

คู่มือสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR

OR Group Human Rights Handbook



โดย ฝ่ายบริหารความยั่งยืน และคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (ব্যবস্থা)

บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน)

PTT Oil and Retail Business Public Company Limited

คำนำ

คู่มือสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนให้กับพนักงาน OR และพนักงานในกลุ่ม OR ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักการของสิทธิมนุษยชนกับหน่วยงาน ตลอดจนเป็นแนวปฏิบัติให้กับหน่วยงานเพื่อดำเนินการในกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนให้มีความเหมาะสมตลอดจนเป็นแนวทางเดียวกัน

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2566

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	i
สารบัญ	ii
วัตถุประสงค์ของคู่มือ	1
คำจำกัดความของสิทธิมนุษยชน	2
สิทธิมนุษยชนกับธุรกิจ	3
สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ	5
แรงขับเคลื่อนด้านสิทธิมนุษยชนประเภทต่าง ๆ	8
กรณีศึกษาเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชน	10
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR	16
นโยบายสิทธิมนุษยชน	17
แนวปฏิบัติกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลผู้ทรงสิทธิ	19
พนักงาน	19
ลูกค้าและผู้บริโภค	22
พันธมิตรทางธุรกิจและพนักงานของพันธมิตรทางธุรกิจ	24
ชุมชนท้องถิ่น	26
การเลือกปฏิบัติและกลุ่มเปราะบาง	28
การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของกลุ่ม OR	29
การอบรมและสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน	31
ตัวอย่างโครงการด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR	32

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก (Appendix)	35
ก. สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ	36
ข. สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน	48
ค. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	49
ง. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Management)	52
จ. ความเสมอภาค	55

วัตถุประสงค์ของคู่มือ

1. เป็นแหล่งข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนให้กับพนักงาน OR และพนักงานในกลุ่ม OR ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักการของสิทธิมนุษยชนกับหน่วยงาน
2. เป็นแนวปฏิบัติให้กับหน่วยงานเพื่อดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนให้มีความเหมาะสมตลอดจนเป็นแนวทางเดียวกัน
3. ส่งเสริมการดำเนินงานของกลุ่ม OR ในการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนวัฒนธรรม และสิทธิตามกฎหมายของแต่ละบุคคล ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มภายใต้ขอบข่ายการดำเนินธุรกิจของกลุ่ม OR ตามหลักสากล ดังต่อไปนี้
 - หลักการของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) ด้านสิทธิมนุษยชน
 - ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (The Universal Declaration of Human Rights: (UDHR))
 - หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP or the Ruggie Framework)

คำจำกัดความของสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชน คือ สิทธิขั้นพื้นฐานและความอิสระที่ทุกคนพึงมี โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้าน สัญชาติ สถานที่ เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ศาสนาภาษา หรือสถานะอื่น ๆ ซึ่งมนุษย์ทุกคนล้วนเกิดมาพร้อม สิทธิที่เท่าเทียม โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติและแบ่งแยก ซึ่งสิทธิดังกล่าวตั้งอยู่บนหลักเกณฑ์ 4 ข้อ ได้แก่

1. **สิทธิที่เป็นสากล (Universal)** หมายถึง คนทุกคนเกิดมาพร้อมกับสิทธิมนุษยชนที่เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ที่อยู่ เพศ สัญชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา และมรดกทางวัฒนธรรม
2. **สิทธิที่ไม่สามารถถูกพรากหรือถ่ายโอนให้กันได้ (Inalienable)** หมายถึง สิทธิมนุษยชนไม่ควรถูกพรากไปได้ เว้นแต่ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงและต้องเป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม
3. **สิทธิที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Indivisible)** หมายถึง สิทธิมนุษยชนควรได้รับการพิจารณาที่เท่าเทียมกัน สิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองต่างมีความสำคัญเท่ากับสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
4. **การพึ่งพาอาศัยกันและความสัมพันธ์ต่อกัน (Interdependent and interrelated)** หมายถึง สิทธิมนุษยชนมีความสัมพันธ์กันและพึ่งพาอาศัยกัน การพัฒนาสิทธินั้นส่งผลให้สิทธิอื่น ๆ นั้นพัฒนาไปด้วย แต่ในขณะเดียวกัน การละเมิดสิทธิหนึ่งก็จะทำให้สิทธิอื่น ๆ นั้นถูกกระทบไปด้วยเช่นกัน

สิทธิมนุษยชนกับธุรกิจ

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนของภาคธุรกิจนับเป็นหนึ่งในประเด็นที่หลายฝ่ายจับตามองทั้งกลุ่มนักลงทุน ภาครัฐ องค์กรภาคประชาสังคม สมาคมภาคธุรกิจ และสื่อ โดยภาคธุรกิจเองมีบทบาททั้งการเป็นผู้ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต การพัฒนาสาธารณูปโภคเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงความสะดวก และในขณะเดียวกันภาคธุรกิจก็มีโอกาสที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบุคคลได้เช่นกัน เช่น การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน การเพิกเฉยต่อการเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัย การขนส่งสินค้าที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน การละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เป็นต้น ผลจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ตามมาอาจนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อการดำเนินธุรกิจในภาพรวม เช่น ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงการต่อต้านจากสังคม เป็นต้น

ในเวลาต่อมา องค์การสหประชาชาติได้จัดทำคู่มือที่ชื่อว่า “หลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nation Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs)” เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนในภาคธุรกิจตามหลักการและกรอบการดำเนินงานว่าด้วยการป้องกัน การเคารพ และการเยียวยา โดยหนึ่งในขั้นตอนสำคัญซึ่งระบุไว้ในหลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน คือ การดำเนินการกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence – HRDD) ซึ่งเริ่มตั้งแต่การประกาศความมุ่งมั่นด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านนโยบายและข้อกำหนดภายในบริษัท การดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment – HRRRA) เพื่อศึกษาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท พร้อมทั้งการจัดให้มีกระบวนการเยียวยา หากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท

สำหรับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ ที่ภาคธุรกิจใช้เป็นแนวปฏิบัติในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยสาระสำคัญของหลักการนี้อยู่บนเสาหลัก 3 ประการ ซึ่งส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจ คือ เสาหลักที่ 2 และ 3

- **เสาหลักที่ 1: การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (Protect)**

หมายถึง รัฐมีหน้าที่คุ้มครองมิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะจากองค์กรของรัฐเองหรือองค์กรภาคธุรกิจ

- **เสาหลักที่ 2: การเคารพสิทธิมนุษยชน (Respect)**

หมายถึง บุคคลและองค์กรที่ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดหรือขนาดใดก็ตาม ย่อมมีความรับผิดชอบที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน

- **เสาหลักที่ 3: การเยียวยา (Remedy)**

หมายถึง การแก้ไข ฟื้นฟู ชดเชยเมื่อเกิดผลกระทบหรือมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เนื่องมาจากการประกอบธุรกิจ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจต้องมีกลไกในการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ



สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ

สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจเป็นประเด็นเฉพาะเรื่องสิทธิมนุษยชนที่ถูกประยุกต์มาจากสิทธิมนุษยชน 30 ข้อจากปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UDHR) ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานที่ทุกคนพึงมี (ประกาศตามหลักการของ UN) เปรียบเสมือนปฏิญญาใหญ่สุดของหลักสิทธิมนุษยชน

สำหรับสิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจจะเป็นประเด็นที่มีความเฉพาะเจาะจงเรื่องสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งกำหนดเป็นแนวทางให้ภาคธุรกิจต้องพิจารณาจากผลกระทบของธุรกิจโดย IFC Guide to Human Right Impact Assessment and Management ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UDHR) อันประกอบไปด้วย

1. สิทธิในการมีชีวิต (Right to life)
2. สิทธิในเสรีภาพและความปลอดภัยของร่างกาย จะถูกจับกุมหรือควบคุมโดยอำเภอใจมิได้ จะถูกไล่ออกจากถิ่นที่อยู่ของตนมิได้ ยกเว้นโดยเหตุและโดยเป็นไปตามกระบวนการที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย (Right to liberty and security (including freedom from arbitrary arrest, detention or exile)
3. สิทธิที่จะไม่ตกเป็นทาสและแรงงานบังคับ / สิทธิที่บุคคลไม่ควรถูกปฏิบัติเยี่ยงทาส รวมทั้งการบังคับใช้แรงงาน (Right not to be subjected to slavery, servitude or forced labor)
4. สิทธิที่จะไม่ถูกกระทำการทรมาน การลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรมหรือย่ำยีศักดิ์ศรี (Right not to be subjected to torture, cruel, inhuman and/or degrading treatment or punishment)
5. สิทธิการระลึกถึงตัวตนของบุคคลก่อนการมีกฎหมาย / สิทธิในการได้รับความเท่าเทียมกับบุคคลอื่น และการเคารพความเป็นบุคคลของกันและกัน แม้ปราศจากซึ่งกฎหมายรองรับ (Right to recognition as a person before the law)
6. สิทธิเท่าเทียมของบุคคลตามกฎหมาย ทั้งด้านการได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และไม่ถูกเลือกปฏิบัติ (Right to equality before the law, equal protection of the law, non-discrimination)
7. สิทธิในอิสรภาพจากสื่อสงครามและการยั่วยุให้เกิดขัดแย้งทางเชื้อชาติ และศาสนา (Right to freedom from war propaganda, and freedom from incitement to racial, religious or national hatred)
8. สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ (Right to access to effective remedies)
9. สิทธิการได้รับกระบวนการทางศาลที่เป็นธรรม (Right to a fair trial)

10. สิทธิในการเป็นอิสระจากกฎหมายอาญาที่มีผลย้อนหลัง / สิทธิที่ไม่ต้องรับผิดทางอาญาเพราะกระทำหรืองดเว้นกระทำการใด หากการกระทำนั้นยังไม่ถูกระบุว่าเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา (Right to be free from retroactive criminal law)
11. สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy)
12. สิทธิในการเดินทาง และเลือกที่อยู่อาศัยได้อย่างเสรี (Right to freedom of movement and residence)
13. สิทธิในการลี้ภัยไปอยู่อาศัยในประเทศอื่น / ลี้ภัยในประเทศอื่น หากตกอยู่ในภาวะอันตราย (Right to seek asylum from prosecution in other countries)
14. สิทธิในการมีสัญชาติ (Right to have a nationality)
15. สิทธิในการคุ้มครองเด็ก / สิทธิในการดูแล ปกป้อง และช่วยเหลือเด็ก (Right of protection for the child)
16. สิทธิในการแต่งงานและสร้างครอบครัว (Right to marry and form a family)
17. สิทธิในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน / สิทธิที่จะเป็นเจ้าของสิ่งของและทรัพย์สินของตนเอง และไม่มีใครมีสิทธิที่จะเอาทรัพย์สินของเราไปโดยที่เราไม่อนุญาต (Right to own property)
18. สิทธิในการมีอิสระทางความคิด และนับถือศาสนา (Right to freedom of thought, conscience and religion)
19. สิทธิในการแสดงความคิดเห็น เข้าถึงข้อมูล และแสดงออก / สิทธิในการมีอิสรภาพที่จะพูดหรือแสดงออก ในสิ่งที่คิด และแบ่งปันความเห็นให้คนอื่นได้ทราบ รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง (Right to freedom of opinion, information and expression)
20. สิทธิในการชุมนุม / สิทธิในการมีเสรีภาพที่จะชุมนุมเพื่อร่วมกันทำงานที่สร้างสรรค์ (Right to freedom of assembly)
21. สิทธิในเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม เพื่อปกป้องประโยชน์ของตน (Right to freedom of association)
22. สิทธิในการมีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ / กิจกรรมสาธารณะ (Right to participate in public life)
23. สิทธิในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม เช่น ประกันสังคม (Right to social security, including social insurance)
24. สิทธิในการทำงาน (Right to work)
25. สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ (Right to enjoy just and favorable conditions of work including rest and leisure)
26. สิทธิในการก่อตั้ง เข้าร่วมสหภาพแรงงาน และการฝึกกำลังเพื่อปกป้องผลประโยชน์ในการทำงาน (Right to form trade unions and join the trade unions, and the right to strike)

27. สิทธิที่จะได้รับการดำรงชีวิตที่ดี เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และการบริการสาธารณสุข ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตที่ดี Right to an adequate standard of living (housing, food, water and sanitation)
28. สิทธิด้านสุขภาพ (Right to health)
29. สิทธิด้านการศึกษา (Right to education)
30. สิทธิในการเข้าร่วมวิถีชีวิตทางวัฒนธรรม ได้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ การพัฒนาทางวัตถุ และการรักษาสิทธิของผู้ประพันธ์ (Right to take part in cultural life, benefit from scientific progress, material and moral rights of authors and inventors)
31. สิทธิเสรีภาพในการกำหนดวิถีชีวิตตนเองและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ (Right to self-determination and natural resources)
32. สิทธิของผู้ถูกคุมขังในการได้รับการปฏิบัติอย่างมีมนุษยธรรม (Right of detained persons to humane treatment)
33. สิทธิในการไม่ถูกจองจำ เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่กำหนด (Right not to be subjected to imprisonment for inability to fulfil a contract)
34. สิทธิของคนต่างด้าวในการได้รับสิทธิตามกระบวนการตามกฎหมาย ในกรณีที่ถูกขับออกจากจากรัฐภาคี (Right of aliens due process when facing expulsion)
35. สิทธิชนกลุ่มน้อย (Rights of minorities)

