



Sweden  
Sverige



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

B+HR

BUSINESS AND HUMAN RIGHTS | ASIA



# คู่มือการตีความ การตรวจสอบ สิทธิมนุษยชน อย่างรอบด้าน





# คู่มือการตีความ การตรวจสอบ สิทธิมนุษยชน อย่างรอบด้าน

เอกสารฉบับนี้นำเสนอเฉพาะเนื้อหาในส่วน B ภายใต้หัวข้อที่ 3 หลักการปฏิบัติงานของเอกสารความรับผิดชอบทางธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชน คู่มือการตีความ (The Corporate Responsibility to Respect Human Rights, An Interpretive Guide) ที่จัดทำโดยสำนักงานข้าหลวงใหญ่เพื่อสิทธิมนุษยชนแห่งองค์การสหประชาชาติ (The Office of the High Commissioner for Human Rights: OHCHR) ซึ่งสามารถเข้าถึงผ่าน [https://www.ohchr.org/documents/publications/hr.pub.12.2\\_en.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/hr.pub.12.2_en.pdf)

เอกสารนี้เป็นคำแปลอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อความถูกต้อง กรุณาอ้างอิงต้นฉบับภาษาอังกฤษ

# การตรวจสอบ สิทธิมนุษยชน อย่างรอบด้าน

## หลักการข้อที่ 17

บริษัทควรดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนเพื่ออธิบายว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบดังกล่าวอย่างไร โดยกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านควรประกอบด้วย การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้น การบูรณาการข้อค้นพบจากการประเมินและการพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามการดำเนินงานที่พัฒนาจากข้อค้นพบ และการสื่อสารว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบอย่างไร ทั้งนี้ การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านนั้น:

- (ก) ควรพิจารณาผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่การดำเนินกิจกรรมของบริษัทอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิด หรือที่อาจเชื่อมโยงโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท ซึ่งเป็นการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น
- (ข) อาจมีความซับซ้อนต่างกันไปตามขนาดของบริษัท ความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนขั้นรุนแรง รวมถึงลักษณะการดำเนินธุรกิจและบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- (ค) ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยตระหนักว่าความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอาจเปลี่ยนแปลง หากการดำเนินธุรกิจและบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัทเกิดการเปลี่ยนแปลง

## คำถามที่ 26 เหตุใดเรื่องนี้จึงสำคัญ

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทำให้บริษัทตระหนักถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำความเข้าใจความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เฉพาะเจาะจงกับบริบทการดำเนินธุรกิจและเฉพาะเจาะจง ณ ช่วงเวลาที่ดำเนินการตรวจสอบ ตลอดจนตระหนักถึงการดำเนินการที่บริษัทต้องดำเนินการเพื่อป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าว ทั้งนี้ “ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน” (Human Rights Risks) หมายถึง ความเสี่ยงที่บริษัทอาจสร้างผลกระทบเชิงลบต่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งไม่ใช่ความเสี่ยงที่ประเด็นสิทธิมนุษยชนอาจสร้างผลกระทบเชิงลบต่อบริษัท ถึงแม้ว่าความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบเชิงลบต่อบริษัทมากขึ้น

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านไม่มีข้อกำหนดที่ตายตัว โดยบริษัทจะต้องวางกรอบการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านให้สอดคล้องกับขนาดภาคอุตสาหกรรม โครงสร้างองค์กร และบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในแต่ละบริษัท อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาหลักสำคัญของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินผลกระทบ การบูรณาการและการพัฒนาการดำเนินงาน การติดตามการดำเนินงาน และการสื่อสาร ร่วมกับกระบวนการเยียวยา ฝ่ายบริหารของทุกบริษัทจะมีกรอบการดำเนินงานที่ทำให้ตระหนักและแสดงให้เห็นว่าบริษัทกำลังเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างแท้จริง

## คำถามที่ 27 การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านควรมีขอบเขตอย่างไร

ดังที่หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (หลักการชี้แนะฯ) ระบุไว้ว่า การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน “ควรพิจารณาผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่การดำเนินกิจกรรมของบริษัทอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิด หรือที่อาจเชื่อมโยงโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท ซึ่งเป็นการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น หลักสำคัญของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านคือ การระบุและแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อาทิ ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของบริษัท และผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

ที่เกิดจากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น ดังนั้น ขอบเขตของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจึงต้องสอดคล้องกับกิจกรรมของบริษัทและการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น “การทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น” (Business Relationships) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและ “หุ้นส่วนทางธุรกิจ/พันธมิตรทางธุรกิจ บริษัท องค์กร บุคคล หรือคณะบุคคลในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท และหน่วยงานรัฐหรือเอกชนอื่นใดที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท” ซึ่งสอดคล้องกับนิยามที่ระบุในหลักการชี้แนะฯ ทั้งนี้ หากพิจารณาเรื่องการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น ประเด็นสำคัญที่บริษัทต้องพิจารณา คือ ความเสี่ยงที่บริษัทอื่นที่ทำธุรกิจร่วมด้วยนั้นอาจละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท ไม่ใช่บริษัทอื่นที่ทำธุรกิจร่วมนั้นมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนโดยทั่วไปในรูปแบบใด

## คำถามที่ 28 ขนาดและลักษณะของบริษัทส่งผลต่อกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัทอย่างไร

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเป็นการดำเนินงานที่สำคัญที่ทำให้บริษัทตระหนักถึงและแสดงให้เห็นว่าบริษัทกำลังเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจะต้องประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมดที่กำหนดไว้ในหลักการชี้แนะฯ ได้แก่ การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้น การบูรณาการข้อค้นพบจากการประเมินและการพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามการดำเนินงานที่พัฒนาจากข้อค้นพบและการสื่อสารว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบอย่างไร อย่างไรก็ตามระดับและความซับซ้อนของกระบวนการดังกล่าวจะแตกต่างกันไปตามขนาดของบริษัท ตลอดจนภาคอุตสาหกรรม บริบทการดำเนินธุรกิจ ความเป็นเจ้าของและโครงสร้างองค์กรของบริษัท แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดจะเป็นระดับความรุนแรงของผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน หลักการข้อที่ 24 ได้อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมสำหรับคำว่า “ความรุนแรง”

### คำถามที่ 29 เหตุใดการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจึงต้องดำเนินการอย่าง “ต่อเนื่อง”

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้บริษัทตระหนักถึงและแสดงให้เห็นว่าบริษัทเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดการดำเนินธุรกิจและตลอดเวลา ซึ่งรวมถึงตอนที่เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินธุรกิจหรือบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัท ด้วยเหตุนี้ การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจึงต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือต้องมีการดำเนินการซ้ำ ซึ่งบริษัทไม่ควรตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพียงครั้งเดียว ยกเว้นในกรณีที่การดำเนินธุรกิจและบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัทไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

### คำถามที่ 30 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทอย่างไร

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเป็นเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์ ซึ่งคำนึงถึงสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างมีศักดิ์ศรีของมนุษย์ทุกคน ด้วยเหตุนี้ การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจึงเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจากบริษัท

ดังนั้น การเข้าใจมุมมองของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่อาจได้รับผลกระทบจึงเป็นหัวใจของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ทั้งนี้ หากการหารือหรือรับฟังความคิดเห็นเป็นกระบวนการที่บริษัทสามารถทำได้และสอดคล้องกับขนาดของบริษัทหรือข้อมูลความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท บริษัทควรดำเนินการหารือหรือรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่อาจได้รับผลกระทบหรือตัวแทนที่ชอบธรรมของผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ ซึ่งได้อธิบายไว้ในหลักการข้อที่ 18

### คำถามที่ 31 บริษัทจำเป็นต้องมีทักษะใดบ้างเพื่อดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

คำถามนี้เป็นคำถามที่สามารถตอบได้อย่างหลากหลาย ในเบื้องต้น หากบริษัทไม่ปฏิบัติหน้าที่ของบริษัทในการเคารพสิทธิมนุษยชน ความเสี่ยงต่อบริษัทและคนทั่วไปอาจเกิดขึ้นด้วยเหตุนี้ บริษัทต้องจัดสรรทรัพยากรภายในองค์กรที่จำเป็นเพื่อบริหารจัดการการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านอย่างมีประสิทธิภาพ เปรียบเทียบได้กับการบริหารจัดการความเสี่ยงประเภทอื่น อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านควรสอดคล้องและเหมาะสมกับประวัติ/ข้อมูลความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท ทั้งนี้ สำหรับบริษัทขนาดเล็กที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพียงเล็กน้อย บริษัทอาจมอบหมายการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านให้กับพนักงานในปัจจุบัน เนื่องจากการตรวจสอบดังกล่าวอาจรบกวนเวลาของพนักงานเพียงเล็กน้อย ในขณะที่บริษัทที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญ อาจต้องใช้เวลาของพนักงานและทรัพยากรเชิงงบประมาณมากขึ้น

