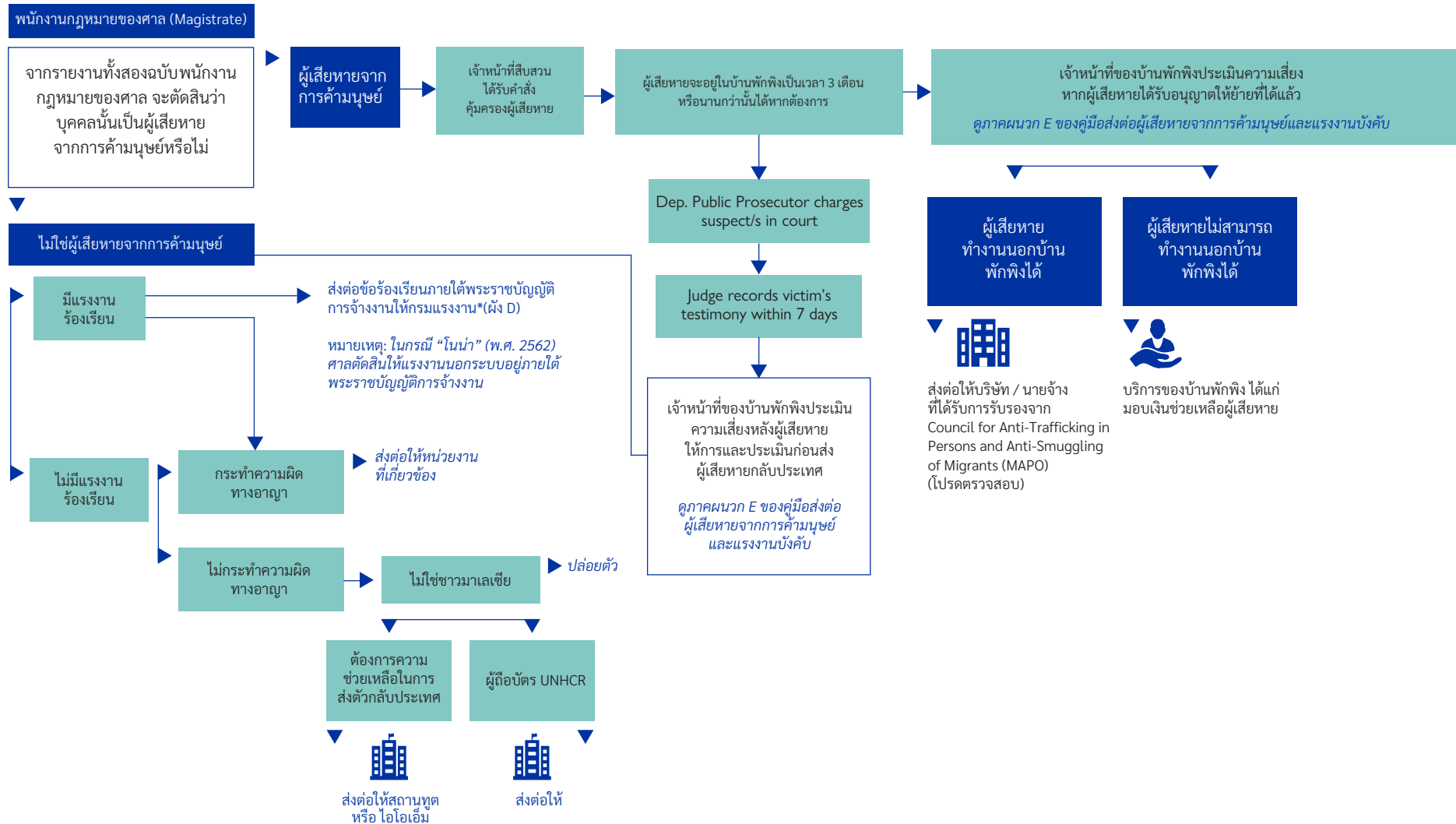
รูปที่ 4 การประเมินเบื้องต้นและการส่งต่อคดีแรงงานบังคับและการค้ามนุษย์ที่อาจเกิดขึ้น



## รูปที่ 5 การดำเนินการหากมีแนวโน้มว่าจะเป็นการค้ามนุษย์ในกรณีแรงงานบังคับ

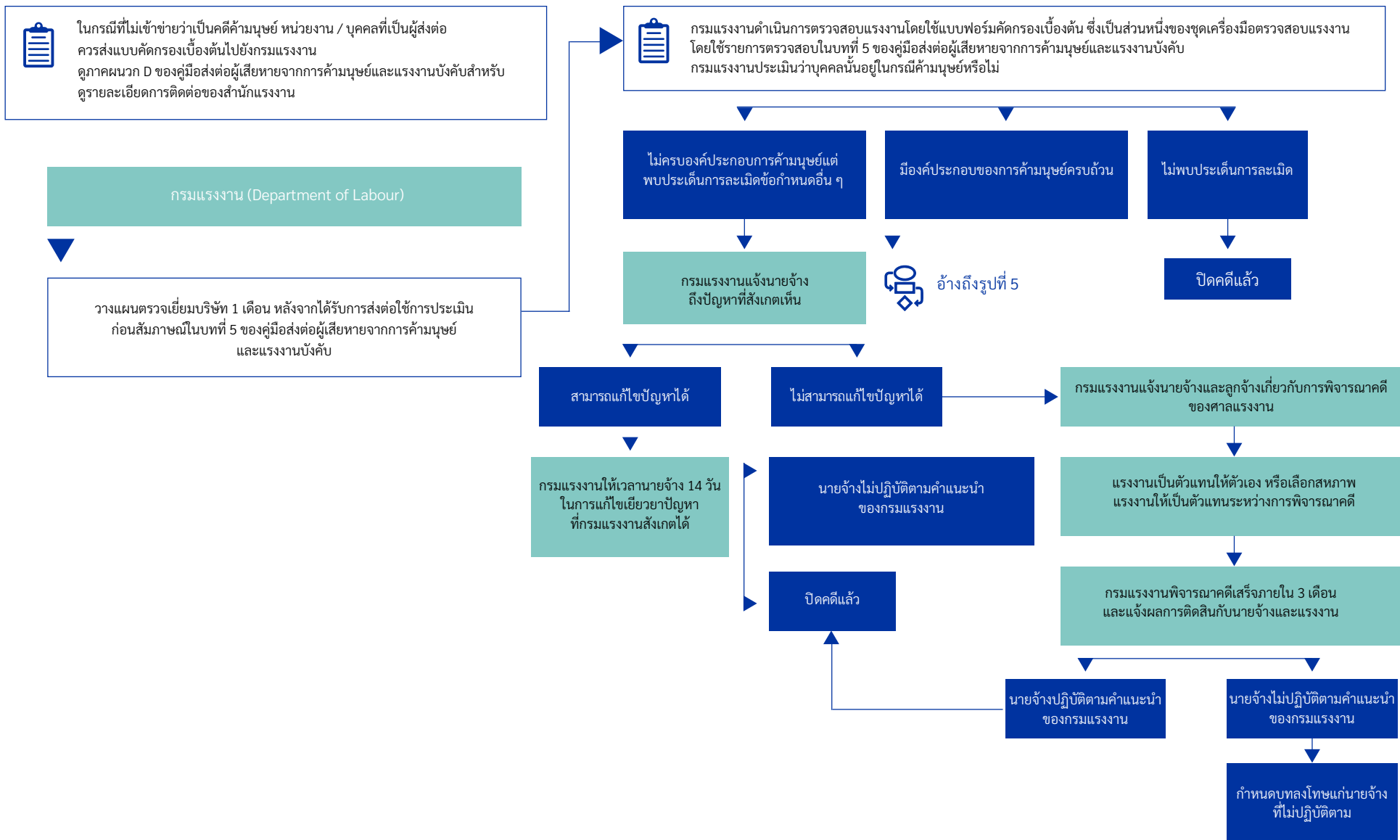


รูปที่ 6 การดำเนินการหลังจากเจ้าหน้าที่สืบสวนและเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้เสียหายส่งรายงานแล้ว





รูปที่ 7 ดำเนินการหากมีแนวโน้มว่าจะไม่ใช้การคุ้มครองแต่เป็นแรงงานบังคับหรือกรณีอื่น ๆ เกี่ยวกับแรงงาน





พนักงานหญิงภายในโรงทอผ้า © BIGSTOCK / GYN9038

เพื่อให้กระบวนการการเยียวยาอย่างมีประสิทธิภาพ การเยียวยาแก้ไขต้องปรับกับความต้องการและข้อกังวลของแรงงาน (องค์การสหประชาชาติ, 2020: 10) วิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการทำความเข้าใจความต้องการและข้อกังวลของแรงงาน คือ การมีส่วนร่วมกับคนเหล่านี้เป็นรายบุคคลด้วยการสัมภาษณ์และทำแบบสอบถาม ข้อมูลในส่วนนี้จะให้ข้อมูลทางประชากรในภาพรวมของแรงงานข้ามชาติในมาเลเซียและกรณีของการบังคับใช้แรงงาน