หมายเหตุ: อ้างอิงจาก IFC Guide to Human Right Impact Assessment and Management ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการสิทธิมนุษยชน 30 ข้อจาก ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UDHR)

ดูเพิ่มเติมที่ ภาคผนวก ก. สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ และภาคผนวก ค. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

แรงขับเคลื่อนด้านสิทธิมนุษยชนประเภทต่าง ๆ

แรงขับเคลื่อนด้านสิทธิมนุษยชนในปัจจุบันนั้น มาจากหลาย ๆ ด้าน ไม่ใช่แรงกดดันเพียงด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว สำหรับประเทศไทยกระทรวงยุติธรรมได้ทำการขับเคลื่อนด้านสิทธิมนุษยชนผ่านแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนและการประกวดรางวัลองค์กรต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชน สำหรับในทางสากลแรงขับเคลื่อนด้านสิทธิมนุษยชนประเภทต่าง ๆ ประกอบไปด้วย

1. การตรวจสอบจากนักลงทุน สื่อ และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

นักลงทุน สื่อ และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร เป็นผู้ผลักดันให้บริษัทสนใจและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และหลักการด้านสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศจะมีการจับจ้องที่บริษัทที่พวกเขาลงทุนผ่านสื่อต่าง ๆ ว่าบริษัทที่พวกเขาลงทุนไป มีประเด็นละเมิดสิทธิมนุษยชนในแง่ไหนบ้าง หรือมีข่าวและภาพลักษณ์ในปัจจุบันอย่างไร ซึ่งข่าวสารที่ไม่ดีอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในการลงทุน ทำให้โดนสื่อทั้งในและต่างประเทศและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรต่าง ๆ ทำการโจมตีได้

2. ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสียมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทเพิ่มมากขึ้น โดยความคาดหวังให้องค์กรที่พวกเขามีส่วนได้เสียนั้น ไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือทำความเสียหายต่าง ๆ เนื่องจากผลประโยชน์ที่จะตกไปสู่พวกเขาอาจเกิดความเสียหายหรือถูกรื้อถอนไปได้ โดยจำแนกตามมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

- ผู้บริโภคคาดหวังให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้น
- บริษัทชั้นนำที่มีการปฏิบัติตามหลักด้านสิทธิมนุษยชน คาดหวังให้ผู้ร่วมดำเนินธุรกิจปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน
- พนักงานคาดหวังให้บริษัทปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานระดับสากล

ในปัจจุบันมีหลักการระดับสากลที่กำหนดให้บริษัทปฏิบัติและรายงานประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ อาทิ หลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน หลักการข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ และหลักการชี้แนะว่าธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ

ถ้าองค์กรไม่ปฏิบัติตามกฎต่าง ๆ เช่น กฎหมายแรงงาน องค์กรก็อาจโดนฟ้องกฎหมายแรงงาน ทำให้เกิดความเสียหายด้านชื่อเสียงหรือทรัพย์สินได้ หรือถ้าต้องการขอเงินลงทุนจากสถาบันการเงินระหว่างประเทศ องค์กรก็ต้องปฏิบัติตามมาตรการหรือนโยบายของประเทศนั้น ๆ ที่องค์กรเราจะไปลงทุนด้วย

หากบริษัทไม่มีการบริหารจัดการที่ดีกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อ

บริษัท อาทิ

1. ความผิดตามกฎหมาย

ธุรกิจที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนอาจต้องถูกดำเนินคดีทางกฎหมายหรือได้รับโทษทางกฎหมาย เสียค่าปรับและค่าเสียหาย จากการที่ผู้ทรงสิทธิ์ถูกละเมิดและได้ฟ้องร้องบริษัท ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของบริษัท

2. สูญเสียโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

ปัจจุบันหลายสถาบันการเงินได้มีการนำเกณฑ์ ESG (Environmental Social and Governance) และเกณฑ์การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence, HRDD) มาใช้ในการพิจารณาการปล่อยเงินกู้ให้กับบริษัทหรือโครงการขนาดใหญ่ ในกรณีที่บริษัทมีประวัติการละเมิดสิทธิมนุษยชน อาจส่งผลให้ไม่สามารถขอเงินกู้ หรือถูกยุติการให้เงินกู้ได้

3. การเสียชื่อเสียงและการสูญเสียใบอนุญาตทางสังคมในการปฏิบัติงาน (Social License to Operate)

ธุรกิจที่ไม่เคารพสิทธิมนุษยชนอาจส่งผลให้เกิดการเสียชื่อเสียงและถูกกล่าวหาว่าไม่เคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งอาจทำให้ยากต่อการดึงดูดและรักษาลูกค้า พนักงาน และนักลงทุน เช่น การคว่ำบาตรของลูกค้า หรือ การสูญเสียคุณค่าของแบรนด์ ไม่ดึงดูดนักลงทุน หรือบุคลากรจากภายนอกให้มาร่วมงาน

4. การหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ

การละเมิดสิทธิมนุษยชนอาจส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงัก เช่น การไม่มีมาตรการความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดอุบัติเหตุในสถานประกอบการ การประท้วงในสถานประกอบการ ซึ่งการละเมิดดังกล่าว อาจส่งผลให้การดำเนินโครงการเกิดความล่าช้าหรือหยุดชะงัก และส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทตามมา

5. ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานลดลง

พนักงานที่ได้รับเงื่อนไขการทำงานที่ไม่ดีรวมถึงการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ อาจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ (รวมถึงแรงบันดาลใจ) ในการทำงาน of พนักงานลดลง และส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานลดลงเช่นกัน อันนำไปสู่การขาดงานและลาออกที่สูงขึ้น

หมายเหตุ: ดูเพิ่มเติมที่ ภาคผนวก ข. สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน

ตัวอย่างจากกรณีศึกษา

ตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ Mobility Business



กรณีศึกษาที่ 1:	สถานีบริการน้ำมันในรัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐฯ จ่ายค่าแรงอย่างไม่เป็นธรรม
	- ปี 2565 ศาลได้ตัดสินให้สถานีบริการน้ำมัน 3 แห่ง ที่ Atlantic County, USA จ่ายเงินชดเชยจำนวน 226,000 USD ให้แก่พนักงานจำนวน 6 คน เนื่องจากพนักงานได้ทำงานล่วงเวลาแต่ได้รับค่าจ้างน้อยกว่าค่าแรงงานขั้นต่ำ - จำนวนเงินชดเชยเป็นไปตามค่าแรงที่เกิดขึ้นตามจริง รวมถึงค่าชดเชยอื่น เนื่องจากการข่มขู่พนักงานว่าจะต้องตกงานหากพนักงานให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ - บริษัทยังต้องจ่ายค่าความเสียหายด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น ค่าดำเนินการภาษี และค่าปรับให้กับทางการ
กลุ่มผู้ทรงสิทธิ	พนักงาน
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	สภาพการทำงาน

ข้อกำหนดสิทธิมนุษยชน 35 ข้อที่เกี่ยวข้อง	• ข้อที่ 24 สิทธิในการทำงาน (การถูกข่มขู่ว่าจะตกงาน) • ข้อที่ 25 สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ (การทำงานล่วงเวลาโดยได้รับค่าจ้างน้อยกว่าค่าแรงงานขั้นต่ำ) • ข้อที่ 27 สิทธิที่จะได้รับการดำรงชีวิตที่ดี (ไม่ได้รับค่าแรงที่เป็นธรรมสำหรับนำไปใช้ในการดำรงชีวิตที่ดี)
ผลกระทบต่อธุรกิจ	• ชื่อเสียง • ค่าใช้จ่าย (การเยียวยา/ค่าปรับ และอื่น ๆ)

กรณีศึกษาที่ 2:	สถานีบริการน้ำมันที่รัฐโอไฮโอ สหรัฐฯ จ่ายค่าแรงอย่างไม่เป็นธรรม
	• ปี 2563 สถานีบริการน้ำมันที่ Ohio, USA ต้องจ่ายเงินค่าชดเชยประมาณ 12.3 ล้าน USD ให้กับพนักงานระดับผู้จัดการที่เป็นผู้หญิง สำหรับคดีการเลือกปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิงในการทำงานประเภทเดียวกัน • พนักงานยื่นฟ้อง โดยกล่าวหาว่าบริษัทมีการดำเนินการที่ไม่เป็นธรรมในการจ่ายค่าจ้างให้พนักงานผู้หญิงที่ปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อน้อยกว่าที่จ่ายให้พนักงานผู้ชาย ในกรณีที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยเจตนาในการเลือกปฏิบัติทางเพศ
กลุ่มผู้ทรงสิทธิ	พนักงาน
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	การเลือกปฏิบัติ
ข้อกำหนดสิทธิมนุษยชน 35 ข้อที่เกี่ยวข้อง	• ข้อที่ 6 สิทธิเท่าเทียมก่อนการมีอยู่ของกฎหมาย และไม่เลือกปฏิบัติ (ความเท่าเทียมกันระหว่างชายและหญิง) • ข้อที่ 25 สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ (การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกันโดยการเลือกปฏิบัติทางเพศ)
ผลกระทบต่อธุรกิจ	• ชื่อเสียง • ค่าใช้จ่าย (การเยียวยา/ค่าปรับ และอื่น ๆ)

กรณีศึกษาที่ 3:	น้ำมันดิบรั่วไหลจากโรงกลั่น
	● ปี 2565 เกิดเหตุการณ์น้ำมันดิบรั่วไหลบริเวณจุดขนถ่ายน้ำมันในทะเลของโรงกลั่นแห่งหนึ่ง ปริมาณน้ำมันดิบที่รั่วไหล 47,000 ลิตร และต่อมาเกิดน้ำมันรั่วไหลจากท่อเดิมที่เสียหายอีก 5,000 ลิตร ● บริเวณที่เกิดการรั่วไหล เป็นบริเวณที่อ่อนแอที่เชื่อมต่อระหว่างท่อโลหะใต้ทะเลกับท่อนบนผิวน้ำ ซึ่งปกติจะเปลี่ยนท่ออ่อนทุก 3 ปี ซึ่งท่อที่เกิดเหตุใช้งานมา 2 ปี 8 เดือน แต่ท่อเกิดแตกขึ้นก่อน ● โรงกลั่นดังกล่าวแถลงข่าวขอโทษสังคมและแสดงความเสียใจ รวมทั้งจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน และสายด่วน เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบทั้งระยะสั้นและระยะยาว ● มีการจ่ายค่าชดเชย การร่วมกับภาครัฐและสมาคมท่องเที่ยวจังหวัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นการท่องเที่ยว การติดตามผลกระทบต่อระบบนิเวศอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดทำแผนฟื้นฟู
กลุ่มผู้ทรงสิทธิ	ชุมชน
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	สุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
ข้อกำหนดสิทธิมนุษยชน 35 ข้อที่เกี่ยวข้อง	● ข้อที่ 21 สิทธิที่จะได้รับการดำรงชีวิตที่ดี (มลพิษจากการรั่วไหลส่งผลต่อสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย พื้นที่ในการประกอบอาชีพ) ● ข้อที่ 28 สิทธิด้านสุขภาพ (มลพิษจากการรั่วไหลส่งผลต่อสุขภาพ) ● ข้อที่ 31 สิทธิเสรีภาพในการกำหนดวิถีชีวิตตนเองและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ (ผลกระทบต่ออาชีพประมง และการท่องเที่ยว)
ผลกระทบต่อธุรกิจ	● รายได้ ● ชื่อเสียง ● ค่าใช้จ่าย (การเยียวยา/ค่าปรับ และอื่น ๆ)

ตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ Lifestyles Business



กรณีศึกษาที่ 1:	พนักงานในร้านกาแฟลงละเมิดทางเพศ
	- ปี 2563 ตำรวจจากการ์ตาจับกุมพนักงานร้านกาแฟ 2 คนในข้อหากระทำการล่วงละเมิดทางเพศกับลูกค้าผู้หญิง โดยการสอดดูหน้าอกของลูกค้าผ่านกล้อง CCTV และได้นำไปบันทึกไว้ในโทรศัพท์มือถือของตนเองด้วย - ร้านกาแฟดังกล่าวได้แถลงการณ์ขอโทษต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีการสอบสวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และได้เลิกจ้างพนักงานดังกล่าว - ร้านกาแฟที่เกิดขึ้นให้คำมั่นสัญญาว่าจะไม่ให้มีเหตุการณ์เช่นกรณีนี้เกิดขึ้นอีก
กลุ่มผู้ทรงสิทธิ	ลูกค้า
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	การล่วงละเมิด

ข้อกำหนดสิทธิมนุษยชน 35 ข้อที่เกี่ยวข้อง	ข้อที่ 11 สิทธิในความเป็นส่วนตัว (การจับตาบุคคล)
ผลกระทบต่อธุรกิจ	- ชื่อเสียง - ค่าใช้จ่าย (การเยียวยา/ค่าปรับ และอื่น ๆ)

