

กสม. ๒

รายงานผลการตรวจสอบ

การละเมิดสิทธิมนุษยชน



## คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

วันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการตรวจสอบ ที่ ๑๔๓/๒๕๖๗

เรื่อง สิทธิแรงงาน กรณีร้องเรียนว่า [REDACTED] อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบธุรกิจโดยละเลยคุณภาพชีวิตของพนักงานและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

ผู้ร้อง ปกปิดชื่อ

ผู้ถูกร้อง [REDACTED] อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา

### ๑. ความเป็นมา

๑.๑ ผู้ร้องได้ร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ ว่า [REDACTED] พนักงานของร้าน [REDACTED] สาขาหนึ่ง ซึ่งเอาเปรียบพนักงานและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เช่น ให้พักกลางวันน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง หักหรือปรับเงินพนักงานที่เข้าทำงานสายและทำสินค้าสูญหาย และพนักงานรายหนึ่งซึ่งถูกหักเงินประกันสังคมมาโดยตลอดไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้ จึงขอให้ตรวจสอบ อย่างไรก็ตาม ในขั้นการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมของร้าน [REDACTED] ที่ต้องการให้ตรวจสอบได้ แต่คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเห็นว่า กรณีดังกล่าวมีประเด็นเกี่ยวกับสิทธิแรงงานซึ่งอาจมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงมีมติให้ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นคำร้องที่ ๑๒๘/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

๑.๒ ในขั้นการตรวจสอบ พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ ๑ ครั้ง จึงทราบว่าผู้ถูกร้อง คือ ร้าน [REDACTED] อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา

### ๒. การตรวจสอบ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากการชี้แจงข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานดังต่อไปนี้

/๒.๑ รายการ...

## ๒.๑ รายการเอกสาร พยานหลักฐานจากการตรวจสอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ หนังสือร้องเรียนของผู้ร้องทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๖

๒.๑.๒ บันทึกการสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ร้องทางโทรศัพท์ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

๒.๑.๓ หนังสือ [REDACTED] ที่ [REDACTED] ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๔ บันทึกการรับฟังถ้อยคำของพยานบุคคล ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๒.๑.๕ หนังสือกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๕๐๒/๘๓๒๘ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๖ หนังสือสำนักงานประกันสังคม ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๖๐๒/๖๑๒๖๐ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๗ รายงานความคืบหน้าการแสวงหาข้อเท็จจริงของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามบันทึกข้อความ ที่ สม ๐๕๐๓/๔๗ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖

๒.๑.๘ หนังสือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี ที่ ขบ ๐๐๓๑/๕๗๑๖ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๙ หนังสือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนนทบุรี ด่วนที่สุด ที่ นบ ๐๐๓๐/๗๒๕๕ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๑๐ หนังสือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ด่วนที่สุด ที่ ฉช ๐๐๓๑/๓๕๑๑๘ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๑๑ หนังสือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรีที่ นบ ๐๐๓๑/๑๒๔๖ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๑๒ หนังสือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชลบุรี ที่ ขบ ๐๐๓๐/๐๑๕๙ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๑๓ สรุปผลการลงพื้นที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้องและสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามบันทึกข้อความ ที่ สม ๐๕๐๓/๑๐ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๒.๑.๑๔ หนังสือ [REDACTED] ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตอบประเด็นหารือ

๒.๑.๑๕ บันทึกข้อความ ที่ ๐๕๐๓/๑๖ ลงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ สรุปผลการประชุมหารือระหว่างกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (นางสาวสุภัทรา นาคะผิว) พนักงานเจ้าหน้าที่ และ [REDACTED] เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

## ๒.๒ ข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ

### ๒.๒.๑ ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ร้อง

๑) ผู้ร้องเป็นอดีตพนักงานของผู้ถูกร้อง ร้องเรียนว่า ผู้ถูกร้องเอาเปรียบและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานหลายประการ อาทิ การให้พักระหว่างการทำงานน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง บางครั้งผู้ร้องได้พักเพียง ๑๐ นาทีแล้วต้องกลับไปทำงานต่อ การหักเงินพนักงานกรณีเข้าทำงานสาย หรือมีสินค้าในร้านสูญหาย และการปรับสถานะจากพนักงานรายเดือนเป็นพนักงานรายวันกรณีลา

๒) พนักงานรายหนึ่งเคยร้องเรียนไปยังหน่วยงานด้านการคุ้มครองสิทธิแรงงานในพื้นที่ กรณีผู้ถูกร้องไม่นำส่งเงินสทบเข้ากองทุนประกันสังคมให้พนักงานทั้งที่ถูกหักเงินมา โดยตลอด เป็นเหตุให้ไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้

๓) ผู้ร้องไม่เคยรับทราบข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการที่จะได้รับจากการทำงาน มีเพียงการบอกกล่าวด้วยวาจาทั้งหมด และแม้ผู้ร้องเคยเข้ารับการอบรมออนไลน์ในหลักสูตรที่ ██████████ เป็นผู้จัด แต่เป็นเพียงการอบรมเกี่ยวกับการทำงานเท่านั้น ไม่มีการอบรมเกี่ยวกับสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน อีกทั้งไม่เคยทราบมาก่อนว่าตนมีสิทธิแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อบริษัท และไม่ทราบว่าสามารถแจ้งผ่านช่องทางใดได้บ้าง

### ๒.๒.๒ ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ถูกร้อง

พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ ณ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อรับฟังข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้อง ซึ่งผู้แทนผู้ถูกร้องได้แสดงเอกสารและหลักฐานประกอบการชี้แจง สรุปได้ดังนี้

#### ๑) ข้อมูลทั่วไป

ผู้ถูกร้องมีพนักงานทั้งหมด ๑๔ คน ประกอบด้วยพนักงานรายเดือน ๗ คน และรายวัน ๗ คน โดยพนักงานรายเดือนได้ค่าจ้างในวันหยุดและมีสิทธิลาโดยได้รับค่าจ้าง ในขณะที่พนักงานรายวันจะไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว ผู้ถูกร้องมีข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานแต่ไม่ได้เปิดเผยแพร่ให้พนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยจะใช้วิธีการชี้แจงหรือบอกกล่าวด้วยวาจาตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน และตลอดการทำงาน

#### ๒) เวลาทำงานและการพักระหว่างการทำงาน

เวลาทำงานของพนักงานแบ่งออกเป็น ๓ กะ คือ กะที่ ๑ เวลา ๐๖.๐๐-๑๕.๓๐ น. กะที่ ๒ เวลา ๑๓.๐๐-๒๒.๐๐ น. และกะที่ ๓ เวลา ๒๒.๐๐-๐๗.๐๐ น.