### ข้อมูลทางประชากรของแรงงานข้ามชาติ

แม้ว่าการทำความเข้าใจข้อมูลทางประชากรของแรงงานนอกระบบอาจเป็นเรื่องยาก แต่การศึกษาเมื่อเร็ว ๆ นี้ คาดการณ์ว่ามาเลเซียมีแรงงานข้ามชาติ 3-5.5 ล้านคนจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นหลัก ได้แก่ อินโดนีเซีย บังกลาเทศ เนปาล และอินเดีย (Sukumaran, 2020) แม้ว่าแรงงานข้ามชาติชาวอินโดนีเซียมักจะเข้าใจภาษามาเลย์ ซึ่งเป็นภาษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในมาเลเซีย แต่แรงงานข้ามชาติจากประเทศอื่น ๆ ไม่เข้าใจ (Salleh et al., 2012: 98) อุตสาหกรรมต่าง ๆ ใช้แรงงานต่างชาติเหล่านี้ในระดับที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น คนงานในไร่ปาล์มน้ำมันประมาณร้อยละ 70 เป็นแรงงานข้ามชาติ ส่วนใหญ่มาจากอินโดนีเซีย (Raghu, 2014; Accenture for Humanity United, 2013: 20) ในทางตรงกันข้าม ณ ปี 2018 แรงงานประมาณร้อยละ 20-30 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซียเป็นชาวต่างชาติ (ETI, 2019b; Verité, 2014)

ผู้โยกย้ายถิ่นฐานในมาเลเซียประมาณร้อยละ 80 เป็นผู้ชาย (Knowledge and Research, 2020: 20) และแรงงานข้ามชาติส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 24 ถึง 29 ปี (องค์การสหประชาชาติ, 2014) ทั้งชายและหญิงได้รับการจ้างงานในไร่ปาล์มน้ำมัน โดยที่ผู้หญิงทำงานเป็นแรงงาน "ชั่วคราว" ซึ่งมีหน้าที่ใส่ปุ๋ยและยาฆ่าแมลงเป็นหลัก (FLA, 2018: 10) ในบรรดาแรงงานต่างชาติที่ทำงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในมาเลเซีย ซึ่งไม่ต้องใช้แรงงานมากนัก สองในสามเป็นผู้หญิง (ETI, 2019b; Verité, 2014)

### แรงงานบังคับในมาเลเซีย

การบังคับใช้แรงงานเป็นปัญหาสำหรับแรงงานข้ามชาติโดยเฉพาะ อนุสัญญาว่าด้วยแรงงานบังคับของ ไอแอลโอ ให้คำจำกัดความว่าการบังคับใช้แรงงานเป็น "งานหรือบริการทั้งหมดที่เรียกร้องจากบุคคลใด ๆ ด้วยการขู่ว่าจะลงโทษใด ๆ และเป็นสิ่งที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้เสนอตัวโดยสมัครใจ" (ไอแอลโอ, 1930) ตัวชี้วัดของการบังคับใช้แรงงาน ได้แก่ การยึดเอกสารประจำตัว การทำงานล่วงเวลา การหลอกลวง และแรงงานขัดหนี้ (ไอแอลโอ, 2012) มีการระบุตัวชี้วัดเหล่านี้จำนวนมากไว้ในการศึกษาแรงงานข้ามชาติในมาเลเซีย (ไอแอลโอ, 2012)

ความเสี่ยงเหล่านี้มีอยู่ภายในกรอบของการโยกย้ายถิ่นฐานอย่างถูกกฎหมายในมาเลเซียและในบริบทของโยกย้ายถิ่นฐานแบบผิดกฎหมายหรือนอกระบบและการค้ามนุษย์ แรงงานข้ามชาติในมาเลเซียเริ่มตกอยู่ในความเสี่ยงตั้งแต่กระบวนการได้งานทำ นายจ้างอาจว่าจ้างแรงงานโดยตรงหรือผ่านตัวแทนจ้างเหมาบริการ ซึ่งจัดการเรื่องสรรหาแรงงาน จ่ายค่าจ้าง ที่พัก และการขนส่งแรงงานข้ามชาติ (Taylor-Nicholson et al., 2019: 43) นอกจากนี้ นายจ้างอาจใช้บริษัทจัดหางานในประเทศบ้านเกิดของแรงงาน トラาปใดที่หน่วยงานนั้นจัดระเบียบอย่างเหมาะสมในมาเลเซีย (Taylor- Nicholson et al., 2019: 55)

แรงงานที่สรรหามากักต้องจ่ายหนี้สินก้อนโตให้บริษัทจ้างเหมาบริการและบริษัทจัดหางาน (Taylor-Nicholson et al., 2019: 64; FLA, 2018: 10, 14) ทว่ามีรายงานว่าบริษัทจัดหางานและตัวแทนจ้างเหมาบริการกลุ่มเดียวกันนี้อาจทำให้แรงงานเข้าใจผิดเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระเงินและสภาพความเป็นอยู่ (FLA, 2018: 65) แรงงานจึงรู้สึกว่าการจ้างทำงานกินเวลาเพื่อชำระหนี้ที่เกิดขึ้น (FLA, 2018: 10)

ความเสี่ยงจะดำเนินต่อไปเมื่อบุคคลนั้นมาถึงมาเลเซีย การละเมิดอย่างหนึ่งที่แรงงานในมาเลเซียแจ้งร้องเรียนบ่อยที่สุด คือ การถูกนายจ้างยึดเอกสารประจำตัวและเอกสารการเดินทาง แม้ว่าจะผิดกฎหมายก็ตาม (Taylor-Nicholson, 2019: 25; FLA, 2018: 68) บางคนเชื่อว่าแนวปฏิบัตินี้มาจากการที่นายจ้างลงทุนกับแรงงานต่างชาติโดยผ่านกระบวนการจัดหางานที่ยาวนานและจ่ายค่าจ้างจำนวนมาก จึงอยากลดความเสี่ยงเพื่อไม่ให้แรงงานหนีไป (FLA, 2018: 22) แต่แนวปฏิบัติเช่นนี้มีส่วนทำให้แรงงานโดดเดี่ยวและไม่สามารถเดินทางไปไหนมาไหนได้ โดยเฉพาะในสวนปาล์มน้ำมันที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชนบทของประเทศ การเคลื่อนย้ายแรงงานยิ่งถูกจำกัดเพราะคนเหล่านี้ต้องต่ออายุใบอนุญาตทำงานที่ต้องใช้ฝีมือทุกปี และการที่แรงงานลาออกจากงานที่ทำอยู่กับนายจ้างเดิมเป็นเรื่องผิดกฎหมาย แม้ว่าเพื่อจะไปทำงานกับนายจ้างรายอื่นก็ตาม (FLA, 2018: 15) นอกเหนือจากข้อจำกัดเหล่านี้ แรงงานยังแจ้งว่าไม่สามารถออกจากที่พักได้แม้ว่าจะไม่ได้ทำงาน และถูกห้ามหรือจำกัดการใช้โทรศัพท์ (Taylor-Nicholson, 2019:73) บริษัทใด ๆ ที่ใช้แนวปฏิบัติเหล่านี้อาจมีความเสี่ยงเรื่องการเงิน กฎหมาย และชื่อเสียง (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอบกฎหมายสำหรับการบังคับใช้แรงงาน โปรดดูที่ ไอแอลโอ, 2019a.)