กรณีศึกษาที่ 2:	ร้านค้าแฟลชเมล็ดกาแฟจากไร่กาแฟที่ใช้แรงงานผิดกฎหมาย
	- ปี 2563 สื่อได้เปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับไร่กาแฟที่จัดหาเมล็ดกาแฟให้แก่ร้านค้าแฟลชสองแห่งเห็น ว่ามีการใช้แรงงานเด็กอายุต่ำกว่า 13 ปี ให้ทำงานในไร่กาแฟที่ประเทศกัวเตมาลา - จากการสำรวจไร่กาแฟจำนวน 7 แห่ง ที่ส่งมอบเมล็ดกาแฟให้แก่ร้านค้าแฟลชแรก และ จำนวน 5 แห่งที่ส่งมอบเมล็ดกาแฟให้แก่ร้านค้าแฟลชที่สอง พบว่าทุกแห่งมีการใช้แรงงานเด็ก เด็กบางคนทำงานประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน 6 วันต่อสัปดาห์ เด็กน่าจะมียายุเพียงแค่ 8 ขวบเท่านั้น - ร้านค้าแฟลชสองแห่ง มีนโยบาย “Zero Tolerance for Child Labor” - ร้านค้าแฟลชดังกล่าว ได้หยุดซื้อกาแฟจากฟาร์มดังกล่าวจนกว่าสอบสวนจะสิ้นสุดลง
กลุ่มผู้ทรงสิทธิ	ลูกค้า/ ผู้รับเหมา
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	การใช้แรงงานผิดกฎหมาย
ข้อกำหนดสิทธิมนุษยชน 35 ข้อที่เกี่ยวข้อง	ข้อที่ 11 สิทธิในความเป็นส่วนตัว (การจับตาบุคคล)
ผลกระทบต่อธุรกิจ	- ชื่อเสียง - ค่าใช้จ่าย (การเยียวยา/ค่าปรับ และอื่น ๆ)

กรณีศึกษาที่ 3:	ร้านค้าแฟทำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ารั่วไหล
	● ปี 2565 The Straits Times รายงานว่าข้อมูลส่วนตัวลูกค้าของร้านค้าแฟแห่งหนึ่ง สาขาสิงคโปร์ จำนวน 330,000 ราย ถูกละเมิดโดยการนำไปข้อมูลส่วนตัวดังกล่าวไปขายผ่านทาง online ตั้งแต่วันที่ 10 กันยายน 2565 เป็นต้นมา ส่งผลกระทบทำให้ลูกค้าได้รับ e-mail แฉงเตือนจากทางสาขาเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึง ชื่อ ที่อยู่ และ e-mail ซึ่งทางร้านค้าแฟดังกล่าว ได้ดำเนินการโดยร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของทางการในการสืบสวนต่อไป ● ร้านค้าแฟดังกล่าว สาขาสิงคโปร์ไม่ได้เปิดเผยว่าข้อมูลของลูกค้าถูกนำไปขายใน online ได้อย่างไร แต่เจ้าหน้าที่ของทางการตั้งข้อสังเกตว่าข้อมูลอาจรั่วไหลได้ 2 ทาง คือ Data Scraping และ ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ไม่เหมาะสม
กลุ่มผู้ทรงสิทธิ	ลูกค้า
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ข้อมูลส่วนบุคคล
ข้อกำหนดสิทธิมนุษยชน 35 ข้อที่เกี่ยวข้อง	● ข้อที่ 11 สิทธิในความเป็นส่วนตัว (การเข้าถึงข้อมูลและใช้ประโยชน์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต การสูญเสียหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า)
ผลกระทบต่อธุรกิจ	● รายได้ ● ชื่อเสียง ● ค่าใช้จ่าย (การเยียวยา/ค่าปรับ และอื่น ๆ)

หมายเหตุ: ดูเพิ่มเติมที่ ภาคผนวก ง. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Management) และ ภาคผนวก จ. ความเสมอภาค

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR



ขอบเขตนโยบายสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR

นโยบายสิทธิมนุษยชนครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของ OR (กิจกรรมทางธุรกิจ สินค้า และบริการ) และบริษัทในกลุ่ม OR นโยบาย ฯ ยังครอบคลุมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่ ผู้รับเหมา คู่ค้า ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงบริษัทร่วมทุนที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ กับกลุ่ม OR เช่น บริษัทที่จัดตั้งด้วยการควบรวมกิจการ กิจกรรมร่วมค้า เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่ม OR ยังคาดหวังให้คู่ค้าที่ร่วมดำเนินธุรกิจกับกลุ่ม OR รวมถึงบริษัทที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของกลุ่ม OR ปฏิบัติตามหลักการในนโยบายนี้ในการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่ม OR ด้วย

ขอบเขตของนโยบาย พันธกรณี และหลักการด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และบุคคลผู้ทรงสิทธิ์ที่ได้รับผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า อันประกอบด้วย พนักงาน ลูกจ้างและผู้บริหาร พันมิตรทางธุรกิจและพนักงานของพันธมิตรทางธุรกิจ และชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนกลุ่มเสี่ยง หรือกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ ผู้หญิง สตรีมีครรภ์ เด็ก ผู้สูงอายุ แรงงานข้ามชาติ พนักงานของคู่ค้า ชุมชนท้องถิ่น คนพื้นเมือง บุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQI+) และ ผู้ทุพพลภาพ ซึ่งมีความเสี่ยงจากผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอันอาจเกิดจากการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าของกลุ่ม OR

นโยบายและพันธกรณีด้านสิทธิมนุษยชนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และบุคคลผู้ทรงสิทธิ์ดังนี้

- การงดเว้นการใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ และการค้ามนุษย์
- การต่อต้านพฤติกรรมเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทุกรูปแบบ เช่น การล่วงละเมิดทางเพศ และการล่วงละเมิดในรูปแบบอื่น ๆ
- การเคารพในสิทธิเสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรองร่วมกัน และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- การส่งเสริมความหลากหลาย การปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพการทำงานที่เป็นธรรม สุขภาพที่ดี ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่ดี

นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่ม OR	หมายถึง บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่ม OR
บริษัทในกลุ่ม OR	หมายถึง บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทอื่น ที่ OR มีการถือหุ้น โดยระดับการควบคุมมีการกำหนดไว้ในระบบการกำกับดูแลตามแนวทางการบริหารจัดการแบบกลุ่ม OR (OR Group Way of Conduct)
พนักงาน	หมายถึง พนักงานและแรงงานจ้างเหมาหลักของกลุ่ม OR
ลูกค้า	หมายถึง องค์กรหรือนิติบุคคลที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากกลุ่ม OR
ผู้บริโภค	หมายถึงปัจเจกบุคคลที่ซื้อหรือใช้สินค้าหรือบริการจากกลุ่ม OR
พันธมิตรทางธุรกิจ หรือคู่ค้า	หมายถึง ผู้ส่งมอบสินค้าหรือบริการ (Supplier) รวมถึงผู้รับเหมาแรงงานหรือบริการ (Contractor) โดยรวมถึงบริษัทผู้ค้าใด ๆ ที่ OR ดำเนินธุรกิจร่วม ตลอดจนดีลเลอร์และแฟรนไชส์ของแบรนด์สินค้าหรือบริการของ OR

แนวปฏิบัติกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลผู้ทรงสิทธิ์

OR ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลผู้ทรงสิทธิ์ที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวปฏิบัติสำหรับแต่ละกลุ่มดังต่อไปนี้



1. พนักงาน

กลุ่ม OR ยึดมั่นในการเคารพสิทธิแรงงานและสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่นของประเทศที่เข้าไปดำเนินธุรกิจและข้อตกลงระหว่างประเทศด้านแรงงาน โดยแนวปฏิบัติด้านสิทธิแรงงานและสภาพการทำงานของกลุ่ม OR ถูกระบุในนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE) ระเบียบขององค์กร เช่น ระเบียบบริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล รวมถึงอ้างอิงมาตรฐานหลักด้านแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ซึ่งครอบคลุมประเด็นเรื่องเสรีภาพในการสมาคม การไม่เลือกปฏิบัติ การต่อต้านการล่วงละเมิด การห้ามใช้แรงงานเด็ก และแรงงานบังคับ

กลุ่ม OR ให้ความสำคัญกับความหลากหลายและมุ่งมั่นที่จะสร้างสถานที่ทำงานที่เปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่าง และเคารพสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของบุคคล โดยกลุ่ม OR เชื่อว่าบุคคลทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความเคารพ โดยไม่เลือกปฏิบัติอันเนื่องจากปัจจัยด้านอายุ เพศ รสนิยมทางเพศ วัฒนธรรม ความสามารถ ศาสนา เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ หรือความเชื่อ OR พิจารณาการให้ค่าตอบแทนกับ

พนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม และมีการให้สวัสดิการพนักงานที่สามารถแข่งขันได้กับกลุ่มอุตสาหกรรมและเป็นไปตามกฎหมาย อย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ กลุ่ม OR ตระหนักว่าพนักงานมีสิทธิเสรีภาพในการสมาคมและดำเนินการเจรจาต่อรอง หรือรวมตัวกันเพื่อปกป้องสิทธิ กลุ่ม OR ส่งเสริมสิทธิดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยมั่นใจว่าเสียงของพนักงานจะได้รับการรับฟังผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการของ OR การแสดงความคิดเห็นผ่านแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานและความยืดหยุ่น คำนึงมององค์กรของ OR เป็นต้น

OR มุ่งมั่นสร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทของตนได้โดยไม่มีกรณีของการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด และปฏิบัติตนได้สอดคล้องกับพันธกรณีและแนวทางการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR

1.1 ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สภาพการทำงาน/การจ้างงาน
- อาชีวอนามัย (สุขภาพ) และความปลอดภัย
- เสรีภาพในการสมาคม การชุมนุม และการเจรจาต่อรองร่วมกัน
- การใช้แรงงานผิดกฎหมาย
- การเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิด

1.2 ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติของ OR ในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่

OR มีแนวทางปฏิบัติในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง ตลอดจนมาตรการอื่น ๆ ที่บริษัทในกลุ่ม OR สามารถนำไปปรับใช้ได้

1.2.1 นโยบาย

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE)
- นโยบายการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงวิกฤต COVID-19 เพื่อความปลอดภัย
- นโยบาย Casual Friday
- นโยบาย Flexible Working Hours

- นโยบายการปฏิบัติงาน Work from Home (เฉพาะ OR)
- แผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)
- แผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

1.2.2 ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง

- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Guideline)
- การคัดเลือกพนักงานโดยเปิดโอกาสให้กับทุกคน ไม่แบ่งแยก (Diversity and Non-Discrimination)
- การสรรหาบุคลากรจากภายในเป็นลำดับแรกเพื่อสร้าง Career Path ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน
- การพัฒนาพนักงานตาม Development Roadmap & Experience (Career Path)
- หลัก 5E (Envision Explain Execution Evaluation Engagement) ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงาน
- การสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ด้วยความถี่ที่เหมาะสม เช่น การจัดประชุม Town Hall ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับ การลงพื้นที่เพื่อพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานตามภูมิภาคทุกปี การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการรายไตรมาส
- การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดกว้าง เช่น E-mail, Line Group, Intranet เป็นต้น
- มาตรฐาน ISO 45001
- การพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Productivity Improvement: PI) ด้วยหลักการ PI Fundamental
- การประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
- การกำหนดให้ฝ่ายบริหารความยั่งยืน และคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมมีทีมงานด้านอาชีวอนามัยทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่พนักงานและบริหารจัดการงานด้านอาชีวอนามัย
- QSHE Talk, QSHE Tour และ Management Walk
- พนักงานสามารถรายงานอุบัติการณ์ และสภาพหรือการกระทำที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ผ่านระบบ Incident / Sub-Standard Report System ในระบบ Intranet
- พนักงานที่มีการเดินทางไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ จะมีการให้บริการข่าวสารด้านความมั่นคง และให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือด้านการแพทย์และการเดินทางกลับประเทศ จากบริษัท International SOS (ISOS)

- สิทธิ Stop Work Authority สำหรับพนักงานในการปฏิเสธการปฏิบัติงานในพื้นที่อันตราย หรืองานที่เป็นอันตราย
- การตรวจสอบสุขภาพพนักงานประจำปี
- ระบบบันทึกประวัติสุขภาพของพนักงานในรูปแบบ e-Health Book
- ช่องทางการร้องเรียนประเด็นสิทธิมนุษยชนผ่าน Contact Center ติดต่อ 1365 (ตลอด 24 ชั่วโมง) หรือ https://www.pttor.com/th/contact_center

1.2.3 มาตรการอื่น ๆ

- สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน
- พนักงานที่ไม่มีครอบครัวสามารถเลือกใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาลให้กับบิดา มารดาทดแทนได้
- พนักงานเลือกใช้สวัสดิการได้ตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคลผ่าน “สวัสดิการถูกใจ”
- โครงการ OR Happy Healthy Mind
- การเตรียมการ up-skill / re-skill พนักงาน เพื่อสร้างศักยภาพ/ทักษะความชำนาญของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางการกลยุทธ์ขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนไปได้อย่างทันท่วงที
- การส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้เติบโตทางสายอาชีพอย่างต่อเนื่อง ตามแผนงานด้านการพัฒนาบุคลากรของ OR และกลุ่ม OR
- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมทั้งการใช้เทคโนโลยี พื้นที่ทำงาน ปรับปรุงอุปกรณ์ และการออกแบบวิถีการทำงานแบบใหม่ เช่น Flexi Time, Work from Home, Virtual Meeting เป็นต้น