สำหรับข้อร้องเรียนว่า พนักงานได้พักระหว่างการทำงานน้อยกว่า ๑ ชั่วโมงนั้น น่าจะเป็นความเข้าใจผิดของพนักงาน เนื่องจากร้านเปิดให้บริการลูกค้าตลอด ๒๔ ชั่วโมง จึงสลับกันพักระหว่างการทำงานคนละ ๑ ชั่วโมง เว้นแต่ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเข้าร้านเป็นจำนวนมาก ผู้ถูกร้องได้ตกลงกับพนักงานแล้วว่าอาจจำเป็นต้องให้พนักงานที่พักอยู่มาช่วยคิดเงินหรือให้บริการลูกค้าก่อน แล้วจึงให้กลับไปพักต่อหลังจากให้บริการลูกค้าเรียบร้อยแล้ว<sup>๑</sup>

/๓) การหัก...

<sup>๑</sup> จากการศึกษาเอกสารข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของผู้ถูกร้อง พบว่า ระบุให้พนักงานสลับกันพักคนละ ๑ ชั่วโมง โดยจะจัดให้พักหลังจากทำงานมาแล้วไม่เกิน ๕ ชั่วโมงติดต่อกัน หรือแบ่งพักเป็นช่วง ช่วงละไม่น้อยกว่า ๒๐ นาที

### ๓) การหักเงินพนักงาน กรณีมาสายและกรณีลีนค่าในร้านสุญหาย

หากพนักงานมาสายเกินครึ่งชั่วโมง ผู้จัดการร้านจะตัดเดือนโดยไม่หักเงิน เว้นแต่ตัดเดือนหลายครั้งแล้วยังไม่ปรับปรุงตัว ผู้ถูกร้องจึงจะหักเงินในส่วนของค่าเช่าเครื่องและค่าเช่ากะ<sup>๒</sup> ไม่ใช่การหักค่าจ้างหรือเงินเดือน

ผู้แทนผู้ถูกร้องยืนยันว่าไม่เคยหักเงินกรณีมีลีนค่าในร้านสุญหาย เว้นแต่เป็นความเสียหายจากความประมาทเลินเล่อของพนักงาน เช่น ไปส่งของให้ลูกค้าแต่ไม่ได้เก็บเงินกลับมา หรือสแกนคิดเงินค่าสินค้าไม่ครบทั้งที่มีผู้หักท้วงแล้ว หากผู้จัดการร้านตัดเดือนหลายครั้งแต่ยังเกิดข้อผิดพลาด ผู้ถูกร้องจะลงโทษโดยการหักเงิน เพราะถือว่าทำงานโดยขาดความระมัดระวังและไม่รอบคอบ<sup>๓</sup>

### ๔) การลาป่วย ลากิจ และลาพักผ่อน และมาตรการของผู้ถูกร้องกรณีพนักงานขาดงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ผู้แทนผู้ถูกร้องชี้แจงสอดคล้องกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของผู้ถูกร้องว่า พนักงานรายเดือนมีสิทธิลาตามกฎหมายโดยได้รับค่าจ้าง การลาทุกกรณีต้องแจ้งให้ผู้จัดการร้านทราบล่วงหน้า โดยการลากิจและลาพักผ่อนจะขึ้นอยู่กับพิจารณาอนุญาตของผู้จัดการร้าน เป็นช่วงที่ต้องตรวจนับสินค้าภายในร้าน หรือมีหน่วยงานเข้าตรวจสอบ พนักงานอาจจำเป็นต้องอยู่ช่วยสนับสนุนงานภายในร้าน แต่จะได้รับค่าล่วงเวลาการทำงานตอบแทน

ที่ผ่านมา มีกรณีที่พนักงานขอลาป่วยหลายครั้งโดยที่ไม่ได้เจ็บป่วยจริง หรือออกจากงานโดยไม่แจ้งให้ผู้ถูกร้องทราบ แล้วขอลากลับเข้ามาทำงานอีกครั้งในภายหลัง หรือขอลาพักผ่อนแต่ไม่กลับมาทำงานโดยขาดงานติดต่อกันเกิน ๓๐ วัน ก่อนจะขอลากลับเข้าทำงานอีกครั้ง ซึ่งถือเป็นการขาดงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร แต่ผู้ถูกร้องจะไม่ไล่ออกหรือปลดออก เนื่องจากหาพนักงานมาทดแทนได้ยาก ผู้ถูกร้องจึงยังคงรับกลับเข้าทำงาน แต่จะปรับสถานะจากพนักงานรายเดือน เป็นพนักงานรายวันเพื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงาน ก่อนปรับให้เป็นพนักงานรายเดือนหากปรับปรุงตัวดีขึ้น

/๕) การจ่าย...

<sup>๒</sup> ค่าเช่าเครื่อง คือ เงินที่ผู้ถูกร้องให้แก่พนักงานที่ต้องอยู่ประจำเครื่องคิดเงินและทำหน้าที่เป็นแคชเชียร์เพื่อคิดเงินลูกค้า โดยเป็นเงินพิเศษที่ผู้ถูกร้องให้นอกเหนือจากค่าจ้าง

ค่าเช่ากะ คือ เงินที่ผู้ถูกร้องให้พนักงานที่เข้าทำงานในแต่ละกะ ซึ่งเป็นเงินพิเศษที่ให้นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

<sup>๓</sup> จากการศึกษาเอกสารข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของผู้ถูกร้อง พบว่า ระเบียบที่พนักงานต้องปฏิบัติ เช่น ห้ามเข้าทำงานสาย ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ โดยมิได้กำหนดโทษของการฝ่าฝืนข้อบังคับด้วยการหักเงินไว้

**๕) การจ่ายค่าจ้าง การนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม และการดำเนินการของผู้ถูกร้องภายหลังการทราบว่าไม่ได้นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม**

ผู้ถูกร้องไม่ได้มอบสลิปเงินค่าจ้างในแต่ละเดือนให้แก่พนักงาน แต่ก่อนการจ่ายค่าจ้างในแต่ละเดือน จะให้พนักงานแต่ละคนตรวจสอบวันเวลาทำงาน ค่าจ้าง และเงินพิเศษอื่น ๆ เช่น ค่าเช่าเครื่องและค่าเช่ากะที่ตนควรได้รับทั้งหมดว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ แล้วจึงนำส่งเอกสารการเงินให้สำนักงานบัญชีจัดทำรายงานทางบัญชีเพื่อจ่ายเงินให้พนักงานต่อไป