หลายบริษัทอาจมีกระบวนการตรวจสอบด้านอื่น (เช่น การตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบด้านสุขภาพและความปลอดภัย ฯลฯ) ซึ่งสามารถนำมาใช้หรือต่อยอดในการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทควรดำเนินการอย่างระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าการประยุกต์ใช้กระบวนการตรวจสอบที่มีอยู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สิ่งสำคัญสำหรับทุกบริษัท คือ บริษัทต้องมั่นใจว่าบุคลากรที่รับผิดชอบการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านมีทักษะที่จำเป็นและสอดคล้อง ตลอดจนได้รับโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมที่จำเป็น นอกจากนี้ บุคลากรที่รับผิดชอบการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจะต้องมีอิทธิพลหรืออำนาจภายในองค์กรอย่างเพียงพอ



ในขั้นแรก บริษัทควรประเมินประวัติ/ข้อมูลความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในภาพรวมของบริษัท เพื่อพัฒนานโยบายความมุ่งมั่นด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนนโยบายสนับสนุนและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม บริษัทควรพิจารณาและทบทวนการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประวัติ/ข้อมูลความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนข้างต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น การย้ายบริษัทไปยังสถานที่ใหม่ที่มีปัญหาด้านหลักนิติธรรมหรือปัญหาความขัดแย้ง หรือการเปิดตัวสายผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ต้องจัดหาวัตถุดิบจากพื้นที่ที่มีปัญหาด้านสิทธิแรงงาน นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงอาจเกิดจากการพัฒนาบริการใหม่ แก่ลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมไปถึงการใช้สินค้าหรือบริการที่มีอยู่แล้ว เพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้ผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้นๆ

การสำรวจปัจจัยข้างต้นและการพัฒนาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะชี้ให้เห็นถึงประเด็นอุบัติใหม่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทเกิดการเปลี่ยนแปลงและอาจส่งผลให้บริษัทต้องจัดสรรทรัพยากรให้มากขึ้น เพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น

### คำถามที่ 32 การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเกี่ยวข้องกับการเยียวยาอย่างไร

เป้าหมายของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านคือ การป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งบริษัทอาจมีส่วนเกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกันเป้าหมายของการเยียวยา คือ การแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น ซึ่งบริษัทก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิด ดังนั้น กระบวนการทั้งสองจึงมีความสัมพันธ์กันถึงแม้จะแยกออกจากกัน เช่น กลไกร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพที่ผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงสามารถร้องเรียนว่าตนได้รับหรืออาจได้รับอันตราย ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดซ้ำ นอกจากนี้ การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากกลไกร้องทุกข์ข้างต้น ตลอดจนจากการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง จะเป็นประโยชน์ต่อการติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทต่อผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ บริษัทควรสามารถสื่อสารอย่างเหมาะสมว่าบริษัทแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนโดยทั่วไปอย่างไร ตลอดจนบริษัทเยียวยาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญอย่างไร

### คำถามที่ 33 ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกสามารถเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านหรือดำเนินการบางส่วนได้หรือไม่

บริษัทสามารถให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านบางส่วนได้ ซึ่งการให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการดังกล่าวอาจสมเหตุสมผลและจำเป็นในบางครั้ง แต่บริษัทควรดำเนินการด้วยความระมัดระวังเสมอ ทั้งนี้ เนื่องด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชนมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท การปลูกฝังเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนให้เป็นค่านิยมองค์กรจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่ทำให้บริษัทสามารถเคารพสิทธิมนุษยชนได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น หากบริษัทให้บุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการบางกระบวนการที่มีความสำคัญบ่อยมากขึ้น โอกาสที่จะเกิดการ “ปลูกฝัง” เรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนภายในองค์กรจะลดน้อยลงด้วยเหตุนี้ หลังจากที่คุณคณาภายนอกดำเนินการและระบุข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท การนำข้อค้นพบดังกล่าวมาพิจารณาภายในองค์กรและบูรณาการทั่วทั้งบริษัทจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล (ดูหลักการข้อที่ 19)

บริษัทไม่ควรมอบหมายให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจได้รับผลกระทบแต่เพียงผู้เดียว เนื่องจากการกระทำดังกล่าวจะทำให้บริษัทไม่สามารถเข้าใจมุมมองของผู้ที่อาจได้รับผลกระทบได้อย่างแท้จริง ตลอดจนบั่นทอนการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม การให้บุคคลภายนอกในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วมของบริษัทอาจช่วยลดช่องว่างทางวัฒนธรรมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบมีความไม่ไว้วางใจบริษัทอยู่ก่อนแล้ว การให้บุคคลที่สามที่เป็นกลางมาสนับสนุนและช่วยเหลือในกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วมข้างต้นอย่างน้อยในช่วงเริ่มต้นกิจกรรม อาจเป็นสิ่งที่บริษัทพึงกระทำ



## คำถามที่ควรถาม

- ❓ บริษัทมีระบบ/กลไก/กระบวนการที่อาจนำมาต่อยอดสำหรับการพัฒนากระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านหรือไม่

---

- ❓ ระบบ/กลไก/กระบวนการที่บริษัทมีอยู่นั้นมีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนหรือไม่ การเปลี่ยนแปลงใดที่อาจจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อให้ระบบ/กลไก/กระบวนการเหมาะสมต่อการแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

---

- ❓ สถานการณ์ใดที่บริษัทอาจต้องดำเนินกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านต่างหาก

---

- ❓ บุคคลใดควรเป็นผู้นำในการดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน บุคคลใดต้องได้รับการกำกับดูแล

---

- ❓ แผนกใดควรมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน บริษัทสามารถทำให้แผนกดังกล่าวมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการดังกล่าวได้อย่างไร บริษัทสามารถจัดทำโครงสร้างการทำงานร่วมกันและกระตุ้นการทำงานร่วมกันได้อย่างไร

---

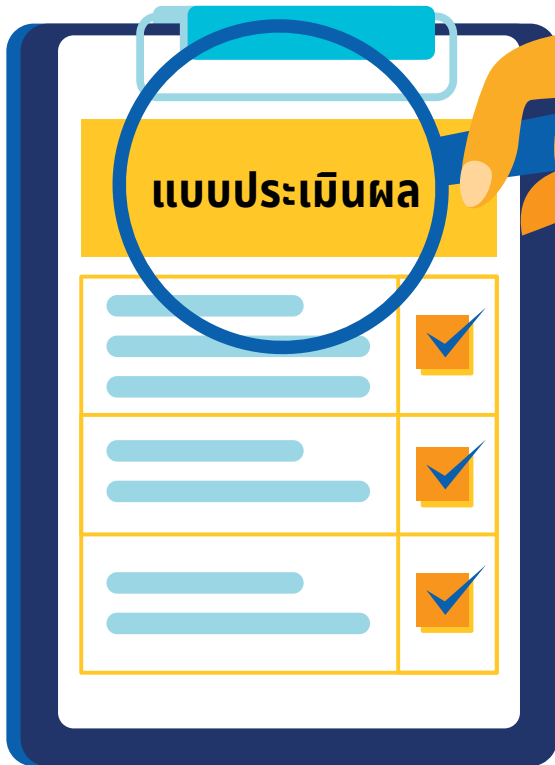
- ❓ ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกใดบ้างที่บริษัทอาจต้องการความช่วยเหลือ หากบริษัทใช้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก บริษัทจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เชี่ยวชาญภายนอกส่งเสริมและไม่ลดทอนการปลูกฝังการเคารพสิทธิมนุษยชนในค่านิยมองค์กรและการปฏิบัติภายในองค์กร

---

- ❓ บริษัทควรสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือตัวแทนของผู้ได้รับผลกระทบดังกล่าวอย่างไรและในขั้นตอนใดของกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน หากบริษัทไม่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว บริษัทจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เข้าใจข้อกังวลและมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว

---

- ❓ บริษัทจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัทเป็นปัจจุบันและทันสถานการณ์อยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยให้ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่อาจทำให้ต้องประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนใหม่และพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องใหม่



## หลักการข้อที่ 18

บริษัท ควรระบุ และ ประเมินผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นที่บริษัทอาจมีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะโดยการดำเนินกิจกรรมของบริษัทหรือการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยกระบวนการนี้ควรที่จะ:

- (ก) ใช้ความเชี่ยวชาญด้านสิทธิมนุษยชนจากบุคคลภายในและ/หรือจากบุคคลภายนอกที่เป็นอิสระ
- (ข) มีการหารือรับฟังความคิดเห็นอย่างจริงจังกับกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสมกับขนาดของบริษัท ลักษณะการดำเนินธุรกิจและบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัท

### คำถามที่ 34 เหตุใดเรื่องนี้จึงสำคัญ

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นจุดเริ่มต้นของทุกบริษัทในการทำความเข้าใจว่าบริษัทจะแปรเปลี่ยนและนำนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัท ตลอดจนหน้าที่ของบริษัทในการเคารพสิทธิมนุษยชน ไปปฏิบัติจริงได้อย่างไร นอกจากนี้ การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้

บริษัททราบว่าบริษัทจะป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น และจะเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งบริษัทก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิดอย่างไร ด้วยเหตุนี้ การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจึงเป็นการดำเนินการแรกที่สำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

### คำถามที่ 35 “ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน” หมายถึงอะไรและเกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนของใครบ้าง

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งบริษัทอาจมีส่วนเกี่ยวข้อง

ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการเยียวยาอย่างเป็นอันดับแรก อีกทั้งยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท หมายถึง ความเสี่ยงที่การดำเนินธุรกิจของบริษัทจะส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งไม่ได้หมายถึงความเสี่ยงที่การไปมีส่วนเกี่ยวข้องในผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจะส่งผลกระทบต่อบริษัท ถึงแม้ว่าทั้งสองความเสี่ยงจะมีความสัมพันธ์กันมากก็ตาม

การดำเนินธุรกิจของบริษัทอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคนหลายกลุ่ม ซึ่งรวมถึงพนักงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่อาจได้รับผลกระทบ อาจรวมถึงชุมชนรอบโรงงานหรือสถานประกอบการของบริษัท คนงานของบริษัทอื่นในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท (Value Chain) (เนื่องจากอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการหรือการตัดสินใจของบริษัท) ผู้ใช้สินค้าหรือบริการของบริษัท และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (เช่น การทดลองผลิตภัณฑ์) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ หลักสำคัญสำหรับบริษัทคือ การพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่นอกเหนือจากกลุ่มที่บริษัทสามารถตระหนักถึงได้อย่างชัดเจน และการไม่ตั้งสมมติฐาน อาทิ การตั้งสมมติฐานว่าความท้าทายของบริษัทอยู่ที่การแก้ไขผลกระทบที่เกิดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งไม่มีการพิจารณาถึงพนักงานของบริษัท หรือการตั้งสมมติฐานว่าพนักงานเป็นผู้ได้รับผลกระทบเพียงกลุ่มเดียว โดยไม่พิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นที่เป็นบุคคลภายนอกบริษัทที่ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ กลุ่มที่มีความเปราะบางต่อผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนต้องได้รับความสนใจเป็นพิเศษจากบริษัท

## คำถามที่ 36 บริษัทควรประเมินผลกระทบเมื่อใด

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจำเป็นต้องมีการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งครอบคลุมการพิจารณาสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บริษัทตระหนักถึงสภาพความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทที่เกิดขึ้นอยู่เป็นระยะอย่างชัดเจน ซึ่งไม่สามารถบรรลุได้จากการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเพียงครั้งเดียว เว้นแต่ในกรณีที่การดำเนินธุรกิจและบริบทการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ของบริษัทไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในขณะเดียวกัน คำอธิบายประกอบหลักการข้อที่ 18 ระบุอย่างชัดเจนว่า การประเมินผลกระทบจำเป็นต้องดำเนินการซ้ำในช่วงเวลาสำคัญ เช่น ก่อนบริษัทจะดำเนินกิจกรรมหรือร่วมทำธุรกิจใหม่ ก่อนบริษัทจะตัดสินใจหรือก่อนเกิดการเปลี่ยนแปลงสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (อาทิ การเข้าสู่ตลาด การเปิดตัวผลิตภัณฑ์ การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ) เมื่อบริษัทคาดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจ (เช่น ความตึงเครียด/ความขัดแย้งทางสังคมที่เพิ่มขึ้น) และควรประเมินเป็นระยะตลอดช่วงการดำเนินกิจกรรมหรือการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น

การเริ่มประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนตั้งแต่ช่วงแรกของกิจกรรมหรือการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นเป็นการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาที่ทำในช่วงเริ่มต้นการลงทุนหรือการร่วมทำธุรกิจใหม่ มักจะเป็นตัวกำหนดว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดระยะเวลา

ของสัญญานั้นสามารถเป็นไปได้ด้วยความง่ายหรือยากเพียงใด ด้วยเหตุนี้ การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตั้งแต่ช่วงแรกจึงสามารถช่วยกำหนดเงื่อนไขและข้อกำหนดที่เหมาะสมในสัญญา เพื่อให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน

ในทำนองเดียวกัน หากบริษัทมีส่วนเกี่ยวข้องในการควบรวมกิจการหรือเข้าซื้อกิจการที่ทำให้เกิดโครงการ กิจกรรม และการร่วมทำธุรกิจใหม่ในแผนธุรกิจของบริษัท (Portfolio) กระบวนการตรวจสอบของบริษัทต้องครอบคลุมการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยเริ่มจากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในปัจจุบันของบริษัท นอกจากนี้ หากบริษัทเข้าซื้อกิจการอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเคยมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทต้องรับความรับผิดชอบของกิจการดังกล่าวในการป้องกันหรือบรรเทาการละเมิดไม่ให้เกิดขึ้นต่อไปหรือเกิดซ้ำอีก ทั้งนี้ หากกิจการที่บริษัทกำลังเข้าซื้อเคยละเมิดหรือมีส่วนทำให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนจริง แต่ที่ผ่านมาไม่ได้ดำเนินการเยียวยาและไม่มีแนวทางหรือกระบวนการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพอื่นใด บริษัทที่กำลังเข้าซื้อกิจการดังกล่าวควรเป็นผู้ดำเนินการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพที่ครอบคลุมถึงการละเมิดที่กิจการดังกล่าวมีส่วนทำให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามหน้าที่ของบริษัทในการเคารพสิทธิมนุษยชน ด้วยเหตุนี้ การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนตั้งแต่ช่วงแรกจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทพึงกระทำ เพื่อตระหนักถึงสถานการณ์ข้างต้นอย่างชัดเจน

## กล่องที่ 4. หลักการสัญญาที่มีความรับผิดชอบ: การบูรณาการการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับการเจรจาสัญญาของรัฐกับนักลงทุน (State-investor Contract Negotiations) - คู่มือสำหรับผู้เจรจา

หลักการสัญญาที่มีความรับผิดชอบระบุถึงหลักการ 10 ข้อที่ช่วยให้รัฐและนักลงทุนภาคธุรกิจสามารถผนวกการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเข้าไปในการเจรจาสัญญาสำหรับโครงการลงทุน โดยแต่ละหลักการได้รับการอธิบายโดยสังเขป พร้อมการอภิปรายนัยสำคัญและรายการตรวจสอบที่แนะนำสำหรับผู้เจรจา ทั้งนี้ คู่มือฉบับนี้ได้รับการพัฒนาจากการค้นคว้าวิจัยเป็นเวลาสี่ปีและการสนทนาร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่ายอย่างครอบคลุม ซึ่งดำเนินการภายใต้อาณัติของศาสตราจารย์จอห์น ร็อกกี ผู้แทนพิเศษของเลขาธิการสหประชาชาติเพื่อธุรกิจและสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ คู่มือฉบับนี้ยังแสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนร่วมในโครงการลงทุนขนาดใหญ่ จากทั้งรัฐบาล บริษัทธุรกิจ องค์กรเอกชน และสถาบันสื่อ

หลักการ 10 ข้อมีดังนี้

1. การเตรียมและการวางแผนสำหรับการเจรจาโครงการ: ทั้งสองฝ่ายควรเตรียมพร้อมมาอย่างดีและสามารถถกถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน/นัยด้านสิทธิมนุษยชนของโครงการ ในระหว่างการเจรจาได้
2. การบริหารจัดการผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น: ควรมีการอธิบายและตกลงกันเรื่องความรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการและกิจกรรมของโครงการ ก่อนการจัดทำสัญญาเสร็จสิ้น