2. ลูกค้าและผู้บริโภค

กลุ่ม OR มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ มีมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระดับราคาที่เหมาะสม และเงื่อนไขที่เป็นธรรม ให้แก่ลูกค้าและผู้บริโภค คำนึงถึงความปลอดภัยต่อลูกค้า ผู้บริโภค และสาธารณชน มุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าและผู้บริโภคที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ ปลอดภัย ให้ความสำคัญและความเคารพต่อความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้าและผู้บริโภค และปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภคทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทั้งนี้ กลุ่ม OR ได้จัดเตรียมช่องทางให้ลูกค้าและผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุการณ์ด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้อย่างสะดวก ผ่านช่องทางโทรศัพท์ Contact Center ติดต่อ 1365 (ตลอด 24 ชั่วโมง) หรือช่องทางเว็บไซต์ https://www.pttor.com/th/contact_us

2.1 ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สุขภาพ และความปลอดภัย
- ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- การเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดต่อลูกค้า

2.2 ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติของ OR ในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่

OR Group มีแนวทางปฏิบัติในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง ตลอดจนมาตรการอื่น ๆ ที่บริษัทในกลุ่ม OR สามารถนำไปปรับใช้ได้

2.2.1 นโยบาย

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE)
- แผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
- นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นโยบาย Document Retention

2.2.2 ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง

- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Guideline)
- กระบวนการ Data Breach Management
- คู่มือแนวปฏิบัติว่าด้วยการเก็บรักษาข้อมูล (Data Retention Policy)
- คู่มือ และนโยบาย เรื่อง การรายงานและการรับมือสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Security Incident Reporting and Response Policy)
- คู่มือแนวปฏิบัติว่าด้วยสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject Rights Procedure)
- แนวปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและตัวแทน (Guidance on Data Protection Officer Representative)
- ระบบการจัดการข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ได้แก่ ระบบ OneTrust และ SecuPi
- การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน COBIT 2019

- คู่มือแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการตลาดแบบตรง
- นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE)
- กระบวนการ Quality Assurance (QA) และ Coaching เพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการ
- ระบบ Geo-Location AI&ML Analytics
- ระบบ e-service ได้แก่ การชำระเงิน, Franchise Portal & Communication
- Customer Relationship Management (CRM) & Knowledge Management (KM)
- ศูนย์บริการคำสั่งซื้อและลูกค้าสัมพันธ์ Contact Center ติดต่อ 1365 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
- ช่องทางการร้องเรียนประเด็นสิทธิมนุษยชน ผ่าน Contact Center ติดต่อ 1365 (ตลอด 24 ชั่วโมง)

หรือ https://www.pttor.com/th/contact_center

2.2.3 มาตรการอื่น ๆ

- โครงการ Cyber Security Roadmap
- การซื้อประกันภัยทางด้านไซเบอร์
- การเตรียมระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management, BCM) เพื่อรองรับในกรณีที่เกิดภัยคุกคามขึ้นกับระบบสารสนเทศ

3. พันธมิตรทางธุรกิจและพนักงานของพันธมิตรทางธุรกิจ

กลุ่ม OR คาดหวังที่จะทำงานร่วมกับผู้รับเหมา คู่ค้า ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ผ่านการคัดกรองคู่ค้าที่มีแนวทางจัดการด้านสิทธิมนุษยชนตรงตามความคาดหวังของกลุ่ม OR การสร้างการมีส่วนร่วมกับคู่ค้า เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมคำนึงถึงประเด็นการใช้แรงงานทาสยุคใหม่และการค้ามนุษย์ในกิจกรรมทางธุรกิจของห่วงโซ่อุปทาน ตามนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้า และนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างของกลุ่ม OR อีกทั้งยังติดตามการดำเนินงานของคู่ค้าสำคัญผ่านการติดต่อ การเข้าพบ การประเมินและการตรวจสอบด้านคุณภาพและความยั่งยืนในพื้นที่ดำเนินงานของคู่ค้า โดยหากพบว่ามีประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน กลุ่ม OR จะดำเนินมาตรการจัดการ ทั้งนี้ กลุ่ม OR คาดหวังให้คู่ค้าทุกรายมีกระบวนการในการเยียวยาแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนซึ่งเป็นผลจากกิจกรรมของคู่ค้าหรือกิจกรรมที่คู่ค้ามีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดปัญหาการละเมิดนั้น

3.1 ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สภาพการทำงาน หรือการจ้างงาน
- อาชีวอนามัย (สุขภาพ) และความปลอดภัย
- การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดต่อคู่ค้า หรือผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของ OR
- การเลือกปฏิบัติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

3.2 ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติของ OR ในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่

OR Group มีแนวทางปฏิบัติในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง ตลอดจนมาตรการอื่น ๆ **ที่บริษัทในกลุ่ม OR สามารถนำไปปรับใช้ได้**

3.2.1 นโยบาย

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง
- นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน
- นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE)
- แผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

3.2.2 ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง

- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Guideline)
- แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า (OR Supplier Sustainable Code of Conduct)
- แบบประเมินตนเองของคู่ค้า (Supplier Self-Assessment Questionnaire: SAQ)
- การตรวจประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า (ESG Audit)
- มาตรฐาน ISO 45001
- การประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
- ช่องทางการร้องเรียนประเด็นสิทธิมนุษยชนผ่าน Contact Center ติดต่อ 1365 (ตลอด 24 ชั่วโมง) หรือ https://www.pttor.com/th/contact_center

4. ชุมชนท้องถิ่น

กลุ่ม OR ตระหนักถึงผลกระทบอันอาจเกิดจากการดำเนินธุรกิจที่นำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียบางกลุ่มในชุมชนท้องถิ่น จึงทำการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และชุมชน โดยจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ชุมชนที่อาศัยอยู่ใกล้สถานประกอบการของกลุ่ม OR สามารถแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การแก้ไข และเยียวยาข้อกังวลต่าง ๆ ต่อไป

กลุ่ม OR มุ่งมั่นที่จะเป็นเพื่อนบ้านที่ดี และเป็นพันธมิตรที่น่าเชื่อถือสำหรับชุมชนท้องถิ่น ส่งเสริมสิทธิชุมชนในการฟื้นฟูจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง และสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยกลุ่ม OR ได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชน และสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้แก่ชุมชนท้องถิ่น โดยให้สอดคล้องกับหลักการสร้างคุณค่าร่วมให้กับชุมชนและสังคมตามเจตนารมณ์ของกลุ่ม OR

4.1 ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

- สุขภาพ และความปลอดภัย
- มาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพชีวิต
- การได้มาซึ่งที่ดิน การย้ายถิ่นฐานใหม่โดยถูกบังคับ
- การใช้กำลังในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

4.2 ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติของ OR ในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่

OR Group มีแนวทางปฏิบัติในการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง ตลอดจนมาตรการอื่น ๆ ที่บริษัทในกลุ่ม OR สามารถนำไปปรับใช้ได้

4.2.1 นโยบาย

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- นโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE)
- แนวทางเชิงกลยุทธ์ OR SDG (Small / Diversified / Green)
- แผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
- แผนงานการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

4.2.2 ระบบการจัดการ ขั้นตอน/คู่มือ และการรับรอง

- คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Guideline)
- การประเมินความเสี่ยง และจัดลำดับความสำคัญของคลังในแต่ละพื้นที่
- ช่องทางการร้องเรียนประเด็นสิทธิมนุษยชนผ่าน Contact Center ติดต่อ 1365 (ตลอด 24 ชั่วโมง) หรือ https://www.pttor.com/th/contact_center

4.2.3 มาตรการอื่น ๆ

- การลงพื้นที่เพื่อพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชุมชน
- การจัด Open House ของหน่วยงานคลังปิโตรเลียม, คลังน้ำมัน, คลังก๊าซปิโตรเลียมเหลว
- การส่งเสริมรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่สร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน
- การมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจชุมชนในลักษณะของการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value, CSV) หรือวิสาหกิจชุมชน (Social Enterprise, SE)

การเลือกปฏิบัติและกลุ่มเปราะบาง

การเลือกปฏิบัติ หมายถึง การเลือกปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่าง การละเว้น หรือการขึ้นชอบใด ๆ ที่มีผลต่อความไม่เสมอภาคของการกระทำ หรือต่อโอกาส ไม่ได้หมายรวมถึงแต่เฉพาะในเรื่องของเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ทรัพย์สินสมบัติ สัญชาติ หรือ ชนชาติกำเนิด ศาสนา เผ่าพันธุ์ หรือสังคมที่ให้กำเนิด ชนชั้น พื้นฐานทางเศรษฐกิจ ความพิการ การตั้งครรรค์ ความเป็นชนชาติพื้นเมือง สมาคมการค้า สมาคมการเมือง หรือการเมือง หรือความคิดเห็นอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีที่เกี่ยวข้องกับข้อห้ามพื้นฐาน ซึ่งรวมถึงสถานภาพการสมรสหรือสถานะของครอบครัว ความสัมพันธ์ส่วนตัว และสถานะด้านสุขภาพ เช่น การติดเชื้อ HIV/AIDS ข้อห้ามเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติถือเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

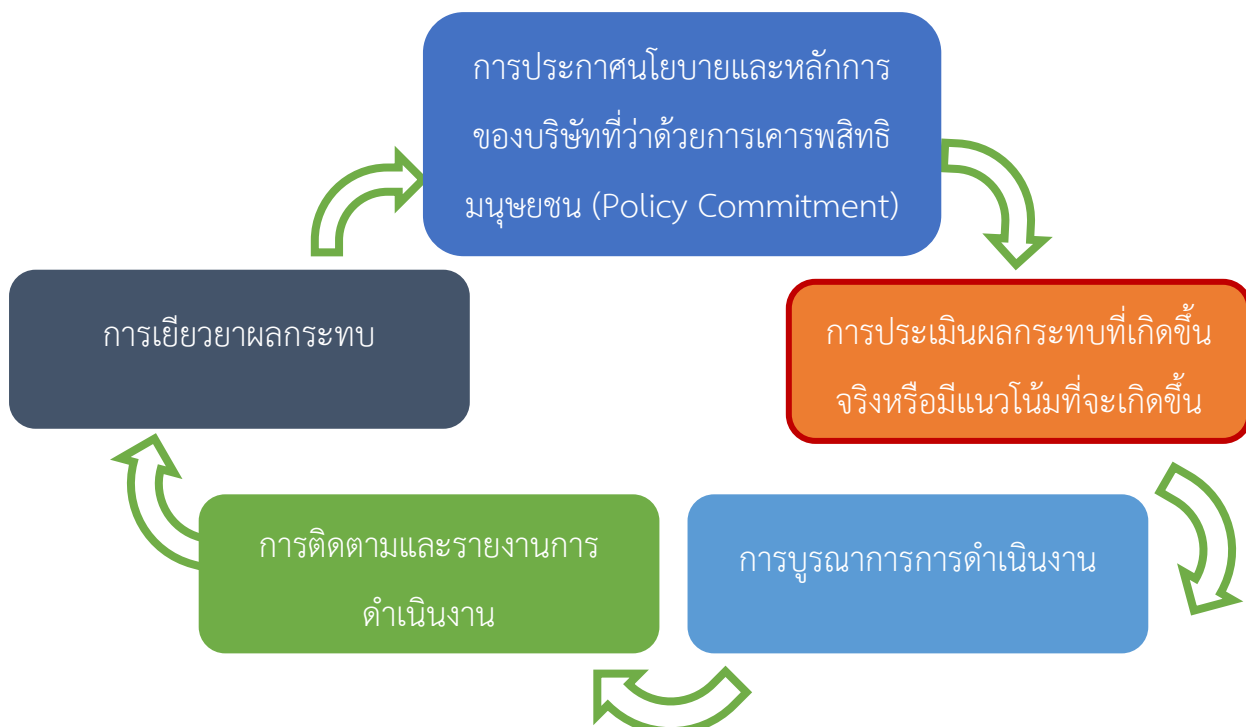
- องค์กรควรให้ความรู้ความระมัดระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับลูกจ้าง ผู้ค้าหุ้นส่วน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย สมาชิก หรือบุคคลอื่นใดที่มีการติดต่อด้วย หรือสามารถได้รับผลกระทบจากองค์กร
- องค์กรควรมีการตรวจสอบการดำเนินการต่าง ๆ ของตนเอง และการดำเนินการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร เพื่อประเมินว่ามีปัญหาการเลือกปฏิบัติทั้งทางตรง หรือทางอ้อม อยู่ด้วยหรือไม่
- องค์กรควรมั่นใจว่าไม่มีการสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการเลือกปฏิบัติจากความสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ
- องค์กรควรพยายามกระตุ้นและช่วยเหลือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการป้องกันปัญหาการเลือกปฏิบัติ
- องค์กรควรพิจารณาถึงการมีส่วนช่วยยกระดับของความตระหนักรู้ด้านสิทธิต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ เช่น ผู้หญิงและเด็ก บุคคลที่มีความพิการ ชุมชนพื้นเมือง ผู้อพยพ และแรงงานข้ามชาติ บุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติจากพื้นฐานของชนชั้นและวรรณะ และบุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เป็นต้น