สำหรับข้อร้องเรียนว่า ผู้ถูกร้องไม่ได้นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมให้แก่พนักงานรายหนึ่งนั้น เป็นกรณีที่เกิดขึ้นจริง แต่ไม่ทราบว่าความผิดพลาดดังกล่าวเกิดขึ้นในขั้นตอนของร้านหรือสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ พนักงานรายดังกล่าวเริ่มทำงานที่ร้านเมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้ขอลาป่วยและแจ้งว่าผู้ถูกร้องไม่ได้นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ซึ่งผู้ถูกร้องได้แจ้งให้สำนักงานบัญชีส่งเงินสมทбы้อนหลังให้ทันที อย่างไรก็ตาม พนักงานรายดังกล่าวไม่ได้กลับมาทำงานอีก

**๖) ความเกี่ยวข้องระหว่างผู้ถูกร้องกับ**

ผู้ถูกร้องเป็น [REDACTED] ของ [REDACTED]

[REDACTED] มีเงื่อนไขตามสัญญาว่าต้องไม่ทำผิดกฎหมาย มิฉะนั้นอาจถูกยกเลิกสัญญา สำหรับการบริหารงานบุคคล บริษัทมีตัวอย่างข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานที่ [REDACTED] สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของตนได้ บริษัทจะส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบร้านทุกสัปดาห์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการต่าง ๆ อีกทั้งจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานหลายหลักสูตร เช่น การอบรมพนักงานเบื้องต้น ความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิแรงงาน เป็นต้น

**๒.๒.๓ ข้อเท็จจริงจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

โดยที่ผู้ร้องไม่ได้แสดงเอกสารหรือพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ และขอเลื่อนการให้ถ้อยคำหลายครั้ง ประกอบกับภายหลังไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จึงแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยมีหนังสือสอบถามข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

**๑) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน**

การคุ้มครองแรงงานในร้าน [REDACTED] ที่เปิดตลอด [REDACTED]

หากตรวจสอบแล้วพบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พนักงานตรวจแรงงานจะออกคำสั่งให้ปฏิบัติตามกฎหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ได้มีหนังสือแจ้งให้อำนวยความสะดวกสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครทุกพื้นที่และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสภาพการจ้างและการทำงานของพนักงานร้าน [REDACTED] รวมทั้งประเภทกิจการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับร้าน [REDACTED] หากพบการฝ่าฝืนหรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง ให้บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด

/๒) สำนักงาน...

## ๒) สำนักงานประกันสังคม

(๑) นายจ้างมีหน้าที่ยื่นแบบรายการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ลูกจ้างเข้าทำงาน หากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามจะมีความผิดตามกฎหมาย และมีหน้าที่หักค่าจ้างของลูกจ้างเพื่อนำส่งเป็นเงินสมทบในส่วนของลูกจ้างและส่วนของนายจ้างภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดจากเดือนที่หักเงินสมทบไว้ พร้อมทั้งยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ หากฝ่าฝืนไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาจะต้องจ่ายเงินเพิ่มในอัตราร้อยละ ๒ ต่อเดือน ของจำนวนเงินสมทบที่ยังไม่นำส่งหรือที่ยังขาดอยู่ นับแต่วันถัดจากวันที่ต้องนำส่งเงินสมทบ และจะมีความผิดตามกฎหมาย

สำหรับกลไกการช่วยเหลือเยียวยาลูกจ้าง กรณีนายจ้างไม่นำส่งเงินสมทบภายในกำหนด สำนักงานประกันสังคมจะตรวจสอบข้อเท็จจริงทั้งฝ่ายลูกจ้างและฝ่ายนายจ้าง หากได้ข้อยุติว่านายจ้างไม่แจ้งขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน หรือไม่นำส่งเงินสมทบให้ลูกจ้างรายใด พนักงานเจ้าหน้าที่จะติดตามให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องเพื่อให้ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์ต่อไป ทั้งนี้ ในกรณีที่นายจ้างค้างชำระไม่นำส่งเงินสมทบภายในกำหนด สามารถใช้มาตรการควบคุมกัน ๒ แนวทาง คือ ๑) ติดตามเร่งรัดหนี้สถานประกอบการ โดยการยึด อาศัย และขายทอดตลาดทรัพย์สินของนายจ้าง และ ๒) ดำเนินคดีอาญาแก่นายจ้าง โดยใช้อำนาจเปรียบเทียบปรับหรือร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

(๒) สำนักงานประกันสังคมไม่ได้จัดระบบหรือแยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด รวมถึงไม่มีข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดต่าง ๆ ที่ประชาชนไปร้องเรียนโดยตรง จึงไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือผลดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากพนักงานร้าน ██████████ ในภาพรวมได้

## ๓) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทรา

(๑) ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีพนักงานร้าน ██████████ ไม่ได้รับค่าจ้างในวันลาป่วย ซึ่งพนักงานตรวจแรงงานตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่ใช่กรณีการลาป่วย แต่เป็นกรณีที่ลูกจ้างไม่ได้ลากิจให้ถูกต้อง ซึ่งจะต้องแจ้งล่วงหน้าและได้รับอนุมัติจากนายจ้างก่อนจึงจะลาได้ จึงถือเป็นการขาดงานในวันทำงานและไม่มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนในวันทำงานดังกล่าว

(๒) ที่ผ่านมาได้ตรวจแรงงานร้าน ██████████ ในจังหวัดฉะเชิงเทรา หลายแห่ง ทั้งในลักษณะการตรวจเชิงรับกรณีมีเรื่องร้องเรียน และสุ่มตรวจเชิงรุก โดยหากพบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พนักงานตรวจแรงงานจะออกคำสั่งให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้อง พร้อมทั้งอธิบายและให้ความรู้ทางกฎหมายทั้งกับนายจ้างและลูกจ้าง เนื่องจากเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การลาประเภทต่าง ๆ การพักระหว่างการทำงาน การจ่ายเงินเมื่อครบรอบการจ่าย เป็นต้น

## ๔) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

ยังไม่เคยมีลูกจ้างร้องเรียนกรณีนายจ้างไม่แจ้งขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน อย่างไรก็ตาม หากได้รับเรื่องร้องเรียน จะตรวจสอบสถานประกอบการและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ๒.๒.๔ ข้อเท็จจริงจาก [REDACTED]

บริษัทได้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงและให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการประชุมหารือกับกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (นางสาวสุภัทรา นาคะผิว) และพนักงานเจ้าหน้าที่เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑) ร้าน [REDACTED] มีทั้งหมดประมาณ ๑๔,๐๐๐ สาขา ซึ่งประมาณร้อยละ ๕๐ เป็นร้านที่บริษัทบริหารจัดการเอง และอีกร้อยละ ๕๐ เป็นร้านของผู้ลงทุนภายนอก เรียกว่า [REDACTED] ซึ่งต้องผ่านการคัดเลือกตามกระบวนการและการอบรมของบริษัท เพื่อให้การทำธุรกิจภายใต้แบรนด์ [REDACTED] ได้มาตรฐานและลูกค้าได้รับการบริการแบบเดียวกัน