โดยรวมแล้ว การบังคับใช้แรงงานยังคงสร้างความเสี่ยงครั้งใหญ่ในภาคการผลิตของมาเลเซียโดยทั่วไป และโดยเฉพาะภาคอิเล็กทรอนิกส์และน้ำมันปาล์ม (ETI, 2019b) Trafficking Victims Protection Act (TVPA) (พระราชบัญญัติคุ้มครองเหยื่อการค้ามนุษย์ประจำปี พ.ศ. 2561) ของกระทรวงแรงงานสหรัฐอเมริกา จัดประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และน้ำมันปาล์มของมาเลเซียว่าพึ่งพาแรงงานบังคับ (และระบุอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มเพิ่มเติมว่าพึ่งพาแรงงานเด็ก) (USDOL, 2018) การที่รัฐบาลมาเลเซียพึ่งพารายได้จากทั้งสองภาคส่วนอย่างมาก<sup>7</sup> หมายความว่า แม้จะมีการปฏิรูปสิทธิแรงงานอย่างเห็นได้ชัด แต่มาเลเซียก็ไม่ค่อยมีแรงจูงใจที่จะปราบปรามการใช้แรงงานบังคับของอุตสาหกรรมเหล่านี้ได้อย่างจริงจัง (Slater, 2017)

ตัวอย่างเช่น แม้ว่ามาเลเซียจะมีทำที่ว่าการจะยุติการจ้างงานที่แสวงหาผลประโยชน์จากแรงงานข้ามชาตินอกระบบ แต่ในรัฐซาบาห์ การกระทำดังกล่าวส่งผลให้เจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายปราบปรามแรงงานข้ามชาติด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ต่อนายจ้าง (Slater, 2017) แรงงานข้ามชาตินอกระบบเสี่ยงต่อการถูกจับกุมเมื่อตำรวจเข้าปราบปราม จึงไม่ออกจากสวน (plantation) ที่ตนทำงาน และชีวิตขึ้นอยู่กับความเมตตาของนายจ้างที่มักจะยึดหนังสือเดินทางของตนไว้ (Slater, 2017) นอกจากนี้ แรงงานที่เป็นผู้ใหญ่แล้ว องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร รายงานว่ามีเด็กโยกย้ายถิ่นฐานจำนวน 50,000–200,000 คนในภูมิภาคนี้ ซึ่งหลายคนทำงานในสวนร่วมกับพ่อแม่ ซึ่งละเมิดมาตรฐานสากล (Slater, 2017) บุตรของแรงงานข้ามชาติที่เกิดในไร่เป็นบุคคลไร้สัญชาติ เนื่องจากมาเลเซียจะไม่ออกสูติบัตรให้ ซึ่งจำกัดการเคลื่อนย้ายของแรงงานข้ามชาติและครอบครัวของตน (Slater, 2017)

7 เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นสินค้าส่งออกมากที่สุดของมาเลเซีย โดยคิดเป็นร้อยละ 20 ของการส่งออกทั้งหมดของประเทศ ขณะที่น้ำมันปาล์มเป็นสินค้าส่งออก 5 อันดับแรกเช่นกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 3.5 ของการส่งออกของประเทศ (OEC, nd)

# แรงงานข้ามชาติและ อุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม ในประเทศมาเลเซีย

## ภาคผนวก 3



ภาพถ่ายทางอากาศของต้นปาล์มน้ำมัน NEGERI SEMBILAN, MALAYSIA. © UNSPLASH 2020 / NAZARIZAL MOHAMMAD

การวิเคราะห์เดือนพฤศจิกายน 2018 โดยสมาคม Fair Labor Association หรือ FLA พบว่าอุตสาหกรรมภาคน้ำมันปาล์มของมาเลเซียปฏิบัติตามตัวชี้วัดของ ไอแอลโอ ทั้งหมด 11 ข้อเกี่ยวกับการบังคับใช้แรงงาน (FLA, 2018: 11) ตัวชี้วัดที่เกิดข้อบ่งชี้มากที่สุดของการบังคับใช้แรงงาน ได้แก่ การใช้แรงงานข้ามชาติ การหลอกลวงหรือไม่แจ้งข้อกำหนดและเงื่อนไขการทำงาน และการยึดเอกสาร (FLA, 2018: 12) แม้ว่าจะถูกห้าม แต่ค่าธรรมเนียมการจัดหางานยังมีอยู่ (FLA, 2018: 14) และลูกจ้างในประเทศต้นทางที่ FLA สัมภาษณ์ระบุว่าแรงงานขัดหนี้เป็นตัวบ่งชี้ปัญหาหลักของการบังคับใช้แรงงานในภาคน้ำมันปาล์ม (FLA, 2018: 15) FLA อีกทั้งยังพบว่าความเสี่ยงสูงสุดที่จะเกิดการบังคับใช้แรงงานอยู่ในขั้นตอนการผลิตน้ำมันปาล์ม ซึ่งก็คือการปลูกและเก็บเกี่ยว (FLA, 2018: 12) แรงงานในสวนปาล์มส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกล ซึ่งเป็นอุปสรรคมิให้แรงงานไม่ให้เกิดถึงบริการและทรัพยากรนอกสถานที่ ตลอดจนผู้ตรวจของรัฐที่ไม่สามารถเฝ้าติดตามพื้นที่ปฏิบัติงานได้ (FLA, 2018: 15)

โดยรวมแล้ว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของภาคประชาสังคมที่ FLA สัมภาษณ์ ระบุว่าการใช้แรงงานข้ามชาติและการบังคับใช้กฎหมายแรงงานอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพของรัฐบาล เป็นปัจจัยหลักสองประการที่ผลักดันให้เกิดการบังคับใช้แรงงานในภาคน้ำมันปาล์มของมาเลเซีย (FLA, 2018: 20) ลูกจ้างรายนี่ยังระบุว่าห่วงโซ่อุปทานของน้ำมันปาล์มมีการกระจายตัวกันมาก ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการต่อต้านการใช้แรงงานบังคับทั่วทั้งภาคส่วน (FLA, 2018: 22)

เมื่อเร็ว ๆ นี้ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2562 องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรของสวิสเซอร์แลนด์รายงานว่าในรัฐซาบาห์ที่อยู่ห่างไกลออกไปของประเทศมาเลเซีย ยังคงมีการบังคับใช้แรงงานและใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มแม้ว่าลูกจ้างรายใหญ่จะให้คำมั่นว่าจะเคารพสิทธิแรงงานก็ตาม (Solidar Suisse, 2019a; SWI swissinfo.ch, 2019) ในรัฐซาบาห์ คนงานสวนปาล์มน้ำมันเกือบทั้งหมดเป็นแรงงานข้ามชาติ ส่วนใหญ่มาจากประเทศเพื่อนบ้านในอินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ และประมาณร้อยละ 70 ไม่มีวีซ่าทำงานที่เหมาะสม (Solidar Suisse, 2019a) นายจ้างสวนปาล์มน้ำมันรับสมัครแรงงานชั่วคราวรายใหม่ที่อยู่นอกระบบ ซึ่งมาจากเครือข่ายเพื่อนและครอบครัวของคนงานปัจจุบันของตนในอินโดนีเซีย (Solidar Suisse, 2019a: 11) งานยากลำบาก ไม่ถูกสุขอนามัย อันตราย และดำเนินการเพื่อให้ได้ค่าจ้างที่ผันแปรตามการเก็บเกี่ยว และมักไม่พอจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของแรงงาน (Solidar Suisse, 2019a: 10) ซึ่งถือว่าผิดกฎหมายการจ่ายค่าจ้างขั้นต่ำของมาเลเซีย (Solidar Suisse, 2019a)

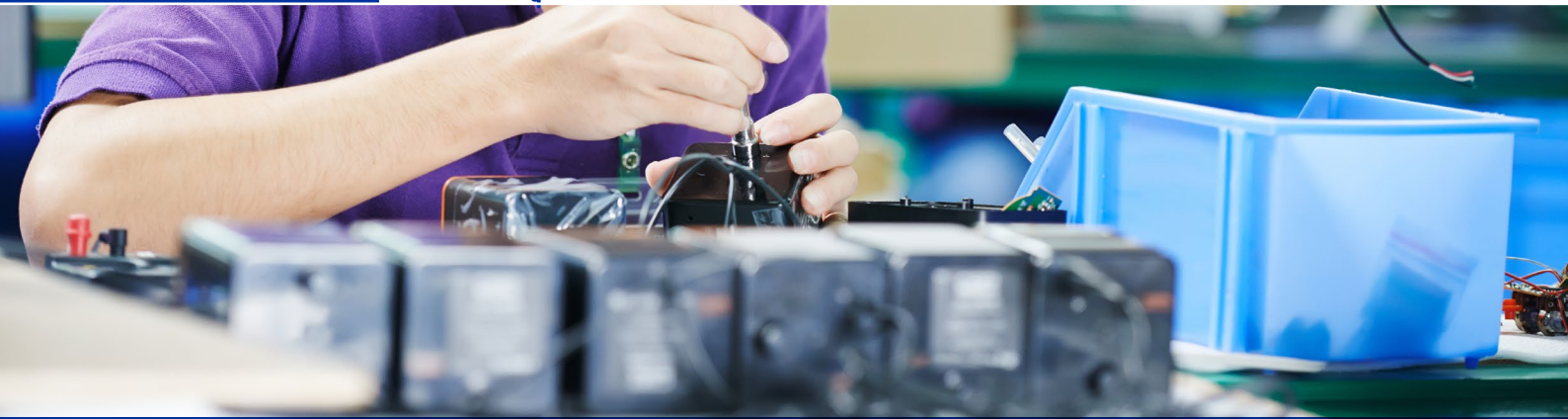
เมื่อเร็ว ๆ นี้ อุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มในซาบาห์ปิดตัวลงเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าการปิดโรงงานครั้งนี้จะส่งผลกระทบต่อแรงงานกว่าหนึ่งล้านคนอย่างไร แรงงานเหล่านี้พึ่งพาโรงงานน้ำมันปาล์มเพื่อความอยู่รอดของตน แต่่น่าจะเป็นเหตุให้เกิดการย้ายถิ่นเป็นจำนวนมากในเวลาต่อมา (Shankar, 2020)