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของกลุ่ม OR

กลุ่ม OR ได้กำหนดให้มีการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านขององค์กร ประกอบด้วย กระบวนการ ดังนี้

1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัท ฯ ที่ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน (Policy Commitment) โดยครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมดของ OR (กิจกรรมทางธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการ) บริษัทในกลุ่ม OR พันธมิตรทางธุรกิจ และบริษัทร่วมทุนที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (บริษัทที่จัดตั้งด้วยการควบรวมกิจการ กิจการร่วมค้า)

2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น (Assess Actual and Potential Impacts) เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทั้งที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าในการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ (Products and Services) ของ OR และบริษัทในกลุ่ม OR พันธมิตรทางธุรกิจ และบริษัทร่วมทุนที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (บริษัทที่จัดตั้งด้วยการควบรวมกิจการ กิจการร่วมค้า พร้อมทั้งระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่อาจจะได้รับผลกระทบ



3. การบูรณาการดำเนินการ (Integrate Findings and Take Appropriate Action) บริษัท ฯ บูรณาการการดำเนินการโดยกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความสำคัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการบรรเทาและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การติดตามและรายงานผลการดำเนินการ (Track and Communicate Performance) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านสิทธิมนุษยชนจะทำการทบทวนและติดตามการปฏิบัติตามแนวทางและมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางและมาตรการที่กำหนดไว้สามารถป้องกันหรือควบคุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือควรมีการปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

5. การเยียวยาผลกระทบ (Remediate Adverse Impacts) กลุ่ม OR ตระหนักถึงผลกระทบของการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าในการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ (Products and Services) ของ OR และบริษัทในกลุ่ม OR ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่ม OR จึงกำหนดให้มีกระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ โดยจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดรูปแบบการเยียวยาทั้งรูปแบบตัวเงิน อาทิ การจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหาย และรูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงิน อาทิ บริการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือช่องทางเว็บไซต์ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษา แก้ไข และเยียวยาเบื้องต้นอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้กับ OR และผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุกกลุ่มของ OR

การอบรมและสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

การฝึกอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชน

การสร้างตระหนักรู้และความเข้าใจด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนให้แก่บุคลากรองค์กร เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิและการมีส่วนร่วมคิดต่อการละเมิดสิทธิ โดยองค์กรควรจัดการฝึกอบรมสำหรับพนักงานและผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานหรือพนักงานที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติการ เป็นต้น

การอบรมและสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนของกลุ่ม OR

การสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องนั้น เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมกระบวนการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ OR จึงได้ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมด้านสิทธิมนุษยชนในหัวข้อ Introduction to Human Rights in Business Practices โดยหลักสูตรนี้เป็นหนึ่งในหลักสูตรของสถาบันพัฒนาศักยภาพผู้นำและธุรกิจ (OR Academy) โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนี้ นอกจากจะสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงานทุกระดับแล้ว ยังส่งเสริมให้พนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชนอีกด้วย โดยพนักงานของ OR ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมผ่าน e-Learning รวมถึงเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานประกอบการของ OR ต้องผ่านการอบรมที่สนับสนุนหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน อาทิ หลักสูตรการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด (Discrimination and Harassment) หลักสูตรมาตรการรักษาความปลอดภัย การตรวจค้นรถ บุคคล และวัตถุต้องสงสัย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขั้นพื้นฐานการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น โดยหลักสูตรตามที่กล่าวมานั้น OR สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทในกลุ่ม OR เข้ารับการฝึกอบรมด้วย นอกจากนี้กลุ่ม OR มีการสื่อสารข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนให้แก่คู่ค้าของกลุ่ม OR และมีการลงนามรับทราบในแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของผู้ค้า (PTTOR Suppliers Sustainable Code of Conduct)

ตัวอย่างโครงการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของ OR

โครงการที่ 1: Café Amazon for Chance



วัตถุประสงค์: เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการทำงานและการจ้างงาน เพิ่มโอกาส และสร้างอาชีพให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย: กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการทางการได้ยิน ทางสติปัญญา ทหารพิการ เยาวชนผู้ขาดโอกาส

การดำเนินการ: จ้างงานกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้เปราะบาง ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการทางการได้ยิน ทางสติปัญญา ทหารพิการ เยาวชนผู้ขาดโอกาส ในการเข้าทำงานในร้าน Café Amazon โดย จะเรียกสาขาดังกล่าว ว่า Café Amazon for Chance

โครงการที่ 2: โครงการไทยเด็ด



วัตถุประสงค์: เป็นโครงการที่มีเจตนารมณ์มุ่งมั่นในการเติมเต็มคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจที่ดีให้แก่ชุมชนและสังคมไทย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย: กลุ่มวิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการ SMEs

การดำเนินการ: การคัดเลือกผลิตภัณฑ์เด็ด หรือสินค้าประจำท้องถิ่นทั่วประเทศ จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการ SMEs นำมาสนับสนุนด้านการตลาด และช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสถานีบริการ PTT Station ทั่วประเทศ เพื่อเป็นการช่วยสร้างอาชีพ สร้างรายได้ และความเป็นอยู่ของชุมชนที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

โครงการที่ 3: แยก แลก ยิ้ม School Camp



วัตถุประสงค์: เพื่อให้เกิดการปลูกฝังพฤติกรรมและสร้างความตระหนักรู้ด้านการจัดการขยะที่เหมาะสมแก่เยาวชน พร้อมกันนี้ ยังสนับสนุนการทำแผนงานด้านการบริหารจัดการขยะร่วมกันระหว่างครูและนักเรียน และจัดการประกวดแข่งขันระบบการจัดการขยะภายในโรงเรียน เพื่อพัฒนาครูให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดการขยะมากขึ้น สามารถนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้กับนักเรียน โดยผลลัพธ์จากการดำเนินการดังกล่าวนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิที่จะได้รับการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นของครูและนักเรียนจากการขายขยะและนำรายได้มาพัฒนาโรงเรียน และส่งผลต่อยอดสิทธิดังกล่าวไปยังสังคมในวงกว้าง จากการลดการใช้ทรัพยากร และลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อนด้วย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย: ตัวแทนคุณครูในโรงเรียนทั่วประเทศและนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม

การดำเนินการ: ให้องค์ความรู้ในการบริหารจัดการขยะในโรงเรียน จัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องการบริหารจัดการขยะ คัดคำนวณ Carbon Credit ตลอดจนการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อจัดทำประเมินผลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีเกณฑ์การวัดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง พร้อมนวัตกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์และใช้งานได้จริง เป็นจุดเริ่มต้นในการต่อยอดโครงการด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชุมชน สังคม และประเทศต่อไป

ภาคผนวก (Appendix)

ก. สิทธิมนุษยชน 35 ข้อ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของภาคธุรกิจ

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
1	สิทธิในการมีชีวิต (Right to life)	• การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงานจนกระทั่งพนักงานเสียชีวิต อันเนื่องจากสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย • การทำธุรกิจกับรัฐบาลหรือหน่วยงานที่สนับสนุนการทำสงครามต่อต้านกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือการทำสงครามที่ไม่ชอบธรรม • การสนับสนุนการฆ่าทิ้ง ในกลุ่มพนักงาน หรือคู่ค้าสนับสนุนการกระทำความผิด • การให้สิทธิขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุข เช่นการช่วยเหลือและสนับสนุนให้พนักงานเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน	UDHR 3; ICCPR 6
2	สิทธิในเสรีภาพและความปลอดภัยของร่างกาย จะถูกจับกุมหรือควบคุมโดยอำเภอใจมิได้ จะถูกลิดรอนเสรีภาพของตนมิได้ ยกเว้นโดยเหตุและโดยเป็นไปตามกระบวนการที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย (Right to liberty and security (including freedom from arbitrary arrest, detention or exile)	• บนเงื่อนไขในการดำเนินธุรกิจปัจจุบันรวมถึงห่วงโซ่อุปทาน อาจมีความเสี่ยงต่อการละเมิดต่อสิทธิเสรีภาพ เช่น ในการบังคับใช้แรงงาน และใช้แรงงานทาสของบริษัทผู้รับเหมา ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวทางของ ILO รวมทั้งโอกาสที่คู่ค้าซึ่งใช้แรงงานต่างด้าวไม่เป็นไปตามแนวทางสิทธิมนุษยชนที่พึงกระทำ	UDHR 3 and 9; ICCPR 9
3	สิทธิที่จะไม่ตกเป็นทาสและแรงงานบังคับ / สิทธิที่บุคคลไม่ควรถูกปฏิบัติเยี่ยงทาส รวมทั้งการบังคับใช้แรงงาน (Right not	ILO กำหนดประเด็นการใช้แรงงานทาสและการบังคับใช้แรงงาน ไว้ว่า “สถานการณ์ซึ่งบุคคลถูกบังคับให้ทำงาน โดยบังคับด้วยความรุนแรงหรือการข่มขู่ รวมทั้งการใช้วิธีการที่ละมุนละม่อมในการสร้างเงื่อนไขที่ผูกมัด การยึดหนังสือ	UDHR 4; ICCPR 8; ILO

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
	to be subjected to slavery, servitude or forced labor)	เดินทาง หรือการข่มขู่เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ส่งออก” และรวมถึงประเด็นต่อไปนี้ • การสร้างเงื่อนไขเพื่อใช้แรงงานทาสชั่วคราว • การให้ใช้แรงงานขัดหนี้ • การค้ามนุษย์	
4	สิทธิที่จะไม่ถูกกระทำการทรมาน การลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรมหรือย่ำยีศักดิ์ศรี (Right not to be subjected to torture, cruel, inhuman and/or degrading treatment or punishment)	ในการดำเนินธุรกิจรวมถึงห่วงโซ่อุปทานอาจมีความเสี่ยงต่อการละเมิดในประเด็นดังกล่าว ในการใช้วิธีการทรมาน การปฏิบัติ หรือการลงโทษ ที่โหดร้ายและ / หรือไร้ซึ่งมนุษยธรรม • การทำร้ายร่างกาย • การสอบสวนโดยใช้กำลังขู่บังคับ • การกักขังหน่วงเหนี่ยวด้วยวิธีการรุนแรงป่าเถื่อน • การข่มเหงทั้งทางร่างกายและจิตวิทยา ต่อสุขภาพการดำรงชีวิตและการดูแลสุขภาพ • ข่มขู่หรือทรมานบุคคล	UDHR 5; ICCPR 7
5	สิทธิการระลึกถึงตัวตนของบุคคล ก่อนการมีกฎหมาย / สิทธิในการได้รับความเท่าเทียมกับบุคคลอื่น และการเคารพความเป็นบุคคล ของกันและกัน แม้ปราศจากซึ่งกฎหมายรองรับ (Right to recognition as a person before the law)	แม้กฎหมายบางประเทศยังไม่ครอบคลุมสิทธิของแรงงานในบางเรื่อง แต่แรงงานมีสิทธิและศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกับบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น แรงงานจึงควรได้รับความเท่าเทียม การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปราศจากซึ่งการเอาเปรียบหรือข่มเหงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น • การค้าทาส • การทรมาน • การทำทารุณกรรม • การลงโทษรุนแรงเกินกว่าเหตุ • การไม่ให้สิทธิและการคุ้มครองกลุ่มคนที่มีปัญหาทุพพลภาพ ซึ่งควรได้รับการดูแล	UDHR 6; ICCPR 16; ICRMW 24; ICRPD 12

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
		เทียบเท่าบุคคลธรรมดา ตามการกำหนดของกฎหมาย	
6	สิทธิเท่าเทียมของบุคคลตามกฎหมาย ทั้งด้านการได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และไม่ถูกเลือกปฏิบัติ (Right to equality before the law, equal protection of the law, non-discrimination)	ภายใต้กฎหมาย ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมโดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ เพศ สภาพ ชาติกำเนิด สีผิว ชาติพันธุ์ ศาสนา รวมทั้งภาวะทุพพลภาพ หรือ เงื่อนไขอื่น ๆ โดยปราศจาก สิทธิพิเศษ การเลือกปฏิบัติ หรืออคติ	UDHR 1, 2 and 7; ICCPR 26
7	สิทธิในอิสรภาพจากสื่อสงคราม และการยั่วยุให้เกิดขัดแย้งทางเชื้อชาติ และศาสนา (Right to freedom from war propaganda, and freedom from incitement to racial, religious or national hatred)	- กรณีความแตกต่างทางการเมือง ธุรกิจควรร่วมมือระงับในการสนับสนุนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งและแบ่งแยก - กรณีที่บริษัทอาจสร้างหรือจัดให้มีช่องทางหรือเทคโนโลยีสำหรับกลุ่มบุคคลในการแสดงออกถึงความเกลียดชังต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ - ในการดำเนินธุรกิจในประเทศที่มีความขัดแย้งภายในและสงคราม ธุรกิจควรวางตัวเป็นกลางและไม่สนับสนุนกระบวนการโฆษณาชวนเชื่อใด ๆ ที่อาจสร้างความเกลียดชัง ระหว่างกลุ่มเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ และศาสนา	UDHR 7; ICCPR 20
8	สิทธิในการเข้าถึงการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ (Right to access to effective remedies)	การสนับสนุนเพื่อให้สามารถเข้าถึงการชดเชยในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม ตัวอย่างเช่น กรณีการช่วยเหลือแรงงานต่างด้าว หรือกลุ่มแรงงานที่ไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการศาลยุติธรรม ในกรณีที่ต้องการการช่วยเหลือในกระบวนการศาล	UDHR 8; ICCPR 2