๒) ในการเข้าร่วมเป็น [REDACTED] มีเงื่อนไขในสัญญาว่า [REDACTED] จะเป็นผู้รับผิดชอบในฐานะนายจ้าง โดยจะต้องจัดให้มีการจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจ้างงานให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓) บริษัทดูแลและให้คำแนะนำ [REDACTED] ในการบริหารจัดการร้าน ตั้งแต่ก่อนเริ่มทำธุรกิจจนถึงส่งต่อร้านให้บริหาร โดยก่อนเปิดร้าน [REDACTED] จะต้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่บริษัทกำหนด รวมถึงการบริหารงานบุคคล กฎหมายแรงงาน ประกันสังคม ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และสิทธิมนุษยชน บริษัทจะมอบคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการร้านและดูแลพนักงานเพื่อให้ร้าน [REDACTED] มีมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา หลังจากส่งต่อร้านให้ [REDACTED] บริหารแล้ว บริษัทยังคงประชาสัมพันธ์ให้ [REDACTED] เข้ารับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานเป็นระยะ ล่าสุดเป็นการอบรมในหัวข้อ “การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสำหรับ [REDACTED]” และได้ถ่ายทอดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนให้ [REDACTED] ทราบในรูปแบบที่เข้าใจง่าย อาทิ Do's & Don'ts และการประชุมร่วมกับผู้จัดการร้านผ่านระบบ online ทุกเดือน

๔) บริษัทตรวจสอบการบริหารจัดการร้าน [REDACTED] โดยการส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางไปตรวจสอบร้าน แบ่งเป็น ๒ กลไก คือ (๑) การตรวจสอบโดยผู้จัดการเขต (Field Counselor: FC) สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง เพื่อสื่อสารนโยบายและข่าวสารให้ร้านทราบ ตรวจสอบและให้คำแนะนำการบริหารจัดการร้านและการให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน และ (๒) การทำ surprise check เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อประเมินและให้คะแนนการบริหารจัดการร้าน ในกรณีที่พบเห็นหรือได้รับแจ้งว่า [REDACTED] ไม่ปฏิบัติตามที่บริษัทกำหนด หรือกระทำผิดกฎหมาย จะตั้งคณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริง หากพบว่ามีกรณีกระทำผิดจริงจะมีผลต่อการบริหารสัญญา โดยมีโทษตั้งแต่การตักเตือน ทำทัณฑ์บน ตัดคะแนนบริหารร้าน หรือยกเลิกสัญญา แต่จะไม่ขอตรวจสอบหลักฐานการจ่ายค่าจ้างแก่พนักงาน และไม่ได้กำหนดให้ [REDACTED] จัดทำรายงานชี้แจงผลการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานให้บริษัททราบ เนื่องจากบริษัทไม่ใช่ นายจ้างของ [REDACTED]

๕) บริษัทมีข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น วันและเวลาทำงาน การลา วินัยและโทษทางวินัย และการร้องทุกข์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ข้อบังคับเกี่ยวกับการ

ทำงานข้างต้นไม่มีผลใช้บังคับกับ ██████ เนื่องจากเป็นคนละนิติบุคคล ซึ่ง ██████ สามารถดาวน์โหลดข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทได้จากเว็บไซต์เพื่อนำไปปรับให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการร้านของตนได้ แต่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ทั้งนี้ บริษัทไม่มีนโยบายหักเงินพนักงานที่มาสายและนโยบายปรับสถานะพนักงานจากพนักงานรายเดือนเป็นพนักงานรายวัน

๖) การไม่นำส่งเงินเข้ากองทุนประกันสังคม ถือว่าผิดเงื่อนไขในสัญญาที่ ██████ ทำไว้กับบริษัท โดยหากเป็นกรณีที่บริษัททราบจากพนักงานหรือได้รับเรื่องร้องเรียน บริษัทจะแจ้งให้ ██████ แก้ไขให้ถูกต้อง แต่ในกรณีที่พนักงานไม่ได้ร้องเรียนมาโดยตรง บริษัทจะไม่ทราบเรื่องและไม่อาจดำเนินการแก้ไขได้

๗) บริษัทได้ออกประกาศที่ ██████ เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแสและการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้หลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนผ่านหัวหน้างาน การร้องเรียนผ่าน Call Center ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนจะมีคณะกรรมการกลางตรวจสอบข้อเท็จจริงทันทีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเชิญ ██████ มาพูดคุยหรือเกี่ยวกับประเด็นตามข้อร้องเรียนและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หากเป็นการกระทำผิดจริงจะลงโทษตามขั้นตอน แต่หากเป็นความเข้าใจผิด จะทำความเข้าใจกัน ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นเรื่องเข้าใจผิด เช่น รอบการจ่ายเงินเดือน การลี้มลงเวลาทำงาน ปัญหาการสื่อสารระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานที่อาจใช้คำพูดที่ทำให้พนักงานรู้สึกน้อยใจ

๘) บริษัทมีการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) เป็นประจำทุก ๓ ปี โดยได้ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจ และผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ออกแบบมาตรการป้องกันและเยียวยาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน และจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

### ๒.๒.๕ การแสวงหาข้อเท็จจริงของพนักงานเจ้าหน้าที่

พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มีหนังสือสอบถามหน่วยงานด้านแรงงานที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลและต่างจังหวัดที่มีร้าน ██████ เป็นจำนวนมาก ได้แก่ ชลบุรี และนนทบุรี สรุปได้ว่า

๑) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชลบุรี และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนนทบุรี ไม่เคยมีเรื่องร้องเรียนจากลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในร้าน ██████ หรือร้าน ██████ อื่นที่มีลักษณะเดียวกัน

๒) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากลูกจ้างร้าน ██████ หรือร้าน ██████ อื่นที่มีลักษณะเดียวกัน กรณีนายจ้างไม่ชำระเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ทำให้ลูกจ้างไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้



### ๓. ความเห็นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรณีตามคำร้องมีประเด็นที่ต้องพิจารณาว่า ผู้ถูกร้องได้กระทำหรือละเลยการกระทำ อันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อพนักงานรวมถึงผู้ร้อง จากการประกอบธุรกิจโดยละเลยคุณภาพชีวิตของพนักงานและกระทบต่อสิทธิแรงงานหรือไม่ โดยมีข้อพิจารณา ดังนี้