## ข้อควรพิจารณาสำหรับบริษัทในการจัดทำ แผนการแก้ไขเยียวยาในอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มของมาเลเซีย

ในสถานการณ์เหล่านี้ บริษัทควรพิจารณาปัจจัยต่อไปนี้อย่างถี่ถ้วนเมื่อจัดทำแผนการแก้ไขเยียวยาสำหรับอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มของมาเลเซีย:

- ควรคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของแรงงานข้ามชาติทั้งกระบวนการ อันได้แก่
  - ติดต่อกับแรงงานข้ามชาติในช่วงเก็บข้อมูลก่อนและหลังเดินทางมาถึง
  - พูดคุยกับแรงงานข้ามชาติด้วยภาษาของคนเหล่านั้น
  - รับประกันว่าแรงงานข้ามชาติที่ถูกย้ายออกจากพื้นที่หรืออยู่ในชนบทจะเข้าถึงบริการ ตัวอย่างเช่น จัดให้มีกลไกการรวบรวมหรือยื่นเรื่องร้องทุกข์นอกสถานที่ และจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้ไขเยียวยาและติดตามตรวจสอบนอกสถานที่
  - ติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สามารถประเมินความต้องการและความเปราะบางของแรงงานข้ามชาติได้ดีกว่า
- ชุมชนพื้นเมืองอาจได้รับผลกระทบจากการปลูกปาล์ม น้ำมัน แผนการแก้ไขเยียวยาอาจจะออกแบบเพื่อให้สมาชิกในชุมชนร้องทุกข์ได้ด้วย
- โดยทั่วไปแล้ว สวนปาล์มน้ำมันจะตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ดังนั้น ในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของแผนการแก้ไขเยียวยา จะต้องจัดให้มีการขนส่งบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเข้าพื้นที่เพื่อดำเนินการแก้ไขเยียวยา
- อุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มใช้เทคโนโลยีน้อยกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ ดังนั้น จึงไม่มีการใช้แอปฯ หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ทำให้แผนการแก้ไขเยียวยาที่มีประสิทธิภาพหรือโปร่งใสมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงควรติดต่อกับแรงงานด้วยตัวเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับการสืบสวนใด ๆ หรือเพื่อส่งเสริมให้แรงงานยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตัวเองมากยิ่งขึ้น

# แรงงานข้ามชาติและ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในมาเลเซีย



แรงงานประกอบสิ่งทีผลิตรตรงสายพานลำเลียง © BIGSTOCK / KADMY

ในปี พ.ศ. 2557 Verité องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่ทำงานด้านสิทธิแรงงาน ได้เผยแพร่รายงานว่าด้วยการบังคับใช้แรงงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซีย ซึ่งยังคงเป็นรายงานเชิงลึกและมีการอ้างอิงถึงมากที่สุดในช่วงนี้ (Verité, 2014) รายงานพบว่า จากการประมาณการด้วยตัวเลขต่ำที่สุด หนึ่งในสามของแรงงานข้ามชาติในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตกเป็นเหยื่อของการบังคับใช้แรงงาน (Verité, 2014: 10)

สำหรับปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดแรงงานบังคับในหมู่แรงงานข้ามชาติ ตามรายงานพบว่ากว่าร้อยละ 80 ของแรงงานข้ามชาติจ่ายค่าธรรมเนียมการจัดหางานสูงเกินไปเพื่อให้มีงานทำ (Verité, 2014) คนงานส่วนใหญ่จ่ายค่าธรรมเนียมเหล่านี้ด้วยการกู้ยืมเงินมา และมีรายงานว่าหนี้ของคนเหล่านี้เป็นเหตุให้ออกจากงานไม่ได้ (Verité, 2014: 11) นอกจากนี้ แรงงานข้ามชาติกว่าร้อยละ 70 ระบุว่าเป็นเรื่องลำบากที่จะขอคืนหนังสือเดินทางซึ่งนายจ้างของตนเก็บไว้หรือขอคืนไม่ได้เลย แม้ว่ากฎหมายของมาเลเซียจะห้ามปฏิบัติเช่นนี้ (Verité, 2014) เกือบสองในสามของแรงงานต่างชาติรายงานว่าตนไม่มีอิสระที่จะเดินทางไปไหนมาไหน และกว่าร้อยละ 20 ระบุว่ารู้สึกไม่ปลอดภัยในที่พักและถูกหลอกลวงเรื่องสภาพการทำงานในระหว่างการรับสมัคร (Verité, 2014: 11–12) ในทำนองเดียวกัน ขณะสัมภาษณ์แรงงานข้ามชาติในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เมื่อปี พ.ศ. 2558 นักวิจัยของมาเลเซียบาร์ (Malaysian Bar) พบหลักฐานว่านายจ้างหักค่าธรรมเนียมวีซ่าจากค่าจ้างของแรงงาน ทั้งยังห้ามมิให้คนงานที่ป่วยลาออกแม้ว่าคนงานเสนอจะจ่ายเงินชดเชยให้ก็ตาม (Taylor-Nicholson et al., 2019: 70, 74).

นับตั้งแต่รายงานของ Verité ปี พ.ศ. 2557 มาเลเซียได้เพิ่มการบังคับใช้แนวทางการปราบปรามการค้ามนุษย์ (Ramchandani, 2018) และบริษัทสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ข้ามชาติที่อยู่ปลายน้ำหลายแห่งยังย้ำว่าตนมุ่งมั่นที่จะเคารพและบังคับใช้สิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานของตน (เช่น ดู EICC, 2015 และ Viederman, 2019). ตัวอย่างเช่น ซัมซุง อิเล็กทรอนิกส์ (Samsung Electronics) ร่วมมือกับ ไอโอเอ็ม ในปี พ.ศ. 2562 เพื่อจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการป้องกันการบังคับใช้แรงงานในมาเลเซียและฮังการีสำหรับพนักงาน ผู้ขาย และคู่ค้าทางธุรกิจที่อยู่ในพื้นที่ (Samsung Newsroom, 2019)

ณ ปี พ.ศ. 2561 กระทรวงแรงงานของประเทศสหรัฐอเมริกายังคงจัดประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซีย ว่าต้องอาศัยแรงงานบังคับ (USDOL, 2018) และรายงานตัวชี้วัดอย่างต่อเนื่องของการบังคับใช้แรงงานในภาคส่วนนี้ (Ramchandani, 2018) คู่มือเชิงปฏิบัติต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมการจัดหางานที่แพงเกินไป การยึดหนังสือเดินทาง และสภาพความเป็นอยู่ของแรงงานที่ยังไม่ดีพอและไม่ถูกสุขอนามัย ยังคงมีอยู่ในภาคอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเมื่อนายจ้างในท้องถิ่นนั้นอยู่ในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทข้ามชาติที่มีชื่อเสียง (Ramchandani, 2018)

## ข้อควรพิจารณาสำหรับแผนการแก้ไขเยียวยาในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซีย

เนื่องจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมาเลเซียมักเกี่ยวข้องกับบริษัทและกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยีล้ำสมัยกว่า จึงสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อให้มั่นใจได้มากขึ้นว่าแผนการแก้ไขเยียวยาจะมี ประสิทธิภาพและความ โปร่งใส รวมถึงการใช้แอปฯ เพื่อส่งและติดตามข้อร้องเรียน และให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับแผนการแก้ไขเยียวยา และสิทธิของแรงงาน

เพื่อแก้ไขเยียวยาการเสียดุลกรรมเนียมการจัดหางาน อาจนำแนวปฏิบัติเหล่านี้ไปใช้ อันได้แก่

- การสร้างและนำนโยบายค่าธรรมเนียมการสรรหา (Recruitment Fee Policy) มาใช้ ซึ่งเรียกร้องให้มีการจ่าย คืนค่าสรรหา (Recruitment Fee) ให้แก่แรงงานในพื้นที่
- ลดความซับซ้อนในขั้นตอนการพิสูจน์เพื่อดำเนินการจ่ายคืนค่าสรรหาแรงงาน (Recruitment Fee)

## แหล่งข้อมูลสำคัญ

## Ergon

2018 Understanding remediation (การทำความเข้าใจเรื่องการเยียวยา). กระดาษทำการสำหรับโครงการ “New data to detect forced labour in agriculture” (ข้อมูลใหม่เพื่อตรวจจับแรงงานบังคับในภาคการเกษตร). ดูได้ที่ [www.isealliance.org/sites/default/files/resource/2019-02/Forced\\_Labour\\_Remediation\\_Working\\_Paper\\_0.pdf](http://www.isealliance.org/sites/default/files/resource/2019-02/Forced_Labour_Remediation_Working_Paper_0.pdf).