## กล่องที่ 4. (ต่อ)

3. มาตรฐานการดำเนินโครงการ: กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานที่ควบคุมการดำเนินโครงการควรเอื้อและสนับสนุนการป้องกัน การบรรเทาและการเยียวยาทุกผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดช่วงการดำเนินโครงการ
4. ข้อสัญญาเพื่อความมั่นคงแห่งสัญญา (Stabilization Clauses): หากมีการใช้ข้อสัญญาเพื่อความมั่นคงแห่งสัญญาในสัญญาควรมีการร่างข้อสัญญาดังกล่าวอย่างรอบคอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการคุ้มครองนักลงทุนจากการเปลี่ยนแปลงเชิงกฎหมายในอนาคตจะไม่เป็นอุปสรรคต่อความพยายามโดยสุจริตของรัฐในการบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือนโยบายซึ่งดำเนินการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามพันธกรณีด้านสิทธิมนุษยชน
5. “การจัดหาสินค้าหรือบริการเพิ่มเติม”: ในกรณีที่สัญญาระบุว่านักลงทุนจะให้บริการเพิ่มเติม ซึ่งนอกเหนือจากขอบเขตของโครงการ การให้บริการเพิ่มเติมดังกล่าวควรดำเนินการอย่างสอดคล้องกับพันธกรณีด้านสิทธิมนุษยชนของรัฐและความรับผิดชอบด้านสิทธิมนุษยชนของนักลงทุน
6. การรักษาความปลอดภัยทางกายภาพสำหรับโครงการ: การรักษาความปลอดภัยสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ระบบเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือบุคลากรของโครงการ ควรดำเนินการอย่างสอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชน
7. การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน: โครงการควรมีแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนที่มีประสิทธิผลตลอดช่วงการดำเนินโครงการตั้งแต่ขั้นตอนแรกของโครงการ
8. การติดตามตรวจสอบโครงการและการปฏิบัติตามมาตรฐาน: รัฐควรสามารถติดตามตรวจสอบว่าโครงการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนหรือไม่ ในขณะเดียวกัน รัฐควรให้ความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนภาคธุรกิจว่าจะไม่มีการแทรกแซงโครงการ โดยพลการ
9. กลไกร้องทุกข์สำหรับกรณีที่เกิดเหตุการณ์อันตรายต่อบุคคลภายนอกที่ไม่อยู่ในสัญญา: ในกรณีที่การดำเนินกิจกรรมของโครงการสร้างผลกระทบต่อบุคคลและชุมชนที่ไม่ใช่คู่สัญญา บุคคลและชุมชนดังกล่าวควรมีสิทธิเข้าถึงกลไกร้องทุกข์ที่มีประสิทธิผล ซึ่งเป็นกลไกร้องทุกข์นอกกระบวนการยุติธรรม
10. ความโปร่งใส/การเปิดเผยเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญา: ควรมีการเปิดเผยเงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญา ทั้งนี้ ขอบเขตและระยะเวลาสำหรับการยกเว้นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวควรกำหนดอยู่บนเหตุผลชอบธรรมที่น่าเชื่อถือ

ที่มา: A/HRC/17/31/Add.3.

## คำถามที่ 37 บริษัทควรประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างไร

การประเมินความเสี่ยงแบบมาตรฐานอาจจะชี้ว่า โอกาสเกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนมีความสำคัญเท่ากับความรุนแรงของผลกระทบดังกล่าว แต่ในกรณีที่ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นมีระดับโอกาสเกิดขึ้นต่ำ แต่มีระดับความรุนแรงสูงระดับโอกาสเกิดขึ้นต่ำจะไม่สามารถทดแทนหรือหักล้างกับระดับความรุนแรงสูง เนื่องจากระดับความรุนแรงของผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน กล่าวคือ “ระดับของผลกระทบ ขอบเขตของผลกระทบ และลักษณะ/ประเด็น/สภาพที่ไม่สามารถเยียวยา” เป็นประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไม่ใช่เรื่องของการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลประโยชน์แบบทั่วไปที่เปรียบเทียบหรือชั่งน้ำหนักระหว่างต้นทุนของบริษัทในการป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนกับต้นทุนของบริษัทในการรับผิดชอบผลกระทบดังกล่าว

ดังที่คำอธิบายประกอบหลักการข้อที่ 18 ระบุไว้ว่า กระบวนการประเมินผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้นมักจะประกอบด้วย “การประเมินบริบทด้านสิทธิมนุษยชนก่อนการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจตามแผน (หากเป็นไปได้) การระบุผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ การรวบรวมและทำรายการมาตรฐานและประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง และการคาดการณ์ว่าแผนกิจกรรมทางธุรกิจและการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องด้านสิทธิมนุษยชนต่อผู้ที่อาจได้รับผลกระทบข้างต้นอย่างไร”

บริษัทอาจดำเนินการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทต่างหาก หรือผนวกการพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับการประเมินผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม หากกิจกรรมหรือบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัทมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ชัดเจน บริษัทอาจจำเป็นต้องดำเนินการการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนแยกต่างหาก ทั้งนี้ การพัฒนาเครื่องมือ

และแนวทางการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจำนวนมากกำลังเกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ที่กล่าวไว้ข้างต้น การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนแบบครั้งเดียวไม่ใช่เป้าหมายของหลักการนี้ แต่เป็นกระบวนการประเมินผลกระทบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาศัยข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย

นอกเหนือจากการประเมินที่เป็นกิจลักษณะที่บริษัทดำเนินการด้วยตนเองแล้ว แหล่งข้อมูลอื่นที่ส่งเสริมและให้ข้อมูลแก่การประเมินผลกระทบอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยกลไกร้องทุกข์ที่เปิดรับข้อกังวลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งอาจแสดงให้เห็นถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น ข่าวหรือรายงานจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริษัท การดำเนินธุรกิจหรือการพัฒนาในภาคอุตสาหกรรม ตลอดจนการรณรงค์โดยองค์กรพัฒนาเอกชน (เอ็นจีโอ) หรือบุคคลที่สามอื่นๆ

เมื่อบริษัทประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น บริษัทควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับกลุ่มคนชายขอบหรือกลุ่มเปราะบาง เนื่องจากการเลือกปฏิบัติโดยธรรมชาติอาจแฝงอยู่ทั่วไปในบางสังคม (แต่อาจไม่ปรากฏชัดต่อสายตาคนภายนอก) ทั้งนี้ แม้ว่าบริษัทจะไม่ต้องรับผิดชอบต่อการเลือกปฏิบัติดังกล่าว บริษัทควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับสิทธิ ความต้องการ ตลอดจนอุปสรรคของกลุ่มเปราะบาง และกลุ่มชายขอบดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทไม่มีส่วนสนับสนุนหรือทำให้การเลือกปฏิบัติดังกล่าวร้ายแรงยิ่งขึ้น

โดยสรุปแล้ว กระบวนการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนควรดำเนินการเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลส่วนต่างๆ แสดงให้เห็นถึงภาพรวมที่สอดคล้องกันของผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของบริษัท และการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น นอกจากนี้ กระบวนการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นระบบสามารถช่วยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานถัดไปในกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านได้อย่างถูกต้อง

### คำถามที่ 38 บริษัทควรพิจารณาขอบเขตในการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลกระทบ คือ การระบุผลกระทบเชิงลบที่บริษัทอาจมีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรมของบริษัทที่อาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิด ตลอดจนผลกระทบที่บริษัทไม่ได้มีส่วนก่อให้เกิด แต่ผลกระทบดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท ซึ่งเป็นการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น ดังนั้น ในการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้น บริษัทควรพิจารณากิจกรรมของบริษัทและการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น

### คำถามที่ 39 การประเมินผลกระทบที่เกิดจากกิจกรรมของบริษัทหมายความว่าอย่างไร

บริษัทอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเกิดจากการดำเนินกิจกรรมของบริษัทสำหรับตัวอย่างกรณีที่บริษัทอาจมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบ เช่น การที่พนักงานหญิงได้รับการทำร้ายขณะเดินทางกลับบ้าน สืบเนื่องจากการที่บริษัทให้พนักงานทำงานจนดึกในบริเวณที่ไม่ปลอดภัยสำหรับผู้หญิงที่ต้องเดินทางกลับบ้าน และการที่พนักงานรักษาความปลอดภัยทำร้ายคนในชุมชน โดยยึดบริษัทเพื่อเดินทางไปยังชุมชนดังกล่าว เป็นต้น

### คำถามที่ 40 การประเมินผลกระทบที่บริษัทมีส่วนเกี่ยวข้องอันเป็นผลมาจากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นหมายความว่าอย่างไร

หลักการข้อที่ 18 ไม่ได้กำหนดให้บริษัทต้องประเมินประวัติ/ข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนของทุกบริษัทที่บริษัทร่วมทำธุรกิจด้วย แต่เป็นการประเมินความเสี่ยงที่บริษัทเหล่านั้นอาจละเมิดสิทธิมนุษยชน อันเป็นผลจากการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท

สำหรับตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่โรงงานหรือสถานประกอบการของบริษัทได้รับการคุ้มครองจากกองกำลังของรัฐ บริษัทไม่ต้องประเมินประวัติ/ข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนโดยทั่วไปของกองกำลังหรือของรัฐนั้น แต่บริษัทต้องประเมินความเสี่ยงที่การมีกองกำลังมาปฏิบัติงานและคุ้มครองสถานที่ของบริษัทอาจก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ประวัติ/ข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนในอดีตของกองกำลังข้างต้นจะเป็นหนึ่งปัจจัยในการประเมิน ปัจจัยอื่นที่ควรพิจารณาในการประเมิน ได้แก่ ความมั่นคงและหลักนิติธรรมในพื้นที่สถานการณ์ในท้องถิ่น เช่น สภาวะตึงเครียดในปัจจุบัน



หรือที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นสภาวะตึงเครียดระหว่างชุมชน ระหว่างชุมชนกับหน่วยงานราชการในพื้นที่ หรือระหว่างชุมชน กับบริษัท ทัศนคติของคนท้องถิ่นต่อรัฐบาลหรือกองกำลังติดอาวุธ การฝึกอบรมและทักษะของกองกำลังติดอาวุธ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสอดคล้อง กับหลักสิทธิมนุษยชน

สำหรับบริษัทที่มีห่วงโซ่คุณค่าหลายระดับและซับซ้อนและบริษัท ที่มีลูกค้า/ซัพพลายเออร์หลายพันรายตั้งแต่ลูกค้า/ซัพพลายเออร์ ชั้น 1 (Tier 1) การประเมินบริษัทที่ร่วมทำธุรกิจทุกราย ยิ่งมีความเป็นไปได้ยาก ซึ่งบริษัทขนาดเล็กหรือขนาดกลาง อาจประสบสถานการณ์นี้เช่นเดียวกัน หากบริษัทขนาดเล็ก และขนาดกลางมีการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นจำนวนมาก ซึ่งสัมพันธ์กับทรัพยากรของบริษัท แต่ทั้งนี้ หน้าที่ของบริษัท ในการเคารพสิทธิมนุษยชนไม่ได้ลดน้อยลงแต่อย่างใด เนื่องจากการที่ไม่ตระหนักถึงการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เชื่อมโยง กับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท ไม่สามารถทำให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักพึงพอใจได้ นอกจากนี้ การที่ไม่ตระหนักถึง การละเมิดสิทธิมนุษยชนข้างต้นอาจเป็นประเด็นทางกฎหมาย ในกรณีที่บริษัทสมควรจะรับรู้และดำเนินการกับความเสียหาย จากการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านอยู่แล้ว

ดังที่คำอธิบายประกอบหลักการข้อที่ 17 ระบุไว้ว่า หากบริษัท ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน สำหรับการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นได้ทั้งหมด “บริษัทควร ระบุประเด็นทั่วไปที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบ ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญสูงสุด ไม่ว่าจะเกิดจาก บริบทการดำเนินธุรกิจของลูกค้า/ซัพพลายเออร์หรือลูกค้า บางราย การดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการบางประเภท ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้น บริษัทควรจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวสำหรับการ ตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน” ทั้งนี้ ตัวอย่าง สำหรับประเด็นข้างต้น ประกอบด้วย สินค้าเกษตรจากลูกค้า/ซัพพลายเออร์ที่ดำเนินธุรกิจในพื้นที่ที่มีการใช้แรงงานเด็ก การรักษาความปลอดภัยที่จัดโดยผู้รับเหมาหรือกองกำลัง ในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งหรือมีการปกครองและหลักนิติธรรม ที่อ่อนแอ และการทดลองยาที่ดำเนินการโดยหุ้นส่วนทางธุรกิจ/ พันธมิตรทางธุรกิจในพื้นที่ที่มีระดับการศึกษา การอ่านออกเขียนได้ และมาตรการคุ้มครองทางกฎหมายต่ำ อย่างไรก็ตาม หากการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้นอย่างที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจจะประเมินการดำเนินงาน ของบริษัทว่า บริษัทดำเนินงานเพื่อบรรเทาหรือป้องกันการ ละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการเกิดซ้ำ และบริษัทดำเนินงาน เพื่อเยียวยาหรือสนับสนุนการเยียวยาได้ดีและรวดเร็วเพียงใด



## คำถามที่ 41 บทบาทของผู้เชี่ยวชาญภายใน และภายนอกสำหรับการประเมินผลกระทบ ด้านสิทธิมนุษยชนคืออะไร

หลักการข้อที่ 18 ระบุว่ากระบวนการประเมินผลกระทบเชิงลบ ด้านสิทธิมนุษยชนควร “ใช้ความเชี่ยวชาญด้านสิทธิมนุษยชน จากบุคคลภายในและ/หรือจากบุคคลภายนอกที่เป็นอิสระ” อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบริษัทจะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร บุคลากรดังกล่าวอาจจำเป็นต้องอาศัย แหล่งข้อมูลความรู้ภายนอกที่แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจใหม่ๆ ไม่ว่าจะ เป็น บริษัทอื่นในภาคอุตสาหกรรมสามารถ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนอย่างไร แนวปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice) ในการประเมินผลกระทบ และข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงผลของการเปลี่ยนแปลงต่อสิทธิมนุษยชน โดยข้อมูล ส่วนใหญ่มีเขียนไว้อยู่แล้วและเปิดเผยต่อสาธารณะ นอกจากนี้ ข้อมูลเชิงลึกและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในแวดวงรัฐบาล นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติงาน และภาคประชาสังคมอื่นๆ สามารถเสาะหาและเข้าถึงได้เช่นกัน

ข้อมูลและความเชี่ยวชาญดังกล่าวยังมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการช่วยบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งขาดความเชี่ยวชาญ ด้านสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร ในการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อบรรเทาหน้าที่ในการเคารพสิทธิมนุษยชน และจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท ทั้งนี้ หากบริษัทไม่สามารถปรึกษาหรือโดยตรงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบได้ (ดูคำถามที่ 42) ข้อมูลและความรู้ จากผู้เชี่ยวชาญจะยังมีความสำคัญ เฉกเช่นเดียวกับข้อมูลเชิงลึก ที่ได้รับจากองค์กรหรือบุคคลที่สามารถถ่ายทอดมุมมอง หรือมุมมองที่อาจเป็นไปได้ของผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ จากกิจกรรมของบริษัทหรือจากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น

## คำถามที่ 42 การหาหรือรับฟังความคิดเห็นกับกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้องมีบทบาทในการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างไร

หลักการข้อที่ 18 ระบุว่า กระบวนการประเมินผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนควร “มีการหาหรือรับฟังความคิดเห็นอย่างจริงจังกับกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมกับขนาดของบริษัท และลักษณะการดำเนินธุรกิจและบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัท” นอกจากนี้ ดังที่คำอธิบายประกอบระบุไว้อย่างชัดเจน บริษัทจำเป็นต้องเข้าใจถึงข้อกังวลของผู้ที่อาจได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้ได้มากที่สุด ซึ่งการเข้าใจดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบริษัทที่การดำเนินธุรกิจหรือบริบทการดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญ

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการทำให้บริษัทตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีมุมมองต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนของตนและระดับนัยสำคัญของผลกระทบที่เหมือนหรือแตกต่างจากมุมมองของบริษัทและมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยตนเอง เช่น บริษัทอาจมองว่าความเสียหายต่อที่ดินที่เป็นของชุมชนชนเผ่าพื้นเมือง

แต่ไม่มีการทำการเกษตรหรือใช้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจอื่นใด อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิในการครอบครองทรัพย์สินในระดับต่ำ ซึ่งสามารถเยียวยาได้อย่างง่ายดายด้วยการชดเชยเป็นตัวแทนหรือการจัดหาที่ดินอื่นทดแทนให้ อย่างไรก็ตาม ชุมชนชนเผ่าพื้นเมืองอาจมองว่าผลกระทบจากความเสียหายข้างต้นค่อนข้างร้ายแรง สืบเนื่องจากที่ดินดังกล่าวมีบทบาทด้านวัฒนธรรม ประเพณี และความเชื่อของชุมชนชนเผ่าพื้นเมือง นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนรอบชั่วโมงการทำงาน (Shift Hours) ในโรงงานอาจดูสมเหตุสมผลในมุมมองของการบริหารจัดการของบริษัท แต่การปรับเปลี่ยนดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานหญิงที่ต้องดูแลเลี้ยงลูกหรืออาจรบกวน/ขัดขวางการปฏิบัติกิจทางศาสนาของบุคลากรบางคนด้วยเหตุนี้ บริษัทจะตระหนักถึงและสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผ่านการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม หลักการข้อนี้ยังตระหนักว่าบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากอาจไม่สามารถหาหรือรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรงได้เนื่องจากข้อจำกัดทางการเงิน ข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์หรือข้อจำกัดอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ หลักการชี้แนะฯ จึงกล่าวถึงแนวทางอื่นที่บริษัทสามารถดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทและมุมมองที่มีต่อผลกระทบดังกล่าวที่มากขึ้น ซึ่งรวมถึงแหล่งความรู้ความเชี่ยวชาญภายนอก ดังที่ได้กล่าวถึงในคำถามข้อที่ 41