๓.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๐ รับรองเสรีภาพของบุคคลในการประกอบอาชีพ โดยมาตรา ๗๔ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐในการคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน ให้ได้รับความปลอดภัยและมีสุขอนามัยที่ดีในการทำงาน ได้รับรายได้ สวัสดิการ การประกันสังคม และสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมแก่การดำรงชีพ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ มาตรา ๕๓ รับรองสิทธิของแรงงานในการได้รับค่าจ้างในอัตราเท่ากันสำหรับการทำงานที่มีลักษณะ คุณภาพ และปริมาณเท่ากัน หรืองานที่มีค่าเท่าเทียมกัน ประกอบกับกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ได้รับรองสิทธิในการทำงาน สิทธิที่จะมีสภาพการทำงานที่ยุติธรรมและน่าพึงพอใจ อาทิ การพักผ่อนและการมีเวลาว่าง และสิทธิที่จะได้รับการประกันทางสังคม<sup>๕</sup> โดยรัฐจะต้องดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สิทธิดังกล่าวนี้เป็นจริงอย่างสมบูรณ์ซึ่งรวมถึงการจัดให้มีระบบตรวจสอบด้านแรงงานที่ตรวจสอบสภาพการทำงานของแรงงาน ให้คำแนะนำแก่นายจ้างและแรงงาน และกำหนดบทลงโทษของการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าว และการประกันสิทธิในการเข้าถึงกระบวนการทางกฎหมายหรือการเยียวยาของผู้ถูกละเมิดสิทธิดังกล่าว<sup>๖</sup> รวมถึงต้องทำให้แรงงานเข้าถึงสิทธิในการทำงานที่มีคุณค่า (decent work) อันได้แก่งานที่เคารพสิทธิขั้นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์<sup>๗</sup> สอดคล้องกับนโยบายขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่สนับสนุนว่า งานที่มีคุณค่าจะยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้นและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแรงงานที่ยั่งยืน

/นอกจากนี้...

<sup>๕</sup> ข้อ ๖

๑. รัฐภาคีแห่งกติกาฯ รับรองสิทธิในการทำงาน ซึ่งรวมทั้งสิทธิของทุกคนในโอกาสที่จะหาเลี้ยงชีพ โดยงานซึ่งตนเลือกหรือรับอย่างเสรี และจะดำเนินขั้นตอนที่เหมาะสมในการปกป้องสิทธินี้

ฯลฯ

ฯลฯ

ข้อ ๗ รัฐภาคีแห่งกติกาฯ รับรองสิทธิของทุกคนที่จะมีสภาพการทำงานที่ยุติธรรมและน่าพึงพอใจ ซึ่งประกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง

(ก) ค่าตอบแทนขั้นต่ำที่ให้แก่ผู้ทำงานทั้งปวง ประกอบด้วย

(๑) ค่าจ้างที่เป็นธรรมและค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันสำหรับงานที่มีคุณค่าเท่ากัน โดยปราศจากความแตกต่างในเรื่องใด

ฯลฯ

ฯลฯ

(ง) การพักผ่อน เวลาว่าง และข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเรื่องเวลาทำงานและวันหยุดเป็นครั้งคราว โดยได้รับค่าตอบแทน ตลอดจนค่าตอบแทนสำหรับวันหยุดทางการด้วย

ข้อ ๘ รัฐภาคีแห่งกติกาฯ รับรองสิทธิของทุกคนในอันที่จะมีสวัสดิการสังคม รวมทั้งการประกันสังคม

<sup>๖</sup> ความเห็นทั่วไปของคณะกรรมการว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ลำดับที่ ๒๓ ว่าด้วยสิทธิในสภาพการทำงานที่ยุติธรรมและน่าพึงพอใจ (CESCR, General Comment No. 23: The right to just and favourable conditions of work), ย่อหน้า ๕๐-๕๗

<sup>๗</sup> ความเห็นทั่วไปของคณะกรรมการว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ลำดับที่ ๑๘ ว่าด้วยสิทธิในการทำงาน (CESCR, General Comment No. 18: The Right to Work), ย่อหน้า ๗

นอกจากนี้ หลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบของภาคธุรกิจในการป้องกันหรือการลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เชื่อมโยงโดยตรงกับการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น (business relationship) ด้วยการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) และการจัดให้มีหรือร่วมกับองค์กรอื่นในการจัดให้มีกลไกรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อนำไปสู่การเยียวยาที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

๓.๒ จากการตรวจสอบรับฟังข้อเท็จจริงได้ว่า

๓.๒.๑ ผู้ร้องและพนักงานรายอื่นที่ทำงานกับผู้ถูกร้องร้องเรียนว่า ได้รับการปฏิบัติที่กระทบต่อสิทธิแรงงาน ได้แก่ การให้พักระหว่างการทำงานน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง การหักค่าจ้างกรณีมาสายหรือมีสินค้าในร้านสูญหาย การปรับสถานะจากพนักงานรายเดือนเป็นพนักงานรายวันหากลาป่วยหรือลา กิจ และการไม่นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมให้แก่พนักงาน

๓.๒.๒ ผู้ถูกร้องให้ข้อมูลว่า ไม่ได้เผยแพร่หรือปิดประกาศข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานให้พนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร แต่จะใช้วิธีการสื่อสารด้วยวาจาเป็นหลัก โดยชี้แจงประเด็นตามข้อร้องเรียนว่า

๑) ประเด็นการให้พนักงานพักระหว่างการทำงานน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง เป็นความเข้าใจผิดของพนักงานว่ามีสิทธิพักระหว่างการทำงาน ๑ ชั่วโมงติดต่อกัน อย่างไรก็ตาม ลักษณะการทำงานของร้านต้องเปิดบริการตลอด ทำให้พนักงานต้องสลับกันพักคนละ ๑ ชั่วโมง เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และในกรณีที่มีลูกค้าเข้าร้านมาก อาจจำเป็นต้องให้พนักงานที่พักอยู่ มาช่วยกันให้บริการลูกค้าก่อน แล้วจึงกลับไปพักต่อได้

๒) ประเด็นการหักเงินพนักงานกรณีมาสาย เป็นการหักเงินในส่วนของเงินพิเศษที่ได้รับเพิ่มเติม ไม่ใช่ค่าจ้าง ซึ่งจะใช้เฉพาะกรณีที่พนักงานมาทำงานสายหลายครั้งและไม่ปรับปรุงให้ดีขึ้น ส่วนประเด็นการหักเงินพนักงานกรณีสินค้าในร้านสูญหาย จะดำเนินการเฉพาะที่เกิดจากความไม่รอบคอบในการทำงานและมีการตักเตือนแล้วหลายครั้งเท่านั้น ทั้งนี้ การจ่ายเงินในแต่ละเดือน ผู้ถูกร้องจะให้พนักงานตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของค่าจ้าง รายรับอื่น ๆ และรายการหักทั้งหมด ก่อนจ่ายค่าจ้าง โดยไม่ได้มอบสลิปค่าจ้างให้พนักงาน

