แผนรองรับความเสี่ยง กรณีพนักงานประท้วง

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล : บริษัท คลีนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด

1. การประเมินความเสี่ยง

รายการความเสี่ยง	โอกาสเกิด (1-5)	ผลกระทบ (1-5)	ระดับความเสี่ยง	หมายเหตุ
พนักงานรวมตัวกันหยุดงาน (หยุดชั่วคราว/ถาวร)	3	5	15 (สูง)	ส่งผลกระทบต่อหน้างานและภาพลักษณ์องค์กร
การเคลื่อนไหวหรือประท้วงที่มีการแสดงออกต่อสาธารณะ	2	4	8 (ปานกลาง)	ส่งผลต่อชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของลูกค้า
มีผู้ไม่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง	2	5	10 (สูง)	เสี่ยงต่อความมั่นคงและความปลอดภัย
พนักงานจำนวนมากลาออกพร้อมกัน	2	4	8 (ปานกลาง)	ขาดผู้ปฏิบัติงานทันที ต้องใช้เวลาในการสรรหาทดแทน
การสื่อสารภายในผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิด	3	3	9 (ปานกลาง)	จุดเริ่มต้นของความไม่พอใจและบานปลายได้

หมายเหตุ : ระดับ 1-2 : ต่ำมาก, ระดับ 3-7 : ต่ำ, ระดับ 8-10 : ปานกลาง, ระดับ 11-16 สูง, ระดับ 17-25 : สูงมาก **2. แผนรองรับและการป้องกัน**

2.1 แนวทางด้านการวางแผนเชิงป้องกัน

แนวทาง	รายละเอียด
มีการสื่อสารภายในอย่างสม่ำเสมอ	สร้างช่องทาง Feedback จากพนักงาน เช่น Line Group ภายใน ,กล่องรับความคิดเห็น
มีระบบรับฟังข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ	ตัวแทนพนักงานหรือคณะกรรมการสวัสดิการ หรือช่องทางการร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยชื่อ
จัดกิจกรรมสัมพันธ์และประเมินความพึงพอใจ	สำรวจความพึงพอใจรายไตรมาส เพื่อประเมินความเสี่ยงล่วงหน้า
จัดอบรมระดับบริหาร ให้มี Soft Skills	เพื่อรับมือสถานการณ์แรงงานได้อย่างเหมาะสม

3.ด้านการจัดการเมื่อเกิดเหตุ

แนวทาง	รายละเอียด
ตั้งทีมจัดการภาวะวิกฤต	กำหนดบทบาทฝ่าย HR , ผู้จัดการพื้นที่ ,ผู้บริหารเพื่อประสานงานกรณีฉุกเฉิน
สื่อสารอย่างเป็นทางการต่อพนักงาน	ออกประกาศชี้แจงชัดเจนด้วยความเคารพ ลดการบานปลาย
รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ทำงาน รวมถึงหน่วยงาน	ประสานบริษัท รปภ. เพิ่มกำลังคน ตรวจสอบความปลอดภัยเข้มข้นกว่าเดิมที่เคยปฏิบัติ
เตรียมพนักงานสำรอง หรือ พาร์ตเนอร์	กรณีพนักงานบางกลุ่ม บางตำแหน่งไม่สามารถทำงานได้

4. ด้านการฟื้นฟูหลังเหตุการณ์

แนวทาง	รายละเอียด
จัดประชุมสรุปเหตุการณ์	ทบทวนสาเหตุและบทเรียนจากเหตุการณ์ พร้อมวางแผนมาตราการป้องกัน
พูดคุยกับตัวแทนพนักงาน	เพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจ
ประเมินผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ	ทบทวนข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้า และแจ้งแนวทางเยียวยาหากจำเป็น

5. การติดตามและปรับปรุง

- สรุปผลในที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

- ปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี โดยเพิ่มหัวข้อ “ แรงงานสัมพันธ์ “ เป็นประเด็นสำคัญ

- ตรวจสอบ KPI ของ HR เช่น อัตราการลาออก ,ข้อร้องเรียนด้านแรงงาน , ความพึงพอใจของพนักงาน

6. ผู้รับผิดชอบ

- HR CNS/ส่วนกลาง

- หัวหน้างาน/ผู้จัดการฝ่าย