## Ethical Trading Initiative (ETI) (หลักจรรยาบรรณทางการค้า)

2019a Access to remedy: Practical guidance for companies (การเข้าถึงการเยียวยา: คู่มือแนวทางการดำเนินงานสำหรับบริษัท). ดูได้ที่ [www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared\\_resources/Access%20to%20remedy\\_0.pdf](http://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/Access%20to%20remedy_0.pdf).

2019b Human rights due diligence in Malaysia's manufacturing sector (การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในภาคการผลิตของมาเลเซีย). ดูได้ที่ [www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared\\_resources/ETI%20Malaysia%20HRDD.pdf](http://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/ETI%20Malaysia%20HRDD.pdf).

## Ergon Associates, and Ethical Trading Initiative (สมาคม Ergon และหลักจรรยาบรรณทางการค้า)

2018 Managing risks associated with modern slavery: A good practice note for the private sector (การจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเป็นทาสยุคใหม่: แนวทางการปฏิบัติที่ดีสำหรับภาคเอกชน). ดูได้ที่ [www.ifc.org/wps/wcm/connect/5e5238a6-98b3-445e-a2d6-efe44260b7f8/GPN\\_Managing-Risks-Associated-with-Modern-Slavery.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mR5Bx5h](http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/5e5238a6-98b3-445e-a2d6-efe44260b7f8/GPN_Managing-Risks-Associated-with-Modern-Slavery.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mR5Bx5h).

## คณะกรรมการนักนิติศาสตร์สากล (ICJ)

2019 Effective operational-level grievance mechanisms (กลไกการร้องทุกข์ในระดับปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ). ดูได้ที่ [www.icj.org/wp-content/uploads/2019/11/Universal-Grievance-Mechanisms-Publications-Reports-Thematic-reports-2019-ENG.pdf](http://www.icj.org/wp-content/uploads/2019/11/Universal-Grievance-Mechanisms-Publications-Reports-Thematic-reports-2019-ENG.pdf).

## สถาบันสิทธิมนุษยชนและธุรกิจ (IHRB)

2017 Responsible recruitment: Remediating worker-paid recruitment fees (การสรรหาแรงงานอย่างมีจริยธรรม: การเยียวยาเรื่องแรงงานต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการจัดหางาน). ดูได้ที่ [www.ihrb.org/uploads/reports/IHRB\\_Remediating\\_Worker-Paid\\_Recruitment\\_Fees\\_Nov\\_2017.pdf](http://www.ihrb.org/uploads/reports/IHRB_Remediating_Worker-Paid_Recruitment_Fees_Nov_2017.pdf).

## องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ไอแอลโอ)

2012 ILO Indicators of forced labour (ตัวชี้วัดของไอแอลโอต่อต้านแรงงานบังคับ). ดูได้ที่ [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_203832.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_203832.pdf).

## องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (ไอโอเอ็ม)

2018 Remediation guidelines for victims of exploitation in extended mineral supply chains (แนวทางการเยียวยาผู้เสียหายจากการแสวงหาผลประโยชน์ในห่วงโซ่อุปทานแร่ที่ขยายออกไป). ดูได้ที่ [https://publications.iom.int/system/files/pdf/remediation\\_guidelines.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/remediation_guidelines.pdf).

## Shift

2014 Remediation, grievance mechanisms and the corporate responsibility to respect human rights (กลไกการเยียวยา ร้องทุกข์ และความรับผิดชอบขององค์กรในการเคารพสิทธิมนุษยชน). รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการฉบับที่ 5 ของ Shift. ดูได้ที่ [http://shiftproject.org/wp-content/uploads/2014/05/Shift\\_remediationUNGPs\\_2014.pdf](http://shiftproject.org/wp-content/uploads/2014/05/Shift_remediationUNGPs_2014.pdf).

## Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen (ศูนย์วิจัยเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติ หรือ SOMO)

2015 The patchwork of non-judicial grievance mechanisms: Addressing the limitations of the current landscape (องค์ประกอบของกลไกการร้องทุกข์ที่ใช่กระบวนการยุติธรรม: การจัดการกับข้อจำกัดของภูมิทัศน์ในปัจจุบัน). สรุปบทวิเคราะห์ของ SOMO. ดูได้ที่ [www.somo.nl/wp-content/uploads/2014/12/The-Patchwork-of-Non-Judicial-Grievance-Mechanisms-1.pdf](http://www.somo.nl/wp-content/uploads/2014/12/The-Patchwork-of-Non-Judicial-Grievance-Mechanisms-1.pdf).



## องค์การสหประชาชาติ

- 2006 General Assembly (สมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ), Basic principles and guidelines on the right to a remedy and reparation for victims of gross violations of international human rights law and serious violations of international humanitarian law (หลักการและแนวทางพื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการเยียวยาและการชดใช้ในกรณีของผู้เสียหายจากการละเมิดกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศอย่างร้ายแรงและการละเมิดกฎหมายมนุษยธรรมระหว่างประเทศอย่างร้ายแรง) (A/RES/60/147). ดูได้ที่ [www.refworld.org/docid/4721cb942.html](http://www.refworld.org/docid/4721cb942.html).
- 2011a Human Rights Council (คณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ), Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” framework (หลักการชี้แนะว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชน: การนำกรอบการทำงาน “ปกป้อง เคารพ และเยียวยา” ของสหประชาชาติไปใช้). Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises (รายงานผู้แทนพิเศษของเลขาธิการแห่งสหประชาชาติในประเด็นสิทธิมนุษยชนและบริษัทข้ามชาติและวิสาหกิจธุรกิจอื่น ๆ), John Ruggie (A/HR/17/31). (Commonly referred to as the United Nations Guiding Principles or UNGP) (โดยทั่วไปจะเรียกว่าหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติ หรือ UNGP)).
- 2020a Human Rights Council (คณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ), Improving accountability and access to remedy for victims of business-related human rights abuse through non-State-based grievance mechanisms: Report of the United Nations High Commissioner of Human Rights (การส่งเสริมความรับผิดชอบและการเข้าถึงการเยียวยาสำหรับผู้เสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจโดยผ่านกลไกการร้องทุกข์ที่ไม่ใช่ของรัฐ: รายงานของสำนักงานข้าหลวงใหญ่สิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ) (A/HRC/44/3).
- 2020b Human Rights Council (คณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ), Improving accountability and access to remedy for victims of business-related human rights abuse through non-State-based grievance mechanisms: Explanatory notes (การส่งเสริมความรับผิดชอบและการเข้าถึงการเยียวยาสำหรับผู้เสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจผ่านกลไกการร้องทุกข์ที่ไม่ใช่ของรัฐ: บันทึกหลักการและเหตุผล). Report of the United Nations High Commissioner on Human Rights (รายงานสำนักงานข้าหลวงใหญ่สิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ) (A/HRC/44/32/Add.1).

---

## กรณีศึกษาเรื่องการเยียวยาและการติดตามตรวจสอบ

### Curtze, L. and S. Gibbons

- 2017 Access to remedy – operational grievance mechanisms: An issues paper for ETI (การเข้าถึงการเยียวยา – กลไกการร้องทุกข์ในการปฏิบัติงาน: เอกสารสรุปประเด็นสำคัญสำหรับ ETI). Ergon, กระดาษทำการ เวอร์ชัน 2.0, แก้ไขเมื่อ 25 ตุลาคม.

### Fair Food Standards Council (สภามาตรฐานอาหารที่เป็นธรรม)

- 2019 Fair Food 2018 update (ความคืบหน้าด้านการผลิตอาหารที่เป็นธรรม ปี 2018). ดูได้ที่ <https://fairfoodprogram.org/wp-content/uploads/2022/02/Fair-Food-Program-2018-SOTP-Update-Final.pdf>.

### Hudson, J., and M. Winters

- 2017 NGO leadership in grievance mechanisms and access to remedy in global supply chains (ความเป็นผู้นำขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ในด้านกลไกการร้องทุกข์และการเข้าถึงการเยียวยาในห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก). Ethical Trading Initiative (หลักจริยธรรมทางการค้า). ดูได้ที่ [www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared\\_resources/ngo\\_leadership\\_in\\_gms\\_and\\_remedy\\_paper\\_eti\\_revised\\_feb\\_2018.pdf](http://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/ngo_leadership_in_gms_and_remedy_paper_eti_revised_feb_2018.pdf).