๓) ประเด็นการปรับสถานะพนักงานรายเดือนเป็นพนักงานรายวันหากใช้สิทธิลา ที่ผ่านมามีกรณีที่พนักงานขอลาป่วยทั้งที่ไม่ได้เจ็บป่วยจริงหลายครั้ง อันเป็นการใช้สิทธิลาที่ไม่ถูกต้อง และมีกรณีที่พนักงานขาดงานติดต่อกันเกิน ๓๐ วัน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรและขอกลับมาทำงานอีกครั้ง ผู้ถูกร้องจะใช้วิธีการปรับสถานะพนักงานรายเดือนเป็นรายวันแทนการไล่ออก และจะปรับให้เป็นพนักงานรายเดือนอีกครั้งหากปรับปรุงการทำงานดีขึ้น

๔) ประเด็นไม่นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมให้แก่พนักงาน ผู้ถูกร้องยอมรับว่าเคยเกิดขึ้นจริง และได้แจ้งให้สำนักงานบัญชีนำส่งเงินสมทบย้อนหลังให้แก่พนักงานทันทีที่ทราบเรื่อง

๓.๒.๓ ██████████ ในฐานะเป็นผู้ให้สิทธิ ██████████ บริหารจัดการ ผู้ถูกร้องให้ข้อมูลว่า ██████████ มีหน้าที่ตามสัญญาที่ต้องจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจ้างงานให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงาน หาก ██████████ ทำผิดเงื่อนไข บริษัทจะมีคณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริงและใช้สิทธิตามสัญญาต่อไป นอกจากนี้ บริษัทได้จัดฝึกอบรม ประชุม และให้คำแนะนำแก่ ██████████ ในเรื่องการบริหารงานบุคคลซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานมาโดยตลอด ตั้งแต่ก่อนเปิดร้านจนถึงการส่งต่อร้านให้ ██████████ บริหาร พร้อมทั้งมอบคู่มือที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการร้านและดูแลพนักงาน รวมถึงตัวอย่างข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานที่ ██████████ สามารถนำไปปรับใช้ได้ นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางไปตรวจสอบร้าน เพื่อสื่อสารนโยบายและข่าวสารของบริษัทและให้คำแนะนำแก่ ██████████ เกี่ยวกับการบริหารจัดการร้านเพื่อให้ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากพนักงานทั้งของร้านที่บริษัทบริหารเองและร้านที่ ██████████ บริหาร

๓.๓ กรณีตามคำร้อง มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาแยกเป็น ๓ ประเด็น ดังนี้

**๓.๓.๑ ประเด็นที่ ๑ กรณีการลงโทษพนักงานโดยที่ไม่ได้จัดทำและเผยแพร่ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในส่วนของวินัยและโทษทางวินัย**

๑) พิจารณาแล้วเห็นว่า มาตรา ๑๐๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ บัญญัติให้นายจ้างที่มีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ ๑๐ คนขึ้นไป จัดให้มีข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และปิดประกาศให้ลูกจ้างทราบและเข้าถึงได้สะดวก รวมทั้งการกำหนดโทษสำหรับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับดังกล่าวด้วย<sup>๔</sup> เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ถูกร้องมีข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน แต่ใช้วิธีแจ้งหรือบอกกล่าวพนักงานให้ทราบด้วยวาจาตั้งแต่ก่อนเริ่มทำงานและตลอดการทำงาน ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถตรวจสอบสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตน และขาดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำงาน จึงรับฟังได้ว่าเป็นการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๒) การที่ผู้ถูกร้องลงโทษพนักงานด้วยการหักเงินพนักงานที่เข้าทำงานสาย และการหักเงินกรณีมีสินค้าสูญหาย โดยที่ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานไม่ได้กำหนดโทษสำหรับการกระทำนั้นไว้ แม้การหักเงินดังกล่าวจะหักจากเงินเพิ่มพิเศษ มิใช่การหักค่าจ้างซึ่งต้องห้ามตามมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ก็ตาม<sup>๕</sup> อีกทั้งผู้ถูกร้องไม่ได้มอบสลิปค่าจ้างซึ่งแสดงเงินรายรับและรายการ /หักเงิน...

<sup>๔</sup> มาตรา ๑๐๘ ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไป จัดให้มีข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานเป็นภาษาไทย และข้อบังคับนั้นอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายการ ดังต่อไปนี้

๑) วินัยและโทษทางวินัย

๒) วินัยและโทษทางวินัย

ให้นายจ้างประกาศใช้ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายจ้างมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไป และให้นายจ้างจัดเก็บสำเนาข้อบังคับนั้นไว้ ณ สถานที่ประกอบกิจการหรือสำนักงานของนายจ้างตลอดเวลา

ให้นายจ้างเผยแพร่และปิดประกาศข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานโดยเปิดเผย ณ สถานที่ทำงานของลูกจ้าง หรือเพิ่มเติมโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยก็ได้ เพื่อให้ลูกจ้างได้ทราบและเข้าถึงได้โดยสะดวก

<sup>๕</sup> มาตรา ๗๖ ห้ามมิให้นายจ้างหักค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดเว้นแต่เป็นการหักเพื่อ

๑) ค่าจ้าง

(๔) เป็นเงินประกันตามมาตรา ๑๐ หรือخذใช้ค่าเสียหายให้แก่ นายจ้าง ซึ่งลูกจ้างได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง โดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง

หักเงินให้พนักงานได้รับทราบ เพียงแต่ให้พนักงานตรวจสอบวันเวลาทำงาน ค่าจ้าง และเงินพิเศษอื่น ๆ ก่อนการจ่ายค่าจ้างแต่ละเดือน เป็นเหตุให้พนักงานไม่มีโอกาสตรวจทานรายรับและรายการหักเงินของตนอย่างรอบคอบ จึงเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๑๐๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ กระทบต่อสิทธิแรงงานของพนักงานตามที่กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมให้การรับรองไว้ จึงรับฟังได้ว่าเป็นการกระทำและละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๓) นอกจากนี้ การที่ผู้ถูกร้องปรับสถานะพนักงานรายเดือนเป็นพนักงานรายวันด้วยเหตุแห่งการลา โดยไม่ได้กำหนดโทษของการลาที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และโทษของการขาดงานติดต่อกันหลายวันไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน รวมทั้งไม่ได้ปิดประกาศเผยแพร่ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานให้พนักงานทราบ การปรับสถานะดังกล่าวส่งผลให้พนักงานได้รับสิทธิประโยชน์ที่ด้อยลง กล่าวคือ พนักงานรายวันจะไม่ได้รับค่าจ้างในวันหยุดและไม่ได้รับสิทธิลาโดยได้รับค่าจ้าง ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างในทางที่ไม่เป็นคุณแก่ลูกจ้าง ซึ่งต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างด้วย อย่่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงความไม่เท่าเทียมกันในเชิงอำนาจต่อรองระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ลูกจ้าง อาจจำต้องให้ความยินยอมเพื่อคงสภาพการทำงานไว้ แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมกระทบต่อ ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง รวมถึงสิทธิในการทำงานและสิทธิในสภาพการทำงานที่ยุติธรรม และน่าพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรมและค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันสำหรับ งานที่มีคุณค่าเท่ากัน อันเป็นหลักการสำคัญของการเข้าถึงงานที่มีคุณค่าตามหลักการขององค์การแรงงาน ระหว่างประเทศ และตามที่กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รับรอง และคุ้มครองไว้ ดังนั้น การที่ผู้ถูกร้องปรับสถานะพนักงานรายเดือนเป็นพนักงานรายวันด้วยเหตุแห่ง การลา จึงรับฟังได้ว่าเป็นการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนเช่นกัน

๓.๓.๒ ประเด็นที่ ๒ กรณีการไม่นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมให้แก่พนักงาน

พิจารณาแล้วเห็นว่า มาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ บัญญัติให้นายจ้างต้องขึ้นทะเบียนลูกจ้างเป็นผู้ประกันตนภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่รับ ลูกจ้างเข้าทำงาน และต้องนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างทุกเดือน รวมทั้งกำหนด โทษสำหรับการฝ่าฝืนบทบัญญัติดังกล่าวไว้<sup>๑๐</sup> เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ถูกร้องไม่ได้นำส่งเงินสมทบจริง อันเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมาย ส่งผลกระทบต่อการเข้าถึงสิทธิในความคุ้มครองทาง สังคม รวมถึงการได้รับการประกันทางสังคม ตามกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จึงรับฟังได้ว่าเป็นการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อลูกจ้าง

/อย่างไรก็ตาม...

<sup>๑๐</sup> มาตรา ๓๔ ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ ยื่นแบบรายการขึ้นทะเบียนนายจ้าง และแบบรายการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนต่อสำนักงานภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ลูกจ้างนั้นเป็นผู้ประกันตน ทั้งนี้ ตามแบบ และวิธีการที่เลขาธิการประกาศกำหนด

อย่างไรก็ตาม ผู้ถูกร้องได้นำส่งเงินสมทบย้อนหลังให้แก่พนักงานในทันทีที่ทราบว่ายังมิได้นำส่ง จึงเป็นกรณีที่ผู้ถูกร้องมิได้เพิกเฉยต่อความเดือดร้อนของพนักงาน และถือว่าการละเมิดสิทธิมนุษยชน นั้นได้รับการแก้ไขปัญหาย่างเหมาะสมแล้วตามมาตรา ๓๙ (๕) ประกอบมาตรา ๓๙ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งบัญญัติให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติสั่งยุติเรื่อง หากเป็นเรื่องที่มีการแก้ไขปัญหาย่างเหมาะสมแล้ว แต่เห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาในลักษณะนี้อีกในอนาคต

### ๓.๓.๓ ประเด็นที่ ๓ กรณีการให้พนักงานพักระหว่างการทำงานน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง

พิจารณาแล้วเห็นว่า มาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ บัญญัติให้นายจ้างมีหน้าที่ต้องจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักระหว่างการทำงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ชั่วโมงต่อวัน โดยนายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงกันล่วงหน้าให้มีเวลาพักครึ่งหนึ่งน้อยกว่า ๑ ชั่วโมงได้ แต่เมื่อรวมกันแล้ววันหนึ่งต้องไม่น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง<sup>๑๑</sup> เพื่อให้ลูกจ้างมีเวลาพักและผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการทำงานก่อนกลับไปทำงานต่อ แต่เมื่อพิจารณาลักษณะการประกอบกิจการของผู้ถูกร้องที่ต้องเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีการแบ่งเวลาการทำงานของพนักงาน ออกเป็น ๓ กะ เพื่อให้ครอบคลุมช่วงเวลาการให้บริการ ผู้ถูกร้องได้แบ่งเวลาพักให้แก่พนักงาน ๑ ชั่วโมงต่อรอบการทำงาน เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นหรือเรื่องเร่งด่วน เช่น มีลูกค้าเข้าร้านเป็นจำนวนมากและพนักงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ผู้ถูกร้องได้ตกลงกับพนักงานแล้วว่าอาจเรียกให้พนักงานที่อยู่ระหว่างการพักไปช่วยสนับสนุนงาน ดูแล และให้บริการลูกค้าก่อนแล้วจึงให้กลับไปพักต่อ ซึ่งเป็นการบริหารงานภายในร้านเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว กรณีดังกล่าวจึงไม่อาจรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนในประเด็นนี้

๓.๔ นอกจากนี้ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติยังเห็นว่า แม้ [REDACTED] ไม่ได้เป็นนายจ้างและไม่ได้มีอำนาจบังคับบัญชาผู้ถูกร้อง แต่มีการทำธุรกิจร่วมกัน ในลักษณะของการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในห่วงโซ่คุณค่า (value chain) โดยผู้ถูกร้องมีหน้าที่บริหารร้าน ให้ได้มาตรฐานและเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทกำหนด และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ในขณะที่บริษัทจัดหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการร้านและดูแลลูกค้า และส่งต่อนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทให้ [REDACTED] ทราบและปฏิบัติ รวมทั้งส่งเจ้าหน้าที่ลงตรวจสอบการบริหารร้านเพื่อให้ได้มาตรฐานของบริษัท โดยบริษัทสามารถใช้สิทธิตามสัญญาซึ่งรวมถึงการยกเลิกสัญญากับผู้ถูกร้องได้ หากพบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญา แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการกำกับดูแลหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่ไม่ถูกต้องของคู่สัญญา

/ผ่านการ...