## กล่องที่ 5. การสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง

การสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้องทำให้บริษัทตระหนักถึงข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญต่อมุมมองและข้อกังวลที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวมีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ตลอดจนผล/นัยของการดำเนินธุรกิจต่อสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพสามารถแสดงให้เห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญกับมุมมอง ศักดิ์ศรี สวัสดิภาพ และสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง นอกจากนี้ การสร้างการมีส่วนร่วมดังกล่าวจะช่วยสร้างความไว้วางใจและทำให้สามารถพัฒนาแนวทางการแก้ไขผลกระทบได้ง่ายขึ้น โดยแนวทางดังกล่าวเป็นแนวทางที่ยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ซึ่งทำให้สามารถหลีกเลี่ยงความคับข้องใจและการพิพาทที่ไม่จำเป็นได้

การหาหรือรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจได้รับผลกระทบจะต้องใช้ความละเอียดอ่อนและความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยบริษัทจำเป็นต้องให้ความสนใจกับอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาษา วัฒนธรรม เพศหรืออื่นๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจเผชิญระหว่างการพูดคุยกับตัวแทนของบริษัท ตลอดจนต้องใช้ความละเอียดอ่อนและความระมัดระวังเป็นพิเศษต่อความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและความไม่สมดุลของอำนาจ (Perceived Power Imbalances) หากพบประเด็นเหล่านี้

บุคคลหรือกลุ่มคนบางส่วนอาจเสี่ยงต่อการกีดกันในการเข้าร่วมกระบวนการหาหรือรับฟังความคิดเห็น ยกเว้นแต่ในกรณีที่บริษัทมีความตั้งใจและพยายามเข้าหาบุคคลหรือกลุ่มคนดังกล่าวเป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนัยสำคัญของผลกระทบบางอย่างที่ไม่ตรงกัน ทั้งนี้ ในกรณีที่มีความไม่ไว้วางใจระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่แล้วบุคคลที่เป็นกลางและได้รับความไว้วางใจอาจจำเป็นต้องมาช่วยดำเนินการกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม

เครื่องมือจำนวนมากลงรายละเอียดว่าการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการอย่างไร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการแสดงภาพผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากบริษัททั้งหมด ตามมุมมองของทุกกลุ่มที่เข้าร่วมการสร้างการมีส่วนร่วม โดยสามารถเข้าถึงเครื่องมือดังกล่าวได้จากเว็บไซต์ของ United Nations Global Compact: [www.unglobalcompact.org/Issues/human\\_rights/Tools\\_and\\_Guidance\\_Materials.html#stakeholder](http://www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights/Tools_and_Guidance_Materials.html#stakeholder) (เข้าถึงเมื่อ 5 มีนาคม 2555)

## คำถามที่ควรถาม



- ❓ บุคคลหรือกลุ่มใดทั้งภายในและภายนอกบริษัทที่เสี่ยงต่อการได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท บุคคลหรือกลุ่มใดมีความเปราะบางเป็นพิเศษในสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจของบริษัทหรือไม่

---

- ❓ กระบวนการใดบ้างที่บริษัทมีอยู่ในปัจจุบันที่สามารถผนวกขั้นตอนเพิ่มเติมเพื่อช่วยบริษัทในการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเข้าไปได้ กระบวนการดังกล่าวรัดกุมและผ่านการทดสอบมาเป็นอย่างดีว่าสามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งานใหม่นี้หรือไม่

---

- ❓ สถานการณ์ใดที่บริษัทควรดำเนินการการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนต่างหากซึ่งรวมถึงสถานการณ์ที่บริษัทมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ชัดเจน

---

- ❓ กระบวนการและแหล่งข้อมูลอื่นใดที่บริษัทสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่ง/ประกอบการประเมินผลกระทบของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เช่น สื่อ รายงานจากผู้เชี่ยวชาญ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลไกการร้องทุกข์

---

- ❓ บริษัทสามารถทบทวนและตรวจสอบการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นทั้งหมดได้อย่างสมเหตุสมผล เพื่อระบุความเสี่ยงที่บริษัทมีส่วนเกี่ยวข้องในผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน อันเป็นผลจากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทเหล่านั้นได้หรือไม่ หากบริษัทไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ ประเด็นใดเป็นประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงที่สุดจากการทำธุรกิจร่วมดังกล่าว และบริษัทสามารถมั่นใจว่ามีการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านอย่างเต็มที่สำหรับประเด็นความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างไร

---

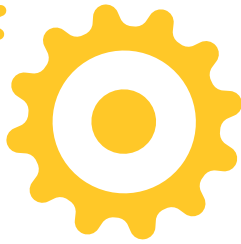
- ❓ บริษัทสามารถสร้างการมีส่วนร่วมโดยตรงกับกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบจากบริษัทได้หรือไม่ หากบริษัทไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออื่นใดที่สามารถช่วยให้บริษัทเข้าใจมุมมองและข้อกังวลที่อาจเป็นไปได้ของกลุ่มดังกล่าว

---

- ❓ แหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือผู้เชี่ยวชาญใดบ้างที่สามารถช่วยให้บริษัททดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับบุคคลที่อาจได้รับผลกระทบจากบริษัทและบริษัทส่งผลกระทบต่อบุคคลดังกล่าวอย่างไร



คู่มือการตีความการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



## คำถามที่ 43 เหตุใดเรื่องนี้จึงสำคัญ

บริษัทยังมีขนาดใหญ่มากเท่าใด มีความเป็นไปได้สูงว่า บุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนไม่ได้มีการทำงานอย่างใกล้ชิดกับบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมหรือดูแลการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือการทำธุรกิจร่วมที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ดังนั้น บุคลากรที่ประเมินผลกระทบดังกล่าวจึงไม่ได้ควบคุมการตัดสินใจและการดำเนินงานที่สามารถป้องกัน บรรเทา หรือเยียวยาผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานที่ควบคุมการตัดสินใจและการดำเนินงานดังกล่าวจึงต้องมีส่วนร่วมในการระบุและดำเนินการแนวทางแก้ไข ซึ่งการบูรณาการข้อค้นพบจะช่วยให้การมีส่วนร่วมนี้เกิดขึ้นได้

ความสะดวกรวดเร็วของบริษัทในการตอบสนองต่อผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นสามารถเป็นปัจจัยที่ชี้ถึงประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากความสำเร็จของบริษัทในการปลูกฝังนโยบายความมุ่งมั่นด้านสิทธิมนุษยชนทั่วทั้งบริษัท

“การปลูกฝัง” เป็นกระบวนการที่ดำเนินการในภาพรวมทั้งบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนตระหนักถึงนโยบายความมุ่งมั่นด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท เข้าใจผล/นัยของนโยบายดังกล่าวที่มีต่อการทำงานของบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากร การมอบอำนาจให้กับบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจบุคลากร เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในลักษณะที่สนับสนุนนโยบายดังกล่าว ตลอดจนยึดถือและพิจารณานโยบายดังกล่าวเป็นค่านิยมหลักของบริษัทอย่างแท้จริง โดยกระบวนการปลูกฝังนี้เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ซึ่งโดยทั่วไปต้องได้รับการผลักดันจากฝ่ายบริหารของบริษัท ในขณะเดียวกัน ดังที่ระบุในหลักการข้อที่ 19 “การบูรณาการ” เป็นกระบวนการที่ดำเนินการในภาพย่อย/ในรายละเอียด เพื่อรับข้อค้นพบเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนระบุว่าบุคคลใดในบริษัทที่ต้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขผลกระทบดังกล่าวและรับผิดชอบต่อการทำงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งกระบวนการนี้จะต้องทำซ้ำทุกครั้งที่มีการระบุผลกระทบใหม่ นอกจากนี้ กระบวนการนี้มักจะได้รับการผลักดันจากหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ หากกระบวนการปลูกฝังประสบความสำเร็จ โอกาสที่จะเกิดความสำเร็จในการบูรณาการข้อค้นพบและการดำเนินงานเพื่อตอบสนองข้อค้นพบดังกล่าวที่ทันทั่วถึงและยั่งยืนจะสูงขึ้น ในขณะเดียวกัน ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนก็จะลดลง

## หลักการข้อที่ 19

บริษัทควรบูรณาการข้อค้นพบจากการประเมินผลกระทบของบริษัทเข้ากับหน่วยงานและกระบวนการภายในที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจนปฏิบัติการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน

- (ก) การบูรณาการที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องมีสิ่งดังต่อไปนี้
- (1) การมอบหมายความรับผิดชอบในการแก้ไขผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนให้กับระดับและหน่วยงานภายในบริษัทที่เหมาะสม
  - (2) การตัดสินใจภายในบริษัท การจัดสรรงบประมาณและกระบวนการกำกับดูแลที่ทำให้สามารถตอบสนองต่อผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (ข) การดำเนินงานที่เหมาะสมจะแตกต่างกันไปตามแต่กรณี เช่น:
- (1) บริษัทก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบหรือไม่ บริษัทมีส่วนเกี่ยวข้องเพียงเพราะว่าผลกระทบเชิงลบมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท ซึ่งเป็นการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นหรือไม่
  - (2) ระดับอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด (Leverage) ของบริษัทในการแก้ไขผลกระทบเชิงลบ

## คำถามที่ 44 กระบวนการใดเหมาะสมที่สุดที่จะทำให้เกิดการบูรณาการ

คำตอบสำหรับคำถามนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัทและความแน่นอน/ความสม่ำเสมอหรือความสามารถในการคาดการณ์ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นท่ามกลางปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ ในบริษัทขนาดเล็กที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรที่ค่อนข้างง่ายและเกิดการปฏิสัมพันธ์ประจำวันบ่อยครั้ง การบูรณาการอาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ในขณะที่บริษัทที่ขาดการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ข้างต้น อันสืบเนื่องมาจากขนาดของบริษัทหรือการที่พนักงานอยู่และปฏิบัติงานกระจายกัน อาจจะต้องใช้แนวทางที่เป็นระบบมากขึ้น ทั้งนี้ แนวทางที่เป็นระบบจะเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อบริษัทมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งโอกาสดังกล่าวเป็นโอกาสที่สูงและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสถานการณ์นี้อาจเกี่ยวข้องกับความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ ที่เป็นระบบ การระบุข้อกำหนดสำหรับการรายงานภายในที่ชัดเจน การสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกเป็นประจำ รวมถึงการดำเนินงานร่วมกับผู้อื่นในภาคอุตสาหกรรมหรือรัฐบาล ด้วยเหตุนี้ สืบเนื่องจากการที่บริษัทพัฒนาความเข้าใจที่มีร่วมกันต่อประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนหลักที่ได้รับการระบุ รวมถึงแนวทางในการป้องกันหรือบรรเทาการก่อตัวเป็นผลกระทบของความเสี่ยงดังกล่าวตั้งแต่แรก บริษัทจะมีความพร้อมในการรับมือและตอบสนองต่อกรณีต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างดีเยี่ยม

## คำถามที่ 45 การบูรณาการเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นอย่างไร

ในกรณีที่กิจกรรมของบริษัทมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน การบูรณาการข้อค้นพบนี้เข้ากับการดำเนินงานของแผนกต่างๆ ที่เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถช่วยแก้ไขความเสี่ยงดังกล่าวในขณะเดียวกัน บุคลากรหรือแผนกที่กำหนดและดูแลเงื่อนไขและข้อกำหนดของบริษัทในการทำธุรกิจร่วมกับหุ้นส่วนทางธุรกิจ/พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า/ซัพพลายเออร์ และอื่นๆ ก็มีความสำคัญในกระบวนการบูรณาการเช่นเดียวกัน เนื่องจากเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นทางการอื่นๆ มีบทบาทในการกำหนดหรือสร้างแรงจูงใจให้บริษัทอื่นที่บริษัทร่วมทำธุรกิจด้วยเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งหากบริษัทใช้เงื่อนไขและข้อกำหนดดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อย บริษัทจะมีอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดในการกระตุ้นพฤติกรรมที่เหมาะสมของบริษัทอื่นเพิ่มมากขึ้น

ในข้อเท็จจริง หากบริษัทมีกิจกรรมหรือโครงการใหม่ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของสัญญาที่เกิดจากการเจรจากับบุคคลภายนอก การสื่อสารตั้งแต่ต้นระหว่างพนักงานที่จัดทำสัญญา

แผนกที่อาจเกี่ยวข้องกับการดำเนินการและแผนกที่มีหน้าที่กำกับดูแลประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน สามารถช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในภายหลังได้ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของบริษัทในการดำเนินธุรกิจเพื่อเคารพสิทธิมนุษยชนจะลดลงหรือหายไป หากบริษัทมีสัญญาที่มีเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ซึ่งเงื่อนไขและข้อกำหนดดังกล่าวทำให้บริษัทมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมากขึ้นหรือเกิดข้อจำกัดในการจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น

การจัดทำเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาที่กำหนดหรือสร้างแรงจูงใจเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนอาจมีคุณค่าน้อยลงทั้งในแง่การเป็นกลไกการป้องกันและการมีอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด ตลอดจนทำให้บริษัทต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน หากโดยแท้จริงแล้ว ไม่มีเอกสารหรือหลักฐานใดที่ชี้ว่าคู่สัญญาทั้งเต็มใจและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้นได้ (ดูกล่องที่ 4 เพิ่มเติมสำหรับเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการสัญญาที่มีความรับผิดชอบ สำหรับสัญญาของรัฐ-นักลงทุน)

## คำถามที่ 46 บริษัทต้องพิจารณาการดำเนินงานใดบ้างในการจัดการกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่พบ

ดังคำอธิบายประกอบหลักการข้อที่ 19 ซึ่งอธิบายไว้ว่า “ในกรณีที่บริษัทก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทควรดำเนินการแนวทางที่จำเป็นเพื่อระงับหรือป้องกันผลกระทบดังกล่าว” ในขณะเดียวกัน ในกรณีที่บริษัทมีส่วนหรืออาจมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบดังกล่าว บริษัทควรดำเนินงานอย่างคล้ายคลึงกันเพื่อระงับหรือป้องกันการมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดผลกระทบนั้น และควรใช้อำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดของบริษัทในการบรรเทาผลกระทบที่หลงเหลืออยู่ (ที่เกิดจากบริษัทอื่นที่มีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบ) ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งในที่นี้ “อำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด (Leverage)” หมายถึงความสามารถของบริษัทในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องของบริษัทที่กำลังก่อให้เกิดหรือกำลังมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน (ดูกล่องที่ 6) ทั้งนี้ สำหรับทั้งสองกรณีข้างต้น บริษัทอาจต้องพัฒนาการดำเนินงานเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการเยียวยา

สถานการณ์จะซับซ้อนยิ่งขึ้น เมื่อบริษัทพบความเสี่ยงของผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่เชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจสินค้าหรือบริการของบริษัท แต่ผลกระทบดังกล่าวเกิดจากบริษัทอื่นที่บริษัทร่วมทำธุรกิจด้วย โดยในสถานการณ์เช่นนี้ บริษัทจะมีอิทธิพลหรืออำนาจโดยตรงในการควบคุมการเกิดผลกระทบดังกล่าวได้น้อยมาก

**กล่องที่ 6.**

“อำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด (Leverage)” ที่มีต่อองค์กร (ภาคธุรกิจ ภาครัฐ หรือนอกภาครัฐ) โดยในบริบทนี้ อำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดอาจหมายถึงหนึ่งในปัจจัยต่อไปนี้ หรือมากกว่านั้น:

- (ก) บริษัทที่มีอำนาจควบคุมองค์กรโดยตรงหรือไม่
- (ข) เงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาระหว่างบริษัทกับองค์กร
- (ค) สัดส่วนเชิงธุรกิจที่บริษัทมีอยู่ในองค์กร
- (ง) ความสามารถของบริษัทในการจูงใจให้องค์กรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนให้ดีขึ้น ซึ่งแรงจูงใจอาจเป็นการดำเนินธุรกิจในอนาคต ผลประโยชน์ด้านชื่อเสียง ความช่วยเหลือในการพัฒนาศักยภาพ ฯลฯ
- (จ) ประโยชน์ต่อชื่อเสียงขององค์กรที่เกิดจากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัท และผลกระทบเชิงลบต่อชื่อเสียงขององค์กรในกรณีที่บริษัทหยุดความสัมพันธ์หรือการทำธุรกิจร่วมกับองค์กร
- (ฉ) ความสามารถของบริษัทในการจูงใจให้บริษัทหรือองค์กรอื่นพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการผ่านสมาคมธุรกิจและโครงการริเริ่มที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย
- (ช) ความสามารถของบริษัทในการสร้างการมีส่วนร่วมกับรัฐบาลท้องถิ่นหรือรัฐบาลกลาง เพื่อกำหนดให้องค์กรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนให้ดีขึ้น ผ่านการใช้กฎระเบียบ การติดตามตรวจสอบ การลงโทษ ฯลฯ