### Taylor, L.S. and E. Shih

- 2019 Worker feedback technologies and combatting modern slavery in global supply chains: Examining the effectiveness of remediation-oriented and due-diligence-oriented technologies in identifying and addressing forced labour and human trafficking (เทคโนโลยีการให้ความเห็นของแรงงานและการต่อสู้กับทาสยุคใหม่ในห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก: การตรวจสอบประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่เน้นการเยียวยาและตรวจสอบอย่างรอบด้าน เพื่อการระบุและจัดการกับการบังคับใช้แรงงานและการค้ามนุษย์). วารสาร British Academy, 7(s1):131-65. DOI <https://doi.org/10.5871/jba/007s1.131>.

## องค์การสหประชาชาติ

2011b Human Rights Council (คณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ), Piloting principles for effective company/stakeholder grievance mechanisms: A report of lessons learned (หลักการนำร่องสำหรับกลไกการร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพของบริษัท/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: รายงานบทเรียนที่ได้รับ). Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises (รายงานผู้แทนพิเศษของเลขาธิการแห่งสหประชาชาติในประเด็นสิทธิมนุษยชนและบริษัทข้ามชาติและวิสาหกิจธุรกิจอื่น ๆ), John Ruggie (A/HRC/17/31/Add.1). ดูได้ที่ <https://undocs.org/en/A/HRC/17/31/Add.1> ตีพิมพ์ในชื่อ Caroline Rees ด้วย Piloting principles for effective company-stakeholder grievance mechanisms: A report of lessons learned (หลักการนำร่องสำหรับกลไกการร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพของบริษัท/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: รายงานบทเรียนที่ได้รับ). โครงการริเริ่มความรับผิดชอบต่อสังคมของ Harvard Kennedy School, 2011. ดูได้ที่ <https://media.business-humanrights.org/media/documents/files/media/documents/ruggie/grievance-mechanism-pilots-report-harvard-csri-jun-2011.pdf>.

---

## แนวทางที่เหมาะสมกับเพศสภาพ

### องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (ไอโอเอ็ม)

2020a Corporate Responsibility in Eliminating Slavery and Trafficking (CREST), Addressing women migrant worker vulnerabilities in international supply chains (โครงการเสริมสร้างศักยภาพของภาคธุรกิจในการจัดการแสวงหาผลประโยชน์จากแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน (CREST) การจัดการกับความเปราะบางของแรงงานข้ามชาติผู้หญิงในห่วงโซ่อุปทานระหว่างประเทศ). ดูได้ที่ <https://crest.iom.int/sites/default/files/document/addressing.pdf>.

2020b CREST, Gender-specific risks and vulnerabilities in supply chains (CREST, ความเสี่ยงและความเปราะบางทางเพศสภาพในห่วงโซ่อุปทาน). ดูได้ที่ [https://crest.iom.int/sites/default/files/document/1-pager\\_gender\\_brief\\_final.pdf](https://crest.iom.int/sites/default/files/document/1-pager_gender_brief_final.pdf).

---

## ข้อมูลอ้างอิง

### Accenture for Humanity United

2013 Exploitative labor practices in the global palm oil industry (การแสวงหาผลประโยชน์จากแรงงานในอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มทั่วโลก). ดูได้ที่ [http://humanityunited.org/pdfs/Modern\\_Slavery\\_in\\_the\\_Palm\\_Oil\\_Industry.pdf](http://humanityunited.org/pdfs/Modern_Slavery_in_the_Palm_Oil_Industry.pdf).

### ACCESS Facility

2014 Expert Meeting Report (รายงานการประชุมผู้เชี่ยวชาญ). ACCESS to remedy in context of business and human rights: Improving the effectiveness of non-judicial grievance mechanisms (การเข้าถึงการเยียวยาในบริบทของธุรกิจและสิทธิมนุษยชน: การปรับปรุงประสิทธิภาพของกลไกการร้องทุกข์ที่ไม่ใช่กระบวนการยุติธรรม). ดูได้ที่ <https://media.business-humanrights.org/media/documents/0c3037e767b49243d08b1f3d8dceafa3edd3e48c.pdf>.

### Alliance 8.7.

2017 Global Estimates of Modern Slavery: Forced Labour and Forced Marriage (การประเมินแรงงานทาสยุคใหม่ทั่วโลก: แรงงานบังคับและการบังคับแต่งงาน). สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ, เจนีวา. ดูได้ที่ [www.alliance87.org/global\\_estimates\\_of\\_modern\\_slavery-forced\\_labour\\_and\\_forced\\_marriage.pdf](http://www.alliance87.org/global_estimates_of_modern_slavery-forced_labour_and_forced_marriage.pdf).

### Conference of International Investigators (การประชุมพนักงานสืบสวนนานาชาติ)

2009 Uniform guidelines for investigators (คู่มือสำหรับผู้สืบสวน). พิมพ์ครั้งที่ 2. รับรองโดย Conference of International Investigators (การประชุมพนักงานสืบสวนนานาชาติ). ครั้งที่สิบ, ประเทศจอร์แดน. ดูได้ที่ [https://oios.un.org/sites/oios.un.org/files/Reports/investigations\\_uniform\\_guidelines.pdf](https://oios.un.org/sites/oios.un.org/files/Reports/investigations_uniform_guidelines.pdf).

### Cronje, P. and A. bin Zaid

2021 *Forced Labour and Trafficking in Persons: Training Manual for Malaysian Law Enforcers* (การบังคับใช้แรงงานและการค้ามนุษย์: คู่มือการฝึกอบรมสำหรับผู้บังคับใช้กฎหมายของมาเลเซีย). เจนีวา. ดูได้ที่ [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms\\_767250.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms_767250.pdf).

### Curtze, L. and S. Gibbons

2017 Access to remedy – operational grievance mechanisms: An issues paper for ETI (การเข้าถึงการเยียวยา – กลไกการร้องทุกข์ในการปฏิบัติงาน: เอกสารสรุปประเด็นสำคัญสำหรับ ETI). Ergon, กระดาษทำการ เวอร์ชัน 2.0, แก้ไขเมื่อ 25 ตุลาคม.

### Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC)

2015 Working to eradicate forced labor in the electronics supply chain (การทำงานเพื่อจัดการบังคับใช้แรงงานในห่วงโซ่อุปทานอิเล็กทรอนิกส์). ดูได้ที่ [www.responsiblebusiness.org/media/docs/publications/EICC%20Position%20on%20Forced%20Labor.pdf](http://www.responsiblebusiness.org/media/docs/publications/EICC%20Position%20on%20Forced%20Labor.pdf).

## Ergon

2018 Understanding remediation (ทำความเข้าใจเรื่องการเยียวยา). กระจายทำสำหรับโครงการ “New data to detect forced labour in agriculture” (ข้อมูลใหม่เพื่อตรวจจับแรงงานบังคับในภาคการเกษตร). ดูได้ที่

## Ethical Trading Initiative (ETI)

2019b Human rights due diligence in Malaysia’s manufacturing sector (การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในภาคการผลิตของมาเลเซีย). ดูได้ที่ [www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared\\_resources/ETI%20Malaysia%20HRDD.pdf](http://www.ethicaltrade.org/sites/default/files/shared_resources/ETI%20Malaysia%20HRDD.pdf).

## Fair Food Standards Council (สภามาตรฐานอาหารที่เป็นธรรม)

2019 Fair Food 2018 update (ความคืบหน้าในการผลิตอาหารที่เป็นธรรม ปี 2018). ดูได้ที่ <https://fairfoodprogram.org/wp-content/uploads/2022/02/Fair-Food-Program-2018-SOTP-Update-Final.pdf>.

## สมาคมแรงงานยุติธรรม (FLA)

2018 Assessing forced labor risks in the palm oil sector in Indonesia and Malaysia (การประเมินความเสี่ยงเรื่องแรงงานบังคับในภาคน้ำมันปาล์มในอินโดนีเซียและมาเลเซีย). ดูได้ที่ <https://www.fairlabor.org/projects/assessing-forced-labor-risks-in-the-palm-oil-sector/>.

## รัฐบาลมาเลเซีย

2018 Ministry of Human Resources (กระทรวงทรัพยากรมนุษย์). ประกาศ. ดูได้ที่ [www.mohr.gov.my/index.php/en/?option=com\\_content&view=article&id=885](http://www.mohr.gov.my/index.php/en/?option=com_content&view=article&id=885).