<sup>๑๑</sup> มาตรา ๒๗ ในวันที่มีการทำงานให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักระหว่างการทำงานวันหนึ่งไม่น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมงหลังจากที่ลูกจ้างทำงานมาแล้วไม่เกินห้าชั่วโมงติดต่อกัน นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงกันล่วงหน้าให้มีเวลาพักครึ่งหนึ่งน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมงได้ แต่เมื่อรวมกันแล้ววันหนึ่งต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง

ผ่านการใช้สิทธิตามสัญญาร่วมธุรกิจกับองค์กรธุรกิจอื่นในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท นอกจากนี้ บริษัท ได้ตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) ครอบคลุมถึงการระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจเป็นประจำทุก ๓ ปี ตามหลักการ UNGPs แล้ว

อย่างไรก็ตาม โดยที่ร้าน [REDACTED] ทั่วประเทศมีจำนวนมากกว่า ๑๔,๐๐๐ สาขา และประมาณร้อยละ ๕๐ เป็นร้านของ [REDACTED] จึงมีความเสี่ยงที่พนักงานในร้าน [REDACTED] เหล่านี้อาจถูกละเมิดสิทธิแรงงานดังเช่นคำร้องนี้ บริษัทจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจของ [REDACTED] นอกจากนี้ บริษัทยังสามารถช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ และพัฒนาศักยภาพให้ [REDACTED] ประกอบธุรกิจโดยเคารพและคุ้มครองสิทธิแรงงานของพนักงานในร้าน [REDACTED] ตามหลักการ UNGPs เพื่อดูแลพนักงานทุกประเภทให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายแรงงาน

๓.๕ ด้วยข้อเท็จจริงและเหตุผลข้างต้น จึงเห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน และข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

#### ๔. มติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

อาศัยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในคราวประชุมด้านการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ ๑๘/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ จึงมีมติ ดังนี้

๔.๑ ประเด็นที่ ๑ กรณีที่ผู้ถูกร้องลงโทษพนักงานโดยที่ไม่ได้จัดทำและเผยแพร่ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในส่วนของวินัยและโทษทางวินัย เป็นการกระทำและละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๔.๒ ประเด็นที่ ๒ กรณีที่ผู้ถูกร้องไม่นำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมให้แก่พนักงาน เป็นการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่ผู้ถูกร้องได้นำส่งเงินสมทบย้อนหลังทันทีที่ทราบว่ายังไม่ได้นำส่ง จึงเป็นกรณีตามมาตรา ๓๙ (๕) ประกอบมาตรา ๓๙ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งบัญญัติให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติสั่งยุติเรื่อง หากเป็นเรื่องที่มีการแก้ไขปัญหาย่างเหมาะสมแล้ว แต่ให้มีข้อเสนอแนะในประเด็นนี้ต่อไป

๔.๓ ประเด็นที่ ๓ กรณีที่ผู้ถูกร้องให้พนักงานพักระหว่างการทำงานน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง โดยได้ตกลงกันไว้ล่วงหน้าตามที่กฎหมายกำหนดแล้วนั้น ยังไม่อาจรับฟังได้ว่าเป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

/๔.๔ ให้เสนอแนะ...

๔.๔ ให้เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน และข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้อง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทรา และ [REDACTED] ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗.(๑) และ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๑) และ (๓) ประกอบมาตรา ๓๖ และมาตรา ๔๒ ดังนี้

#### ๔.๔.๑ มาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน

##### ๑) ให้ผู้ถูกร้องดำเนินการดังนี้

๑.๑) จัดทำข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานให้ชัดเจนและสอดคล้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายละเอียดด้านวินัยและโทษทางวินัย รวมทั้งให้เผยแพร่และปิดประกาศข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานนั้นไว้ ณ สถานที่ทำงานของพนักงานโดยเปิดเผย โดยอาจแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ อีเมล แอปพลิเคชันไลน์ (Line) เพื่อให้พนักงานได้ทราบและเข้าถึงได้โดยสะดวกด้วยอีกทางหนึ่ง

๑.๒) ตรวจสอบการหักเงินพิเศษกับพนักงานกรณีมาทำงานสายและกรณีทำสินค้าในร้านสูญหาย และชดใช้เงินคืนให้แก่พนักงานดังกล่าว เพื่อเป็นการชดเชยเยียวยาให้แก่พนักงานที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการลงโทษทางวินัยโดยที่ยังไม่เคยรับทราบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ถูกร้อง

๒) ให้สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทราตรวจสอบผู้ถูกร้องตามหน้าที่และอำนาจ โดยหากพบการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ให้ออกคำสั่งให้ผู้ถูกร้องปฏิบัติให้ถูกต้อง รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานฉบับนี้

#### ๔.๔.๒ ข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

##### ๑) ให้ผู้ถูกร้องดำเนินการดังนี้

๑.๑) เพิ่มการสื่อสารกับพนักงานในร้านเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ กฎระเบียบ และบทลงโทษในการทำงานให้มากขึ้น และเปิดโอกาสหรือรับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงานตามความเหมาะสมเพื่อเป็นการทำความเข้าใจให้ตรงกันและสร้างบรรยากาศการสื่อสารแบบ ๒ ทาง หากพนักงานกระทำผิดกฎระเบียบให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามหลักธรรมาภิบาลก่อนใช้มาตรการลงโทษ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมในสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่น่าพึงพอใจตามหลักสิทธิมนุษยชน

๑.๒) ส่งสลিপค่าจ้างให้พนักงานในร้าน โดยอาจดำเนินการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

/๒) ให้สำนักงาน...

๒) ให้สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดฉะเชิงเทราเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่นายจ้างและลูกจ้างของร้าน ████████ ไปพร้อมกับการตรวจสอบประกอบกิจการต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเด็นที่ยังมีความเข้าใจไม่ถูกต้อง เช่น การลา การพักระหว่างการทำงาน เป็นต้น

๓) ให้ ████████ ดำเนินการดังนี้

๓.๑) กำหนดให้เรื่องสิทธิแรงงานและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นหนึ่งในหัวข้อรายการตรวจสอบ (checklist) ที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทนำไปใช้ประเมินความเสี่ยงด้านแรงงานและธรรมาภิบาลในร้าน ████████ ทุกสาขา

๓.๒) ส่งเสริมการเข้าถึงช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้พนักงานร้าน ████████ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้โดยตรง โดยรับประกันว่าการร้องเรียนจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน และประกาศนโยบายดังกล่าวให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน

๓.๓) รวบรวมประเด็นที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมากเพื่อจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งต่อเจ้าของ ████████ และพนักงานร้าน ████████

#### คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

นางสาวพรประไพ กาญจนรินทร์

นางปรีดา คงแป้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ เศรษฐมาลินี

นางสาวศยามล ไกยูรวงศ์

นางสาวปิติกาญจน์ สิทธิเดช

นายวสันต์ ภัยหลีกลี้

นางสาวสุภัทรา นาคะผิว

ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