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
9	สิทธิการได้รับกระบวนการทางศาลที่เป็นธรรม (Right to a fair trial)	- การสันนิษฐานว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จนกระทั่งสามารถพิสูจน์ทราบได้ถึงความผิด - สิทธิในการเข้าถึงการพิจารณาคดีความโดยศาลที่มีมาตรฐาน เป็นอิสระ และปราศจากอคติ - สิทธิในการได้รับคำปรึกษา	UDHR 10; ICCPR 14
10	สิทธิในการเป็นอิสระจากกฎหมายอาญาที่มีผลย้อนหลัง / สิทธิที่ไม่ต้องรับผิดทางอาญา เพราะกระทำหรือตวันกระทำ การใด หากการกระทำนั้นยังไม่ถูกระบุว่าเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา (Right to be free from retroactive criminal law)	บริษัทอาจไม่ถูกพิจารณาว่ามีความผิดในกรณีการตั้งบริษัทลูกในประเทศที่มีการลดหย่อนภาษี หากในขณะนั้นการกระทำดังกล่าวยังไม่ถูกระบุเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา ซึ่งไม่สามารถเอาผิดย้อนหลังได้	UDHR 12; ICCPR 15
11	สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy)	- การเข้าแทรกแซงต่อความเป็นส่วนตัว การแยกอยู่ตามลำพัง หรือต่อความเป็นส่วนตัว - การเปิดเผยเรื่องส่วนบุคคลซึ่งจะนำไปสู่ความอับอาย หรือสูญเสียความเป็นส่วนตัวของบุคคล - การเปิดเผยความเป็นส่วนตัว หรือความลับของบุคคลต่อสาธารณชน - การจับตาดูบุคคลหรือข้อมูลส่วนบุคคล - การเข้าถึงข้อมูลและใช้ประโยชน์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างเหมาะสม เช่น การเสนอขายสินค้าของบริษัท โดยใช้ฐานข้อมูลลูกค้าโดยมิได้รับความยินยอม - การสูญเสียหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน ข้อมูลที่มีผลต่อการแข่งขันทางการค้า	UDHR 12; ICCPR 17

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
		• การขายอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่สามารถนำไปใช้เพื่อตรวจสอบ และจับตาการสื่อสารของบุคคล หรือการเดินทาง • การบังคับให้ตรวจการตั้งครุฑเป็นส่วนหนึ่งของการสมัครงาน	
12	สิทธิในการเดินทาง และเลือกที่อยู่อาศัยได้อย่างเสรี (Right to freedom of movement and residence)	• การย้ายที่อยู่ของชุมชน เนื่องจากการดำเนินการของบริษัท โดยทำไปโดยพลการและไม่สมเหตุสมผล และไม่ได้มีการแจ้งล่วงหน้าอย่างเพียงพอ การปรึกษาหารือ หรือการชดเชยที่เหมาะสม • การยึดเอกสารประจำตัวบุคคลของแรงงาน • นอกเหนือจากสิทธิดังกล่าวข้างต้น ปัจเจกบุคคลอาจถูกจำกัดสิทธิภายใต้กฎหมายและเงื่อนไขดังต่อไปนี้ เช่น - ความสงบเรียบร้อยของสาธารณะ - ความมั่นคงแห่งชาติ - สาธารณสุข - ศีลธรรม - สิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น	UDHR 13; ICCPR 12
13	สิทธิในการลี้ภัยไปอยู่อาศัยในประเทศอื่น / ลี้ภัยในประเทศอื่น หากตกอยู่ในภาวะอันตราย (Right to seek asylum from prosecution in other countries)	• การบังคับส่งบุคคลกลับไปดำเนินคดีในประเทศที่อาจทำให้เขาตกอยู่ในอันตราย เช่น การเนรเทศแรงงานต่างด้าวกลับประเทศต้นทาง ในขณะที่ประเทศนั้นอยู่ในภาวะอันตราย ถือเป็นการละเมิดสิทธิดังกล่าว • กรณีซึ่งนำไปสู่การขอลี้ภัยที่เกิดจากความขัดแย้งต่อความแตกต่างในประเด็นต่อไปนี้ ชาติพันธุ์ ศาสนา เชื้อชาติ การเป็นสมาชิกของกลุ่ม สังคมการเมือง ความเห็น แนวคิดทางการเมือง	UDHR 14,1951; UNRC, 1990 Migrant Workers Convention

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
14	สิทธิในการมีสัญชาติ (Right to have a nationality)	ต้นเหตุของภาวะการไม่มีรัฐ ได้แก่ • ความซับซ้อนของระบบราชการ • การถูกเรียกคืน • การไม่มีสัญชาติอันเกิดจากการตีความเรื่องพรมแดน • การขัดแย้งกันในด้านกฎหมาย • การเลือกปฏิบัติต่อกลุ่มชาติพันธุ์ โดยปกติ สัญชาติจะได้รับบนสองเงื่อนไข ได้แก่ การเกิดบนประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือการได้รับสัญชาติจากการที่พ่อแม่ผู้ให้กำเนิดถือสัญชาตินั้น ๆ ทั้งนี้ หากบุคคลตกอยู่ในภาวะการไม่มีรัฐ จะส่งผลกระทบต่อสิทธิขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่บุคคลพึงได้จากรัฐ เช่น สิทธิทางการศึกษา สิทธิในการได้รับการรักษาพยาบาล เป็นต้น	UDHR 15
15	สิทธิในการคุ้มครองเด็ก / สิทธิในการดูแล ปกป้อง และช่วยเหลือเด็ก (Right of protection for the child)	• กิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง จากการดำเนินการโดยบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี • เมื่อมีการค้นพบการใช้แรงงานเด็ก บริษัทอาจสร้างผลกระทบต่อสิทธิอื่น ๆ เช่น สิทธิในมาตรฐานที่เพียงพอของที่อยู่อาศัยหรือความปลอดภัยของบุคคล สิทธิด้านสุขภาพ หรือสิทธิทางการศึกษา เป็นต้น	UDHR 25; ICCPR 24
16	สิทธิในการแต่งงานและสร้างครอบครัว (Right to marry and form a family)	• การที่บริษัทมีนโยบายเลือกปฏิบัติต่อผู้หญิง บนเงื่อนไขสถานภาพการแต่งงาน หรือเงื่อนไขการมีบุตร	UDHR 16; ICCPR 23; ICESCR 10
17	สิทธิในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน / สิทธิที่จะเป็นเจ้าของสิ่งของและทรัพย์สินของตนเอง และไม่มีใครมีสิทธิที่จะเอาทรัพย์สินของเราไป	• กรณีการทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรมระหว่างนายจ้างและลูกจ้างส่งผลให้เกิดการลิดรอนสิทธิและ / หรือยึด การได้มาซึ่งสิ่งของหรือทรัพย์สินนั้น เช่น การยึดเงินประกันการจ้างงาน เป็นต้น	UDHR 17; ICESCR 15

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
	โดยที่เราไม่อนุญาต (Right to own property)		
18	สิทธิในการมีอิสระทางความคิดและนับถือศาสนา (Right to freedom of thought, conscience and religion)	- นโยบายของบริษัทป้องกันไม่ให้คนงาน สวมใส่เสื้อผ้าหรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่แสดงออกความเชื่อของพวกเขาแม้ว่า การแสดงออกเหล่านี้ไม่ได้ขัดขวางในแง่ปลอดภัยหรือประเด็นด้านการดำเนินงานของบริษัท - บริษัท ไม่อนุญาตให้แรงงานปฏิบัติศาสนกิจของตนเองในช่วงเวลาที่เหมาะสม	UDHR 18; ICCPR 18
19	สิทธิในการแสดงความคิดเห็นเข้าถึงข้อมูล และแสดงออก / สิทธิในการมีอิสรภาพที่จะพูดหรือแสดงออก ในสิ่งที่คิด และแบ่งปันความเห็นให้คนอื่นได้ทราบ รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง (Right to freedom of opinion, information and expression)	- ความเสี่ยงของบริษัทอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการในประเทศที่มีการจำกัดสิทธิในการแสดงออกความคิดของประชาชนในพื้นที่สาธารณะ - การที่บริษัทตรวจสอบ ควบคุมเนื้อหาออนไลน์หรือเนื้อหาอื่น ๆ ตามความต้องการของรัฐ โดยที่คำขอเหล่านั้นเป็นสิ่งผิดกฎหมายภายใต้กฎหมายของประเทศและ / หรือไม่สอดคล้องกับมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ - การที่บริษัทให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่เกินความเป็นจริง เพื่อผลประโยชน์ทางการตลาดของบริษัท	UDHR 19
20	สิทธิในการชุมนุม / สิทธิในการมีเสรีภาพที่จะชุมนุมเพื่อร่วมกันทำงานที่สร้างสรรค์ (Right to freedom of assembly)	สถานการณ์ที่ซึ่งการรักษาความปลอดภัยของภาครัฐหรือเอกชนดำเนินการเพื่อปกป้องทรัพย์สินของบริษัท โดยใช้การบังคับหรือการระงับการประท้วงที่ทำอย่างสันติโดยชุมชนท้องถิ่น หรือแรงงานของบริษัท	UDHR 20; ICCPR 21
21	สิทธิในเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม เพื่อปกป้องประโยชน์ของ	บริษัทขัดขวางการก่อตั้ง และเข้าร่วมสมาคมต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น สมาคมทางศาสนา	UDHR 20; ICCPR 22

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
	ตน (Right to freedom of association)	สมาคมทางการเมือง สมาคมทางชาติพันธุ์ เป็นต้น	
22	สิทธิในการมีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ / กิจกรรมสาธารณะ (Right to participate in public life)	- การไม่ให้เวลากับพนักงานในการใช้สิทธิเลือกตั้ง - การตัดสินใจบนบุคคลทางการเมืองหรืออื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสม หรือการใช้อิทธิพลของบริษัท เพื่อบิดเบือนกระบวนการเลือกตั้งหรือขัดขวางการเป็นอิสระ และการเลือกตั้งที่เป็นธรรม	UDHR 21; ICCPR 25
23	สิทธิในการเข้าถึงสวัสดิการสังคม เช่น ประกันสังคม (Right to social security, including social insurance)	- การปฏิเสธการให้สวัสดิการแก่แรงงาน ซึ่งมีการตกลงกันตามสัญญาจ้างงาน ในกรณีค่าชดเชยจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน - การเสนอโครงการการประกันสังคมของบริษัทที่อาจขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน โดยมีการเลือกปฏิบัติให้แก่เฉพาะพนักงานบางราย	UDHR 22; ICESCR 9
24	สิทธิในการทำงาน (Right to work)	- การไล่แรงงานออกโดยพลการ หรืออย่างไม่เป็นธรรม แม้จะถูกกฎหมายของประเทศนั้น - การขัดขวางหรือการไม่สามารถให้ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานแก่แรงงานได้อย่างเหมาะสม	UDHR 23; ICESCR 6
25	สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ (Right to enjoy just and favorable conditions of work including rest and leisure)	- การไม่สามารถระบุสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งการไม่มีมาตรการที่เพียงพอในการจัดการสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงานแก่พนักงาน - แนวทางการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทเปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ของบริษัท ซึ่งทำให้เกิดความกดดันต่อลูกค้า และทำให้แรงงานของลูกค้าต้องทำงานล่วงเวลา	UDHR 23 and 24; ICESCR 7

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
		การให้ค่าแรงต่ำเกินสมควร หรือมีโอกาสที่จำกัดมากในการลาภิจหรือลาป่วยตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด	
26	สิทธิในการก่อตั้ง เข้าร่วมสหภาพแรงงาน และการผนึกกำลังเพื่อปกป้องผลประโยชน์ในการทำงาน (Right to form trade unions and join the trade unions, and the right to strike)	- การขัดขวางหรือสร้างอุปสรรคในการรวมกลุ่มสหภาพแรงงานในกลุ่มแรงงานหรือแรงงานตามสัญญาจ้าง - การปฏิเสธหรือไม่ถึงตระหนักถึงการรวมตัวอย่างถูกต้องตามกฎหมายของแรงงาน ในกรณีที่ประเทศนั้น ๆ อนุญาตให้มีการรวมตัวสหภาพแรงงาน	UDHR 23; ICESCR 8
27	สิทธิที่จะได้รับการดำรงชีวิตที่ดี เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และการบริการสาธารณะ ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตที่ดี Right to an adequate standard of living (housing, food, water and sanitation)	- การจัดสรรที่อยู่อาศัยคุณภาพต่ำแก่แรงงาน - การไม่สามารถจัดหาสุขภาพได้อย่างเพียงพอสำหรับแรงงานในโรงงานของบริษัท - การขยายตัวของการดำเนินงานของบริษัท ทำให้เกิดการลดปริมาณพื้นที่เพาะปลูกที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น ในการเข้าถึงอาหารของสมาชิกในชุมชน - กิจกรรมทางธุรกิจก่อให้เกิดมลพิษหรือการคุกคามทรัพยากรน้ำที่มีอยู่ ซึ่งรบกวนการเข้าถึงแหล่งน้ำดื่มที่สะอาดของชุมชนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ	UDHR 25; ICESCR 11, 24
28	สิทธิด้านสุขภาพ (Right to health)	- มลพิษจากการดำเนินธุรกิจอาจสร้างผลกระทบต่อสุขภาพของแรงงานและ / หรือชุมชนโดยรอบ - การขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้บริโภค	UDHR 25; ICESCR 12