## สถาบันสิทธิมนุษยชนและธุรกิจ (IHRB)

2017 Responsible recruitment: Remediating worker-paid recruitment fees (การสรรหาแรงงานอย่างมีจริยธรรม: การเยียวยาเรื่องแรงงานต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการจัดหางาน). ดูได้ที่ [www.ihrb.org/uploads/reports/IHRB\\_Remediating\\_Worker-Paid\\_Recruitment\\_Fees\\_Nov\\_2017.pdf](http://www.ihrb.org/uploads/reports/IHRB_Remediating_Worker-Paid_Recruitment_Fees_Nov_2017.pdf).

## คณะกรรมการนักนิติศาสตร์สากล (ICJ)

2019 Effective operational-level grievance mechanisms (กลไกการร้องทุกข์ในระดับปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ). ดูได้ที่ [www.icj.org/wp-content/uploads/2019/11/Universal-Grievance-Mechanisms-Publications-Reports-Thematic-reports-2019-ENG.pdf](http://www.icj.org/wp-content/uploads/2019/11/Universal-Grievance-Mechanisms-Publications-Reports-Thematic-reports-2019-ENG.pdf).

## องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ไอแอลโอ)

1930 Forced Labour Convention (no. 29) (อนุสัญญาว่าด้วยแรงงานบังคับ ค.ศ. 1930 (ฉบับที่ 29)). ดูได้ที่ [www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C029](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C029).

2009 Eliminating discrimination in the workplace (การจัดการเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน). ILO helpdesk factsheet ฉบับที่ 5. ดูได้ที่ [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_116342.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_116342.pdf).

2012 ILO indicators of forced labour (ตัวชี้วัดของไอแอลโอด้านแรงงานบังคับ). ดูได้ที่ [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_203832.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_203832.pdf).

2018 ILO Global Estimates on International Migrant Workers: Results and Methodology (การประเมินของ ไอแอลโอ เกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติทั่วโลก: ผลลัพธ์และวิธีการ). พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ, เจนีวา. ดูได้ที่ [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_652001.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_652001.pdf).

2019a Judges, Prosecutors and Legal Aid Practitioners’ Training on Forced Labour: Facilitators Guide, Part I (การฝึกอบรมผู้พิพากษา อัยการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเรื่องแรงงานบังคับ: คู่มือสำหรับกระบวนกร ส่วนที่ 1). International Labour Office (สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ), เจนีวา. ดูได้ที่ [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms\\_686734.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms_686734.pdf).

2019b Situation and gap analysis on Malaysian legislation, policies and programmes, and the ILO Forced Labour Convention and Protocol (การวิเคราะห์สถานการณ์และช่องว่างทางกฎหมาย นโยบาย และโครงการของประเทศมาเลเซีย และอนุสัญญาและพิธีสารว่าด้วยแรงงานบังคับของไอแอลโอ). ดูได้ที่ [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/genericdocument/wcms\\_650658.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/genericdocument/wcms_650658.pdf).

## องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (ไอโอเอ็ม)

2007 *The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking* (คู่มือของไอโอเอ็มว่าด้วยการให้ความช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์). เจนีวา. ดูได้ที่ [https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom\\_handbook\\_assistance.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf).

2010 *IOM Data Protection Manual* (คู่มือของไอโอเอ็มว่าด้วยการป้องกันข้อมูล). เจนีวา. ดูได้ที่ [https://publications.iom.int/system/files/pdf/iomdataprotection\\_web.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/iomdataprotection_web.pdf).

2019 *Reintegration Handbook: Practical Guidance on the Design, Implementation and Monitoring of Reintegration Assistance* (คู่มือการกลับคืนสู่สังคม: แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการออกแบบ การนำไปใช้งาน และการติดตามตรวจสอบความช่วยเหลือในการกลับคืนสู่สังคม). เจนีวา. ดูได้ที่ [https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom\\_reintegration\\_handbook.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_reintegration_handbook.pdf).

## International Transport Workers’ Federation Seafarers

### (สหพันธ์แรงงานขนส่งระหว่างประเทศด้านคนประจำเรือ หรือ ITF Seafarers)

2020 ITF wins back \$1.7 million in owed wages as more seafarers abandoned. 3 December (ITF ได้เงินค่าจ้างค้างชำระคืน 1.7 ล้านดอลลาร์ เนื่องจากคนเดินเรือถูกทอดทิ้งมากขึ้น). 3 ธันวาคม. ดูได้ที่ [www.itfseafarers.org/en/news/itf-wins-back-17-million-owed-wages-more-seafarers-abandoned](http://www.itfseafarers.org/en/news/itf-wins-back-17-million-owed-wages-more-seafarers-abandoned).

## ความรู้และงานวิจัย

2020 Who is keeping score? Estimating the number of foreign workers in Malaysia (การประมาณจำนวนแรงงานข้ามชาติในประเทศมาเลเซีย). The Malaysia Development Experience Series (ประสบการณ์ด้านพัฒนาการมาเลเซีย), World Bank Group (กลุ่มธนาคารโลก). ดูได้ที่ <http://documents.worldbank.org/curated/en/892721588859396364/pdf/Who-is-Keeping-Score-Estimating-the-Number-of-Foreign-Workers-in-Malaysia.pdf>.

## Observatory of Economic Complexity (หอสังเกตการณ์ความซับซ้อนทางเศรษฐกิจ หรือ OEC)

ไม่ปรากฏปีพิมพ์ มาเลเซีย. ดูได้ที่ <https://oec.world/en/profile/country/mys/>.

## Ramchandani, A.

2018 Forced labor is the backbone of the world's electronics industry (แรงงานบังคับเป็นส่วนสำคัญของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของโลก). สำนักพิมพ์ The Atlantic, 28 มิถุนายน. ดูได้ที่ [www.theatlantic.com/business/archive/2018/06/malaysia-forced-labor-electronics/563873/](http://www.theatlantic.com/business/archive/2018/06/malaysia-forced-labor-electronics/563873/).

## Reisch, N.

2020 Non-judicial grievance mechanisms: Hardening the soft law on corporate accountability? (กลไกการร้องทุกข์ที่ไม่ใช่กระบวนการยุติธรรม: การทำให้กฎหมายที่ไม่มีสภาพบังคับโดยตรงว่าด้วยความรับผิดชอบขององค์กรแข็งแกร่งขึ้นหรือไม่) ใน *Advocating Social Change through International Law: Exploring the Choice between Hard and Soft International Law* (การส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมผ่านกฎหมายระหว่างประเทศ: การสำรวจทางเลือกระหว่างกฎหมายระหว่างประเทศแบบมีสภาพบังคับกับไม่มีสภาพบังคับ) (Daniel D. Bradlow and David B. Hunter, eds.). Brill, Leiden.

## Raghu, A.

2014 Labour crunch hurts Malaysian palm oil growers as Indonesians stay home (วิกฤตแรงงานส่งผลกระทบต่อเกษตรกรสวนปาล์มชาวมาเลเซีย เนื่องจากชาวอินโดนีเซียอยู่บ้าน). สำนักข่าวรอยเตอร์ส, 27 เมษายน. ดูได้ที่ [www.reuters.com/article/us-palmoil-labour/labour-crunch-hurts-malaysian-palm-oil-growers-as-indonesians-stay-home-idUSBREA3Q0P320140427](http://www.reuters.com/article/us-palmoil-labour/labour-crunch-hurts-malaysian-palm-oil-growers-as-indonesians-stay-home-idUSBREA3Q0P320140427).

## Salleh, N. Nordin and A. Rashid

2012 The language problem issue among foreign workers in the Malaysian construction industry (ปัญหาเรื่องภาษาของแรงงานข้ามชาติในอุตสาหกรรมก่อสร้างของมาเลเซีย). International Journal of Business and Social Science (วารสารธุรกิจและสังคมศาสตร์นานาชาติ), 3(11): 97-99. ดูได้ที่ [www.ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_11\\_June\\_2012/11.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_11_June_2012/11.pdf).

## Samsung Newsroom (ห้องข่าวซัมซุง)

2019 Samsung Electronics (ซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์), ไอโอเอ็ม ขยายความพยายามที่จะขจัดการบังคับใช้แรงงาน. 27 พฤศจิกายน. ดูได้ที่ <https://news.samsung.com/global/samsung-electronics-iom-expand-efforts-to-eradicate-forced-labor>.

## Shankar

2020 Operational restrictions at Sabah palm oil estates will lead to worker exodus, says MEOA (MEOA กล่าวว่า ข้อจำกัดด้านการปฏิบัติงานที่นิคมน้ำมันปาล์มในซาบาห์จะเป็นเหตุให้เกิดการอพยพคนงาน). The Edge Markets, 3 เมษายน. ดูได้ที่ <https://www.theedgemarkets.com/article/operational-restrictions-sabah-palm-oil-estates-will-lead-worker-exodus-says-meo>.

