HR-LAB · วินัยและข้อพิพาทภายใน

การร้องทุกข์ของลูกจ้าง

ระบบร้องทุกข์ที่ใช้ได้จริงต้องมีอะไร ช่องทางสำรองเมื่อผู้ถูกร้องเป็นหัวหน้าหรือ HR การรักษาความลับแค่ไหน และการป้องกันการตอบโต้

ชื่อ _____ หน่วยงาน _____ วันที่ _____

คำถามหลัก

พนักงานร้องเรียนหัวหน้าของตัวเอง บริษัทควรรับเรื่องและดำเนินการอย่างไร

คำตอบสั้น

ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานต้องมีเรื่องการร้องทุกข์ ระบุขอบเขต ช่องทาง ขั้นตอน และระยะเวลาพิจารณา ระบบที่ดีมีช่องทางสำรองที่ข้ามผู้บังคับบัญชาได้ สอบข้อเท็จจริงโดยผู้ไม่มีส่วนได้เสีย เปิดข้อมูลเท่าที่จำเป็น แจ้งผลและช่องทางทบทวน และป้องกันการตอบโต้ผู้ร้อง การร้องภายในไม่ตัดสิทธิร้องหน่วยงานรัฐตามกฎหมาย

ม.108	2	จำเป็น	ห้าม
ข้อบังคับ	**ช่องทาง**	**การเปิดเผย**	**ตอบโต้**
ต้องมีหัวข้อการร้องทุกข์ พ.ร.บ.	ช่องทางหลักและช่องทางสำรอง	ไม่ใช่ความลับ 100%	คุ้มครองผู้ร้องและพยาน

01 ขอบเขตของเรื่องนี้

ขอบเขตเรื่องร้องทุกข์ | ช่องทางหลักและสำรอง | ผู้พิจารณาที่เป็นกลาง | การรักษาความลับ | กำหนดเวลาและการแจ้งผล | ป้องกันการตอบโต้

ฐานกฎหมาย: พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน มาตรา 108 (หัวข้อร้องทุกข์ในข้อบังคับ); work rules; whistleblowing/PDPA ตามกรณี

สิ่งที่อยากรู้หรือคำถามจากหน้างาน

01 หลักตัดสินที่ต้องใช้

1. ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานต้องมีหัวข้อการร้องทุกข์ (ม.108)
2. ระบุขอบเขต ช่องทาง ขั้นตอนพิจารณา และระยะเวลาให้ชัด
3. มีช่องทางสำรองเมื่อผู้ถูกร้องเป็นหัวหน้าหรือฝ่ายบุคคล
4. เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นต่อการสอบข้อเท็จจริง และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
5. การร้องทุกข์ภายในไม่ตัดสิทธิลูกจ้างที่จะร้องต่อหน่วยงานรัฐหรือใช้สิทธิตามกฎหมาย

02 ตัดสินใจทีละขั้น — ไล่จากบนลงล่าง หยุดเมื่อเจอผลลัพธ์

#	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1	**ผู้ถูกร้องเป็นหัวหน้าโดยตรงหรือฝ่ายบุคคลหรือไม่**	ส่งเรื่องผ่านช่องทางสำรองและผู้พิจารณาที่เป็นกลาง	→ ข้อถัดไป
2	**เป็นเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการเฉพาะ เช่น การล่วงละเมิดหรือการแจ้งเบาะแสหรือไม่**	ใช้ขั้นตอนเฉพาะเรื่องนั้นพร้อมมาตรการคุ้มครอง	→ ข้อถัดไป
3	**สอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลภายในกำหนดหรือไม่**	แจ้งผล การแก้ไข และช่องทางทบทวน	แจ้งความคืบหน้าและกำหนดใหม่เป็นลายลักษณ์อักษร

ใช้กับกรณีของเรา: ข้อเท็จจริงที่ต้องตรวจเพิ่ม

01 ตัวอย่างกับกรณีจริง

กรณี 1: ร้องเรียนหัวหน้าเรื่องการแบ่งงาน

พนักงานร้องว่าหัวหน้ามอบงานล่วงเวลาให้เฉพาะตนเองเกือบทุกสัปดาห์ และไม่กล้าร้องผ่านหัวหน้า

ช่องทางที่ใช้	**ช่องทางสำรอง**
ผู้พิจารณา	**ผู้จัดการฝ่ายอื่น**
ข้อมูลที่ตรวจ	**ตารางงานและ OT 3 เดือน**