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
		การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เหมาะสม อันนำไปสู่ผลกระทบด้านลบต่อสุขภาพของแรงงานในระยะยาว	
29	สิทธิในการศึกษา (Right to education)	- การจ้างแรงงานเด็กในการดำเนินธุรกิจหรือในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งทำให้เด็กเหล่านี้ไม่สามารถได้รับการศึกษาตามสิทธิที่ควรได้รับ - การจำกัดการเข้าถึงหรือทำลายสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา ผ่านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน หรือโครงการอื่น ๆ ของบริษัท	UDHR 26; ICESCR 13 and 14
30	สิทธิในการเข้าร่วมวิถีชีวิตทางวัฒนธรรม ได้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ การพัฒนาทางวัตถุ และการรักษาสหิทธิของผู้ประพันธ์ (Right to take part in cultural life, benefit from scientific progress, material and moral rights of authors and inventors)	กิจกรรมของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรหรือการก่อสร้างใหม่ เช่น ติดตั้งเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐาน อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน เนื่องจากเป็นการไล่ที่กลุ่มชุมชน หรือข้อนทับพื้นที่ที่มีความสำคัญทางวัฒนธรรมของชุมชน	UDHR 27; ICESCR 15
31	สิทธิเสรีภาพในการกำหนดวิถีชีวิตตนเองและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ (Right to self-determination and natural resources)	- การทำกิจกรรมทางธุรกิจบนที่ดินที่มีความสำคัญต่อชุมชนดั้งเดิมที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ โดยในการได้มาซึ่งที่ดินนั้น รัฐบาลที่ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินไม่ได้ทำการปรึกษาหารืออย่างเหมาะสมกับผู้ที่อยู่อาศัยในท้องถิ่น - กิจกรรมทางธุรกิจใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อทำกินของชนเผ่าพื้นเมือง ไม่ว่าจะผ่านการได้มา การก่อสร้าง หรือการดำเนินการ ที่อาจ	UDHR 21; ICCPR 1; ICESCR 1

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
		ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิในการกำหนดวิถีชีวิตของชนเผ่ากลุ่มนั้น	
32	สิทธิของผู้ถูกคุมขังในการได้รับการปฏิบัติอย่างมีมนุษยธรรม (Right of detained persons to humane treatment)	• การสันนิษฐานว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จนกระทั่งสามารถพิสูจน์ทราบได้ถึงความผิด • สิทธิในการเข้าถึงการพิจารณาดีความโดยศาลที่มีมาตรฐาน เป็นอิสระ และปราศจากอคติ • สิทธิในการใช้กระบวนการประชาพิจารณา • สิทธิในการได้รับคำปรึกษา	UDHR 11; ICCPR 10
33	สิทธิในการไม่ถูกจองจำ เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาที่กำหนด (Right not to be subjected to imprisonment for inability to fulfil a contract)	• บริษัทอาจมีความเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนดังกล่าว หากสิทธินี้ไม่ได้รับการคุ้มครองโดยรัฐ เช่น ในบางประเทศ คู่ค้าที่มีธุรกิจขนาดเล็กไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อภาระผูกพันตามสัญญาของบริษัท และบริษัทสามารถดำเนินการกับคู่ค้าเหล่านั้นได้ ซึ่งอาจมีผลทางกฎหมายถึงขั้นการจองจำ เป็นต้น	ICCPR 11
34	สิทธิของคนต่างด้าวในการได้รับสิทธิตามกระบวนการตามกฎหมาย ในกรณีที่ถูกขับออกจากจากรัฐภาคี (Right of aliens due process when facing expulsion)	เพื่อคุ้มครองสิทธิดังกล่าว บริษัทควรส่งเสริมสิทธิในกระบวนการดังต่อไปนี้แก่แรงงานต่างด้าว • สิทธิในการได้รับการแจ้งเตือนต่อกรณีคำตัดสินการขับออกนอกประเทศ • สิทธิในการขอคัดค้านคำตัดสิน • สิทธิในการเข้าสู่กระบวนการรับฟังคำตัดสิน • สิทธิในการได้รับการช่วยเหลือ ในการคัดค้านคำตัดสิน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ • สิทธิในการคุ้มครองทางการทูต • สิทธิในการขอคำปรึกษา • สิทธิในการได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมาย • สิทธิในการได้รับการสื่อสารในภาษาที่ตนเข้าใจ	ICCPR 13

ข้อ	สิทธิมนุษยชน	ตัวอย่างกรณีที่เกี่ยวข้อง	UDHR / ICCPR/ ICESCR
35	สิทธิชนกลุ่มน้อย (Rights of minorities)	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิชนกลุ่มน้อย ได้แก่ • เชื้อชาติ • ชาติพันธุ์ • ชนชั้นในสังคม • ศาสนา • กลุ่มภาษา • เพศสภาพ และชนกลุ่มน้อยในเพศสภาพต่าง ๆ	ICCPR 27

ข. สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน

สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน คือ สถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่องค์กรมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความท้าทายและประเด็นข้อขัดแย้งต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน รวมทั้งความเสี่ยงของการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจรุนแรงยิ่งขึ้น ตัวอย่างของสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ ความขัดแย้ง หรือการไร้เสถียรภาพทางการเมืองอย่างรุนแรง ภาวะยากจน ความแห้งแล้ง ความท้าทายของปัญหาสุขภาพที่รุนแรง หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่อาจจะสร้างผลกระทบที่นัยสำคัญต่อทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำ ป่า ไม้ การเข้าไปดำเนินการใกล้ ๆ กับชุมชนที่เป็นของคนท้องถิ่น กิจกรรมที่สามารถส่งผลกระทบ หรือเกี่ยวข้องกับเด็ก วัฒนธรรมของการทุจริต การทำงานในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ โดยไม่ได้รับการปกป้องทางกฎหมาย และความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ตั้งและสินทรัพย์ต่าง ๆ

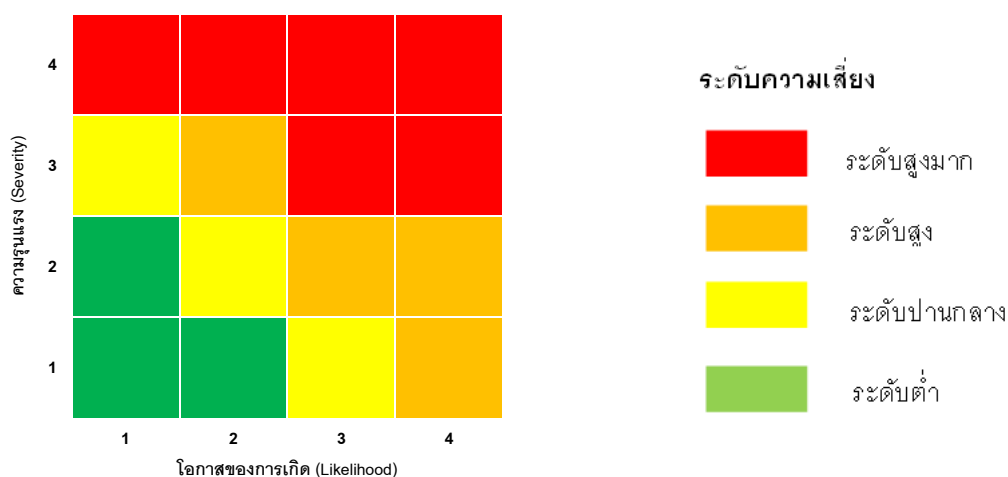
หลักการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมีความรู้ ความตระหนัก และระมัดระวังเป็นพิเศษเมื่อเผชิญอยู่ในสถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชนในลักษณะต่าง ๆ เช่น การประยุกต์ใช้ UN Guiding Principles on Business and Human Rights ซึ่งมุ่งเน้นให้องค์กรเคารพและตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน และเข้าใจประเด็นที่มีความเสี่ยงต่อการส่งผลกระทบต่อบุคคลในระดับรุนแรง
- องค์กรควรพิจารณาตัดสินใจบนความรับผิดชอบเบื้องต้นเกี่ยวกับการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และการสนับสนุน ส่งเสริม และการปกป้องเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนโดยรวม
- องค์กรควรพิจารณาแนวโน้มของผลกระทบที่อาจมีตามมาจากการดำเนินการของตนเพื่อให้สามารถบรรลุต่อวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนได้อย่างแท้จริง

ค. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ความเสี่ยงแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ Inherent Risk (ความเสี่ยงที่มีอยู่ตามธรรมชาติ) ซึ่งความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนโดยธรรมชาตินั้น จะไม่มีการควบคุมหรือมาตรการลดผลกระทบ สำหรับ Residual Risk (ความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่) ที่เป็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนนั้น เป็นความเสี่ยงที่มีการควบคุมหรือมาตรการลดผลกระทบ โดย OR จะต้องมีการพิจารณาประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงตามธรรมชาติ ผ่านการทบทวนแนวโน้มของโลกในเรื่องสิทธิมนุษยชน การทบทวนและเปรียบเทียบกับบริษัทที่มีการประกอบธุรกิจใกล้เคียงกับ OR เพื่อให้ได้ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญ และนำประเด็นสิทธิมนุษยชนดังกล่าวมาประเมินระดับความเสี่ยงโดยเครื่องมือเมทริกซ์ ทั้งนี้สำหรับบริษัทในกลุ่ม OR สามารถนำแนวทางดังกล่าวไปพิจารณาปรับใช้ภายใต้บริบทขององค์กรตนเองได้ตามความเหมาะสม

เมทริกซ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (HUMAN RIGHTS RISK MATRIX)



ระดับความเสี่ยง		ความหมาย
	สูงมาก (Extreme)	ระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้จำเป็นต้องเร่งจัดการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที โดยระบุมาตรการลดผลกระทบเพิ่มเติม อาทิ จัดตั้งสหภาพแรงงาน การอบรมสิทธิมนุษยชน การอบรมเรื่องการปฏิบัติต่อลูกค้า
	สูง (High: H)	ระดับที่พอยอมรับได้ โดยต้องจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ต่อไป โดยระบุมาตรการลดผลกระทบเพิ่มเติม

		อาทิ ตรวจสอบสภาพรถก่อนใช้งาน ตรวจสอบสภาพและความพร้อมพนักงานขนส่ง สวัสดิการตามหรือเหนือกว่ากฎหมาย ติดตั้งเครื่องผลิตน้ำแข็งสำหรับทุกร้านกาแฟ
	ปานกลาง (Medium: M)	ระดับที่ยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับที่ยอมรับไม่ได้ และคอยติดตามตรวจสอบความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด เพื่อไม่ให้ระดับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น
	ต่ำ (Low: L)	ระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องควบคุมความเสี่ยง ไม่ต้องมีการบริหารจัดการเพิ่มเติม

การกำหนดเกณฑ์โอกาสของการเกิด (Likelihood) – แกนนอน

โอกาสเกิด (Likelihood)		
ระดับโอกาสที่จะเกิด	โอกาสเกิดเหตุการณ์ (อนาคต)	ความถี่ของการเกิดเหตุการณ์ (อดีตและอนาคต)
สูงมาก (4)	คาดว่าเหตุการณ์นี้มีโอกาสเกิดขึ้นสูงมากในทุกสถานการณ์ มีโอกาสเกิดเหตุการณ์มากกว่า 90% ภายในระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า	โอกาสเกิดอย่างน้อยปีละ 12 ครั้ง ในรอบ 3 ปี หรือเกิดทุกเดือน
สูง (3)	คาดว่าเหตุการณ์นี้มีโอกาสเกิดขึ้นได้ในสภาพการณ์ส่วนใหญ่ มีโอกาสเกิดเหตุการณ์ 50-90% ภายในระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า	โอกาสเกิดปีละ 7-11 ครั้ง ในรอบ 3 ปี
ปานกลาง (2)	คาดว่าเหตุการณ์นี้มีโอกาสเกิดขึ้นได้ในบางเวลาเท่านั้น มีโอกาสเกิดเหตุการณ์ 10-50% ภายในระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า	โอกาสเกิดปีละ 2-6 ครั้ง ในรอบ 3 ปี
ต่ำ (1)	คาดว่าเหตุการณ์นี้มีโอกาสเกิดขึ้นได้เมื่อเกิดสภาพการณ์ผิดปกติเท่านั้น มีโอกาสเกิดเหตุการณ์น้อยกว่า 10% ภายในระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า	โอกาสเกิดปีละ 1 ครั้ง (หรือน้อยกว่า) ในรอบ 3 ปี