## Slater

2017 Slavery in the palm oil industry (การเป็นทาสในอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม). Human Rights First (สิทธิมนุษยชนมาเป็นอันดับแรก). ดูได้ที่ <https://humanrightsfirst.org/library/slavery-in-the-palm-oil-industry/>.

## Solidar Suisse

2019 Exploited and illegalised: The lives of palm oil migrant workers in Sabah (การถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย: ชีวิตของแรงงานข้ามชาติในอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มในซาบาห์). รายงานน้ำมันปาล์ม. ดูได้ที่ [www.amrc.org.hk/sites/default/files/Exploited%20and%20illegalised\\_AMRC%20%28160120%29\\_New.pdf](http://www.amrc.org.hk/sites/default/files/Exploited%20and%20illegalised_AMRC%20%28160120%29_New.pdf).

## Sukumaran

2020 Coronavirus: For Malaysia's migrant workers, lack of food is a bigger worry than Covid-19 (ไวรัสโคโรนา: สำหรับแรงงานข้ามชาติในมาเลเซีย การขาดแคลนอาหารเป็นเรื่องน่ากังวลมากกว่าโควิด-19). South China Morning Post (เซาท์ไชน่ามอร์นิงโพสต์), 26 เมษายน. ดูได้ที่ [www.scmp.com/week-asia/health-environment/article/3081310/coronavirus-malaysias-migrant-workers-lack-food-bigger?exp\\_signup=opt-ggl-sign-in&onboard=true#](http://www.scmp.com/week-asia/health-environment/article/3081310/coronavirus-malaysias-migrant-workers-lack-food-bigger?exp_signup=opt-ggl-sign-in&onboard=true#).

## SWI swissinfo.ch

2019 Nestlé criticised over migrant palm oil workers in Malaysia. 17 September (เนสท์เล่กับการถูกวิจารย์เกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติที่ทำงานน้ำมันปาล์มในมาเลเซีย). 17 กันยายน. ดูได้ที่ [www.swissinfo.ch/eng/responsible-business\\_nestle%20C3%A9-criticised-over-migrant-palm-oil-workers-in-malaysia/45234426](http://www.swissinfo.ch/eng/responsible-business_nestle%20C3%A9-criticised-over-migrant-palm-oil-workers-in-malaysia/45234426).

## Taylor-Nicholson, E, R Balasubramaniam และ N Mahendran

2019 *Migrant Workers' Access to Justice: Malaysia* (การเข้าถึงความยุติธรรมของแรงงานข้ามชาติ: มาเลเซีย). สภานายความ, มาเลเซีย. กัวลาลัมเปอร์. ดูได้ที่ [www.malaysianbar.org.my/cms/upload\\_files/document/Migrant%20Workers%20Access%20to%20Justice%20Report%20\(28Nov2019\).pdf](http://www.malaysianbar.org.my/cms/upload_files/document/Migrant%20Workers%20Access%20to%20Justice%20Report%20(28Nov2019).pdf).

## องค์การสหประชาชาติ

- 2007 Secretariat (สำนักงานเลขาธิการแห่งสหประชาชาติ), Secretary-General's bulletin (ประกาศจากสำนักเลขาธิการ). Information sensitivity, classification and handling (ความอ่อนไหวของข้อมูล การจำแนกประเภท และการจัดการ) (ST/SGB/2007/6). ดูได้ที่ <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N07/235/79/PDF/N0723579.pdf>.
- 2011a Human Rights Council (คณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ), Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" framework (หลักการชี้แนะว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชน: การนำกรอบการทำงาน "ปกป้อง เคารพ และเยียวยา" ของสหประชาชาติไปใช้). Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises (รายงานผู้แทนพิเศษของเลขาธิการแห่งสหประชาชาติในประเด็นสิทธิมนุษยชนและบริษัทข้ามชาติและวิสาหกิจธุรกิจอื่น ๆ), John Ruggie (A/HR/17/31). (Commonly referred to as the United Nations Guiding Principles or UNGP) (โดยทั่วไปจะเรียกว่าหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติ หรือ UNGP)).
- 2011b Human Rights Council (คณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ), Piloting principles for effective company/stakeholder grievance mechanisms: A report of lessons learned (หลักการนำร่องสำหรับกลไกการร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพของบริษัท/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: รายงานบทเรียนที่ได้รับ). Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and Other Business Enterprises (รายงานผู้แทนพิเศษของเลขาธิการแห่งสหประชาชาติในประเด็นสิทธิมนุษยชนและบริษัทข้ามชาติและวิสาหกิจธุรกิจอื่น ๆ), John Ruggie (A/HRC/17/31/Add.1) ดูได้ที่ <https://undocs.org/en/A/HRC/17/31/Add.1>. ตีพิมพ์ในชื่อ Caroline Rees ด้วย Piloting principles for effective company-stakeholder grievance mechanisms: A report of lessons learned (หลักการนำร่องสำหรับกลไกการร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพของบริษัท/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: รายงานบทเรียนที่ได้รับ). โครงการริเริ่มความรับผิดชอบต่อสังคมของ Harvard Kennedy School ปี 2011. ดูได้ที่ <https://media.business-humanrights.org/media/documents/files/media/documents/ruggie/grievance-mechanism-pilots-report-harvard-csri-jun-2011.pdf>. หมายเลขหน้าในข้อความอ้างอิงเวอร์ชันที่สองนี้.
- 2014 United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF) (องค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (ยูนิเซฟ)), Migration profiles: Malaysia (รายละเอียดของการโยกย้ายถิ่นฐาน: มาเลเซีย). ดูได้ที่ <https://esa.un.org/MigGMGProfiles/indicators/files/Malaysia.pdf>.
- 2018 United Nations Development Programme (โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ), Policy for protection against retaliation (นโยบายป้องกันการตอบโต้). ดูได้ที่ <https://popp.undp.org/SitePages/POPPSubject.aspx?SBJID=5&Menu=BusinessUnit&Beta=0&lng=English>.
- 2019 United Nations Development Programme (โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ), Office of Audit and Investigations (สำนักงานตรวจสอบและสืบสวนคดี). แนวทางการสืบสวน. ดูได้ที่ [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/undp/library/corporate/Transparency/Investigation\\_Guidelines\\_ENG\\_August\\_2019.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/undp/library/corporate/Transparency/Investigation_Guidelines_ENG_August_2019.pdf).
- 2020b Human Rights Council (คณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ), Improving accountability and access to remedy for victims of business-related human rights abuse through non-State-based grievance mechanisms: Explanatory notes (การเพิ่มความรับผิดชอบและการเข้าถึงการเยียวยาสำหรับผู้เสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจผ่านกลไกการร้องทุกข์ที่ไม่ใช่ของรัฐ: บันทึกหลักการและเหตุผล). Report of the United Nations High Commissioner on Human Rights (รายงานสำนักงานข้าหลวงใหญ่สิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ) (A/HRC/44/32/Add.1).

## United States Department of Labor (USDOL)

- 2018 List of goods produced by child labour or forced labour (รายการสินค้าที่ผลิตโดยแรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ). ดูได้ที่ [www.dol.gov/sites/dolgov/files/ILAB/ListofGoods.pdf](http://www.dol.gov/sites/dolgov/files/ILAB/ListofGoods.pdf).

## Verité

- 2014 แรงงานบังคับในการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศมาเลเซีย: การศึกษาขอบเขตและลักษณะเฉพาะในเชิงลึก. ดูได้ที่ [www.verite.org/wp-content/uploads/2016/11/VeriteForcedLaborMalaysianElectronics2014.pdf](http://www.verite.org/wp-content/uploads/2016/11/VeriteForcedLaborMalaysianElectronics2014.pdf).

## Viederman, D

- 2019 Modern slavery is a problem that companies cannot ignore (แรงงานทาสยุคใหม่เป็นปัญหาที่บริษัทต่างๆ ละเลยไม่ได้). Brink, 16 ธันวาคม. ดูได้ที่ [www.brinknews.com/modern-slavery-is-a-problem-that-companies-cannot-ignore/](http://www.brinknews.com/modern-slavery-is-a-problem-that-companies-cannot-ignore/).

## Walk Free Foundation

- 2018 The Global Slavery Index 2018 (ดัชนีการค้าทาสสากลปี 2018). ดูได้ที่ [www.globalslaveryindex.org/resources/downloads/](http://www.globalslaveryindex.org/resources/downloads/).



องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน  
17 route des Morillons, P.O. Box 17, 1211 Geneva 19, Switzerland  
โทรศัพท์: +41 22 717 9111 โทรสาร: +41 22 798 6150  
อีเมล: [hq@iom.int](mailto:hq@iom.int) เว็บไซต์: [www.iom.int](http://www.iom.int)