ผล: ตรวจข้อมูลจริง ถ้าพบการกระจายงานไม่เป็นธรรม ให้ปรับวิธีมอบงานและติดตามผล โดยคุ้มครองผู้ร้องจากการตอบโต้

กรณี 2: ผู้ร้องขอให้ปิดชื่อทั้งหมด

ผู้ร้องขอให้ไม่เปิดเผยชื่อเลย แต่เรื่องที่ร้องต้องให้ผู้ถูกร้องชี้แจงข้อเท็จจริงเฉพาะเหตุการณ์

เปิดเผยได้	**เฉพาะที่จำเป็น**
แจ้งผู้ร้องล่วงหน้า	**ต้องทำ**

ผล: อธิบายตั้งแต่ต้นว่าจะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น และใช้มาตรการป้องกันการตอบโต้

02 ลำดับเวลาและกำหนดที่ต้องไม่พลาด

วันรับเรื่อง	**ภายในกำหนดตามข้อบังคับ**	**เมื่อได้ผล**	**หลังปิดเรื่อง**
ลงทะเบียน ให้เลขเรื่อง และแจ้งขั้นตอน	สอบข้อเท็จจริงโดยผู้ไม่มีส่วนได้เสีย	แจ้งผลและการแก้ไขเป็นลายลักษณ์อักษร	ติดตามการตอบโต้และประสิทธิผลของการแก้ไข

ลองคำนวณกรณีของคุณ

01 ความเข้าใจผิดที่พบบ่อย

เข้าใจผิด	ที่ถูกต้อง
ต้องร้องผ่านหัวหน้าเท่านั้น	ต้องมีช่องทางสำรองเมื่อหัวหน้าเป็นผู้ถูกร้อง
เก็บเป็นความลับได้ 100%	เปิดเผยเท่าที่จำเป็นต่อการสอบข้อเท็จจริง
ร้องภายในแล้วร้องหน่วยงานรัฐไม่ได้	ไม่ตัดสิทธิตามกฎหมาย

02 รายการตรวจสองฝ่าย

บริษัทและฝ่าย HR

- ☐ เขียนขั้นตอนร้องทุกข์ในข้อบังคับพร้อมกำหนดเวลา
- ☐ เปิดช่องทางสำรองที่ข้ามผู้บังคับบัญชา
- ☐ ทำ case log และจำกัดผู้เข้าถึง
- ☐ มีมาตรการป้องกันการตอบโต้

ลูกจ้าง

- ☐ บันทึกเหตุการณ์ วันเวลา และพยาน
- ☐ ใช้ช่องทางสำรองเมื่อหัวหน้าเกี่ยวข้อง
- ☐ ขอเลขเรื่องและกำหนดแจ้งผล

เอกสารและหลักฐานที่ต้องมี

- ☐ ข้อบังคับเรื่องการร้องทุกข์
- ☐ บันทึกการสอบข้อเท็จจริง
- ☐ บันทึกการติดตามหลังปิดเรื่อง
- ☐ แบบรับเรื่องและเลขเรื่อง
- ☐ หนังสือแจ้งผลและการแก้ไข

03 ทดสอบความเข้าใจ

1. เรื่องการร้องทุกข์ต้องอยู่ในเอกสารใด

(ก) สัญญาจ้างรายบุคคล (ข) ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน (ค) ประกาศภายในเท่านั้น

2. ผู้ถูกร้องคือหัวหน้าโดยตรง ควรทำอย่างไร

(ก) ให้หัวหน้าพิจารณาเอง (ข) ใช้ช่องทางสำรองและผู้พิจารณาที่เป็นกลาง (ค) ไม่รับเรื่อง

3. สัญญากับผู้ร้องเรื่องความลับควรเป็นแบบใด

(ก) ลับ 100% (ข) เปิดเผยเท่าที่จำเป็น (ค) เปิดเผยทั้งหมด

เฉลย: 1(ข) มาตรา 108 กำหนดให้มีหัวข้อการร้องทุกข์ในข้อบังคับ · 2(ข) ป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ · 3(ข) การสอบข้อเท็จจริงอาจต้องเปิดข้อมูลบางส่วน

บันทึก

ตรวจทานเนื้อหา 9 ตุลาคม 2569 · ใช้ประกอบการตัดสินใจร่วมกับตัวบทที่มีผลและข้อเท็จจริงของแต่ละกรณี · อ่านฉบับเต็มและภาษาอังกฤษได้ที่ www.hrlab-th.com