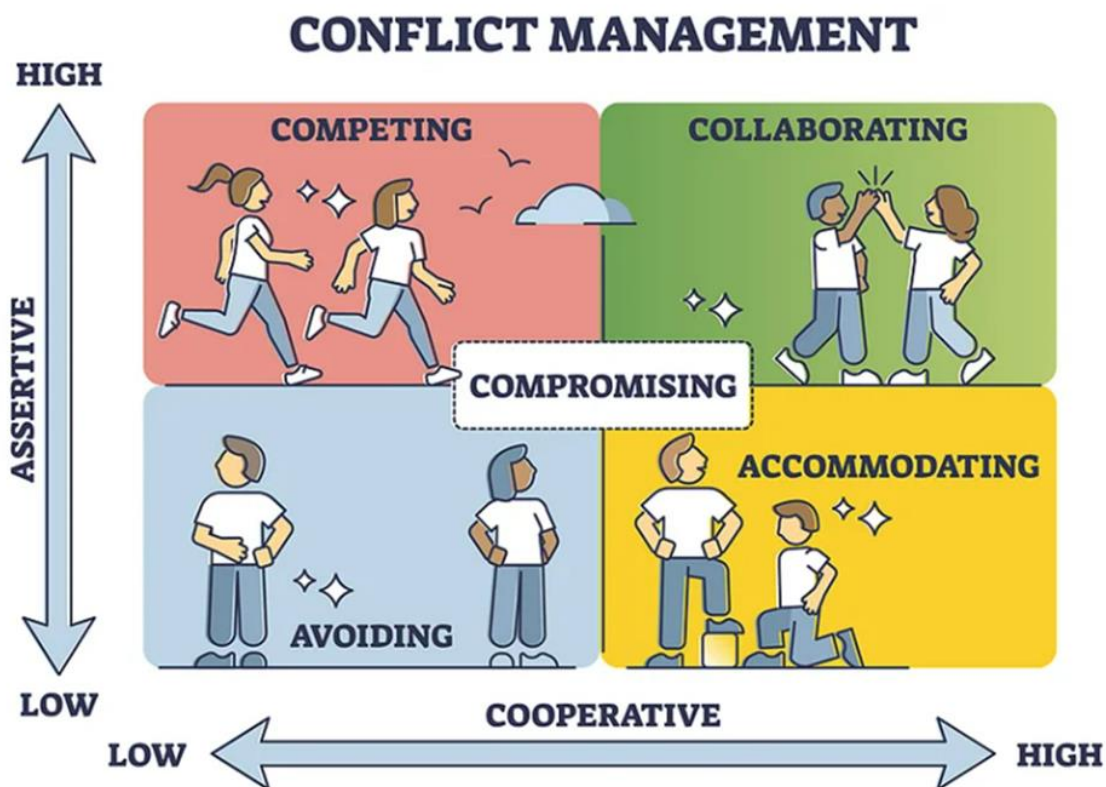
การกำหนดเกณฑ์ของความรุนแรง (Severity) – แยกตั้ง

ความรุนแรง (Severity)			
ระดับความรุนแรง	ระดับของผลกระทบ (Scale)	จำนวนของผู้ทรงสิทธิ์ที่ได้รับผลกระทบ (Scope)	ความสามารถในการเยียวยาผลกระทบ (Remediability)
สูงมาก (4)	ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างรุนแรง (เช่น ทุพพลภาพ) และเป็นอันตรายต่อชีวิต	มีผลกระทบต่อผู้ทรงสิทธิ์ทุกคนในกลุ่ม (เช่น คนในชุมชนทั้งหมด พนักงานทั้งหมด คู่ค้าทั้งหมด ลูกค้าทั้งหมด)	ไม่สามารถเยียวยาผู้ทรงสิทธิ์ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้
สูง (3)	ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย ถึงขั้นหยุดงานเป็นเวลามากกว่า 1 เดือน	มีผลกระทบต่อผู้ทรงสิทธิ์ส่วนใหญ่ในกลุ่ม (เช่น คนในชุมชนที่สัญจรบนถนนเดียวกับที่รถไถอาร์เซนส่งน้ำมัน)	สามารถเยียวยาผู้ทรงสิทธิ์ให้กลับสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาค่อนข้างนาน (มากกว่า 1 ปี)
ปานกลาง (2)	ทำให้เกิดการบาดเจ็บเล็กน้อย ต้องมีการรักษาโดยแพทย์และต้องหยุดงานเป็นเวลาน้อยกว่า 1 เดือน	มีผลกระทบต่อผู้ทรงสิทธิ์บางส่วนในกลุ่ม (เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการสาขาหน้าหมู่บ้านนวธานี)	สามารถเยียวยาผู้ทรงสิทธิ์ให้กลับไปสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาสั้น (6 เดือน-1 ปี)
ต่ำ (1)	ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้ทรงสิทธิ์ (การปฐมพยาบาลเบื้องต้น/รักษาโดยแพทย์ และไม่ต้องหยุดงาน)	ไม่มีผลกระทบต่อผู้ทรงสิทธิ์	สามารถเยียวยาผู้ทรงสิทธิ์ให้กลับไปสู่สภาวะปกติในระยะเวลาไม่นาน (น้อยกว่า 6 เดือน) หรือไม่ต้องได้รับการเยียวยา

ง. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Management)

Conflict Management: กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่ยังหาข้อยุติไม่ได้ เพื่อลดผลลัพธ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้นและสร้างโอกาสสำหรับผลลัพธ์เชิงบวกมาแทนที่

ความสำคัญของ Conflict Management: การบริหารความขัดแย้งจะช่วยบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ช่วยลดต้นทุนเมื่อต้องหางานใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และรักษานักงานคนเก่งของเราเอาไว้ได้นานๆ



Conflict Management ทั้งหมด 5 ประเภท ประกอบไปด้วย

1. Accommodating การปรองดอง

ฝ่ายหนึ่งต้องยอมเสียสละหรือลดความต้องการของตัวเองลง เพื่อให้อีกฝ่ายบรรลุความต้องการหรือเป็นผู้ชนะ เหมาะสำหรับความขัดแย้งเล็ก ๆ น้อย ๆ

ข้อดี – ใช้แก้ปัญหาเล็ก ๆ ในระยะเวลารวดเร็วและง่ายดาย โดยใช้ความพยายามน้อยที่สุด

ข้อเสีย – ถ้าใช้บ่อยเกินไปอาจนำไปสู่ปัญหาที่ใหญ่กว่า

2. Avoiding การหลีกเลี่ยง

ใช้วิธีนี้ถึงเคยสยบปัญหาโดยไม่ตอบโต้และไม่ตอบสนองอะไร (วิธีที่ง่ายและไม่ต้องลงทุน) แต่ก็ก็เป็นวิธีที่ได้ผลน้อยที่สุด เนื่องจากปัญหายังคงไม่ได้รับการแก้ไข จนอาจกลับทวีความร้ายแรงได้

ข้อดี – ผู้สร้างปัญหาอาจเกิดสติตระหนักถึงปัญหาได้เอง และเป็นบทเรียนอันมีค่าของตัวเองต่อไป

ข้อเสีย – ถ้าใช้ในสถานการณ์ที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้เกิดปัญหาร้ายแรงตามมา

3. Compromising การประนีประนอม

หาจุดร่วมความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย (Win-Win) หรือการรับมือแบบพบกันครึ่งทาง (ทั้งสองฝ่ายลดความต้องการของตัวเองลงจนหาข้อยุติได้) แต่บางครั้งอาจเกิดสถานการณ์ที่ทั้งสองฝ่ายไม่พอใจทั้งคู่ (Lose-Lose) เพราะต้องสูญเสียอะไรบางอย่างเหมือนกัน

ข้อดี – ต่างฝ่ายต่างเข้าอกเข้าใจกันมากขึ้น มองเห็นความต้องการใหม่ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสีย – ไม่มีใครได้ความสมบูรณ์แบบ เพราะต้องลดความต้องการของตัวเองลง ซึ่งอาจเกิดความไม่เต็มใจที่ไม่เท่ากัน

4. Competing การแข่งขัน

การเปิดโอกาสให้คู่ขัดแย้งแสดงออกมาถึงความต้องการเพื่อเอาชนะคู่แข่งได้ เป็นการทำให้ฝ่ายหนึ่งอยู่เหนือฝ่ายหนึ่งเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตัวเอง

ข้อดี – แก้ปัญหาได้รวดเร็วและแทบจะจบปัญหาได้ทันที

ข้อเสีย – อาจไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ผู้แพ้อาจสูญเสียกำลังใจหรือไม่ยอมรับผลการแข่งขัน จนนำไปสู่ความขัดแย้งใหม่ที่รุนแรงขึ้น

5. Collaborating การให้ความร่วมมือ

สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างระมัดระวัง โดยการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายพูดคุยและสื่อสารกันอย่างจริงจังถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วหาทางออกร่วมกันที่สบายใจทั้งสอง ต้องใช้ระยะเวลาและความร่วมมือเป็นอย่างสูงถึงจะผ่านพ้นปัญหาได้

ข้อดี – ทุกฝ่ายมีความสุข และมีวิธีการแก้ปัญหที่สร้างความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายได้

ข้อเสีย – ใช้ระยะเวลานาน จนบางครั้งปัญหาทวีความรุนแรงยิ่งกว่าเดิม

แม้ว่าองค์กรจะมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมแล้ว แต่อาจจะมีข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร องค์กรจึงควรกำหนดกลไกสำหรับบุคคลใด ๆ ในองค์กรที่เชื่อว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนสามารถนำเสนอข้อเรียกร้องต่อองค์กรเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้องและได้รับการชดเชยต่อไป ซึ่งกลไกนี้ไม่ควรปิดกั้นความสามารถที่จะเข้าถึงช่องทางด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่

หลักการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรจัดทำ หรือมั่นใจว่ายังคงมีอยู่ซึ่งกลไกสำหรับการแก้ไขปัญหาสำหรับองค์กรเอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กลไกที่มีประสิทธิภาพควรถูกต้องตามกฎหมาย สามารถเข้าถึงได้ สามารถคาดการณ์ได้ มีความเสมอภาค สอดรับกับสิทธิต่าง ๆ อย่างชัดเจนและโปร่งใส และอยู่บนพื้นฐานของการसानเสวนาและการประนีประนอม

7 ขั้นตอนในการบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) ในองค์กร

1. หาสาเหตุของความขัดแย้งให้ได้ก่อน เพื่อระบุเส้นทางความขัดแย้งว่าเริ่มมาจากไหน ซึ่งอาจต้องผ่านการหารือจากคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย
2. หาพื้นที่ปลอดภัยในการเจรจาต่อรอง สร้างสภาพแวดล้อมให้คู่ขัดแย้งรู้สึกผ่อนคลาย เพื่อให้ได้รับการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา
3. ตั้งใจฟังและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้พูด เปิดโอกาสให้ทั้งสองได้แสดงความคิดเห็นในมุมมองของตัวเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหารอบด้านมากที่สุด
4. ประเมินสถานการณ์ ประเมินและตรวจสอบความเป็นไปโดยไม่ใช้อคติ หากยังมีข้อมูลไม่เพียงพอก็สามารถถามเจาะลึกเพื่อให้ได้สาเหตุที่แท้จริง
5. กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ในขั้นตอนนี้สามารถนำการบริหารความขัดแย้งทั้ง 5 รูปแบบมาปรับใช้ได้
6. ตกลงในทางแก้ปัญหาและกำหนดความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา เพราะทั้งสองฝ่ายต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนกัน เพื่อที่ว่า การแก้ไขปัญหาจะสำเร็จตามรูปแบบที่เลือก
7. ประเมินผลและวางแผนป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคตเพื่อทำให้มั่นใจว่าในอนาคตหากเกิดปัญหาขึ้นอีกจะต้องทำอย่างไร รวมไปถึงการบทเรียนที่ได้จากความขัดแย้งครั้งนี้ก็ควรเรียนรู้ด้วย

ความเสมอภาค

“ความเสมอภาค” ไม่ใช่ “ความเท่าเทียม” หากแต่หมายความว่าทุกคนจะได้ “การเข้าถึงโอกาสเหมือนกัน” คำว่า “เสมอภาค” คือความยุติธรรมในทางปฏิบัติจะทำให้เกิดความเสมอภาคเพื่อให้เกิดความเท่าเทียม ก็คือคนที่มีโอกาสน้อยที่สุด ต้องได้รับการช่วยเหลือส่งเสริมมากที่สุด ยกตัวอย่างของกรณีคนพิการ หรือกลุ่มเปราะบาง จะต้องได้รับความช่วยเหลือพิเศษ เช่น ที่ PTT Station จะมีที่จอดรถสำหรับคนพิการ มีห้องน้ำ สำหรับคนพิการที่มีอุปกรณ์พิเศษ และมีพื้นที่กว้าง เพื่อให้เกิดความเสมอภาค