ตัวอย่างกรณีที่อำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดอาจปรากฏ เช่น กรณีที่ซัพพลายเออร์/คู่ค้ากระทำการที่ขัดต่อเงื่อนไขและข้อกำหนดของสัญญาและใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานชดหนี้ในการผลิตสินค้าให้กับบริษัท ซึ่งบริษัทไม่ได้กดดันให้กระทำการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการกดดันโดยเจตนาหรือไม่ได้เจตนาก็ตาม หรือกรณีที่บริษัทธุรกิจการเกษตรได้รับสัมปทานจากรัฐบาลให้พัฒนาที่ดินและรัฐบาลได้ทำสัญญากับอีกบริษัทหนึ่งเพื่อขับไล่บุคคลที่ใช้ที่ดินนั้นมาแต่ดั้งเดิม โดยไม่มีการหารือรับฟังความคิดเห็น

หรือการชดเชยตามสมควรซึ่งขัดต่อความเข้าใจที่เป็นประจักษ์ว่าไม่มีความจำเป็นต้องดำเนินการขับไล่ดังกล่าว ทั้งนี้ ตัวอย่างเหล่านี้มักเป็นเหตุการณ์ที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนซึ่งเน้นย้ำถึงความเสี่ยงที่การละเมิดจะเกิดขึ้นต่อไปหรือเกิดซ้ำ คำอธิบายประกอบหลักการข้อที่ 19 กล่าวถึงประเด็นที่ต้องพิจารณาในการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสม ซึ่งแสดงอยู่ในแผนผังการตัดสินใจ (Decision Matrix) ดังต่อไปนี้:

**มีอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด**

**ไม่มีอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด**

**การทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นที่สำคัญ**

<b>ก</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บรรเทาความเสี่ยงที่การละเมิดสิทธิมนุษยชนจะเกิดขึ้นต่อไป/เกิดขึ้นซ้ำ</li> <li>• หากดำเนินการข้างต้นไม่สำเร็จ</li> </ul>	<b>ป</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• หาทางเพิ่มอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด</li> <li>• หากดำเนินการข้างต้นสำเร็จ โปรดพยายามบรรเทาความเสี่ยงที่การละเมิดสิทธิมนุษยชนจะเกิดขึ้นต่อไป/เกิดขึ้นซ้ำ</li> <li>• หากดำเนินการข้างต้นไม่สำเร็จ โปรดพิจารณายุติการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง** หรือแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการบรรเทาการละเมิดสิทธิมนุษยชนซึ่งตระหนักถึงผลที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบที่หลงเหลืออยู่</li> </ul>	

**การทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นที่ไม่สำคัญ**

<b>ค</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พยายามบรรเทาความเสี่ยงที่การละเมิดสิทธิมนุษยชนจะเกิดขึ้นต่อไป/เกิดขึ้นซ้ำ</li> <li>• หากดำเนินการข้างต้นไม่สำเร็จ โปรดดำเนินการเพื่อยุติการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง*</li> </ul>	<b>ด</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประเมินทางเลือกที่เหมาะสมในการเพิ่มอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัด เพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่การละเมิดสิทธิมนุษยชนจะเกิดขึ้นต่อไป/เกิดขึ้นซ้ำ</li> <li>• หากการดำเนินการข้างต้นไม่สามารถเป็นไปได้หรือไม่สำเร็จ โปรดพิจารณายุติการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง*</li> </ul>	

\* การตัดสินใจยุติการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นควรพิจารณาการประเมินผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการยุติการทำธุรกิจร่วมดังกล่าว ซึ่งต้องเป็นการประเมินที่น่าเชื่อถือ

\*\* หากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นมีความสำคัญ บริษัทควรพิจารณาความรุนแรงของผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในการประเมินแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม

ในการพิจารณาแผนผังการตัดสินใจข้างต้น การทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นสามารถพิจารณาได้ว่ามีความสำคัญ หากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นนำมาซึ่งสินค้าหรือบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และบริษัทไม่มีทางเลือกหรือคู่ค้า/ซัพพลายเออร์รายอื่นที่สมเหตุสมผล ซึ่งในกรณีนี้ การยุติการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นจะทำให้เกิดปัญหาหรือความท้าทาย ด้วยเหตุนี้ บริษัทต้องพิจารณาระดับความรุนแรงของผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งหมายถึงการละเมิดยังมีความรุนแรงเท่าใด บริษัทยังต้องจัดการและดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น ก่อนที่บริษัทจะตัดสินใจว่าจะยุติการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นหรือไม่ ทั้งนี้ไม่ว่าในกรณีใดก็ตาม “ตราบเท่าที่การละเมิดยังคงดำเนินต่อไป และบริษัทยังคงทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น บริษัทควรแสดงให้เห็นถึงความพยายามที่ต่อเนื่องในการบรรเทาผลกระทบและความพร้อมที่จะยอมรับผลจากการที่บริษัทยังคงทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น ไม่ว่าจะเป็ ผลด้านชื่อเสียง ด้านการเงินหรือด้านกฎหมาย” ดังที่คำอธิบายประกอบระบุไว้

หลักการข้างต้นสามารถประยุกต์ใช้ได้กับการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นที่ดำเนินการอยู่แล้วเช่นเดียวกัน นอกจากนี้บริษัทอาจกำลังพิจารณาการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นครั้งใหม่ โดยร่วมกับบริษัทอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในอดีต ซึ่งในกรณีนี้ บริษัทควรประเมินก่อนว่าสามารถใช้ประโยชน์จากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นเพื่อบรรเทาการละเมิดสิทธิมนุษยชนข้างต้นที่เชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าและบริการของบริษัทได้หรือไม่ ตลอดจนบริษัทควรพยายามดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดในการบรรเทาการละเมิดสิทธิมนุษยชนข้างต้น ผ่านเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาหรือวิธีการอื่นๆ ซึ่งหากบริษัทประเมินและพบว่าสามารถดำเนินการดังกล่าวได้ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นครั้งใหม่อาจพิจารณาว่ายอมรับได้ แต่บริษัทจะต้องดำเนินการ

เพื่อบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าวด้วย อย่างไรก็ตาม หากบริษัทประเมินและพบว่าบริษัทไม่สามารถบรรเทาความเสี่ยงที่บริษัทอื่นจะละเมิดสิทธิมนุษยชนได้ หรือพบว่าความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมีระดับที่สูงเกินไป การทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นครั้งใหม่จึงไม่แนะนำให้ดำเนินการ

## คำถามที่ 47 บริษัทควรรับมือกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนโดยปราศจากแนวทางแก้ไขที่ง่ายหรือชัดเจนอย่างไร

การป้องกันหรือบรรเทาการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นในบางสถานการณ์เป็นเรื่องที่ค่อนข้างตรงไปตรงมา แต่การดำเนินการดังกล่าวก็อาจมีความยากในบางสถานการณ์เช่นเดียวกัน โดยมีตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เกิดปัญหาที่มีความซับซ้อน ผู้บริหารระดับสูงมักต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการดำเนินงานที่เหมาะสมมากขึ้น ซึ่งควรมีการใช้ความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ในบริษัททั้งหมดในกระบวนการตัดสินใจดังกล่าว เนื่องจากในหลายๆกรณี บริษัทจะได้รับผลประโยชน์จากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญนอกที่เป็นอิสระและเชื่อถือได้ โดยผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวมีส่วนช่วยให้บริษัทสามารถทำการตัดสินใจที่น่าเชื่อถือและดูน่าเชื่อถือจากมุมมองผู้อื่น ซึ่งรวมถึงจากผู้ที่มีมุมมองด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ บริษัทอาจหาคำแนะนำที่น่าเชื่อถือได้จากรัฐบาล สถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์กรภาคประชาสังคม โครงการริเริ่มที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย ฯลฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทควรสร้างการมีส่วนร่วมโดยตรงกับผู้ที่ได้รับผลกระทบ หากการสร้างการมีส่วนร่วมดังกล่าวสามารถดำเนินการได้โดยไม่ทำให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้อื่นต้องเผชิญกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม





## คำถามที่ควรถาม

- ❓ สายงานใดมีความรับผิดชอบและมีภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ในการจัดการข้อค้นพบเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น

---

- ❓ แนวทางที่เป็นระบบใดที่อาจช่วยให้บริษัทบูรณาการข้อค้นพบจากการประเมินเข้ากับแผนกหรือหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

---

- ❓ บริษัทควรมีกลุ่มที่สามารถปฏิบัติงานข้ามสายงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มหรือมากกว่า เพื่อทำหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับปัญหาด้านสิทธิมนุษยชนที่กำลังเกิดขึ้น หรือควรมีข้อกำหนดสำหรับการสื่อสารข้ามสายงาน ก่อนที่บริษัทจะตัดสินใจหรือดำเนินงานบางอย่างหรือไม่

---

- ❓ บริษัทสามารถสร้างสถานการณ์หรือแผนผังการตัดสินใจ สำหรับการดำเนินงานทั่วทั้งบริษัท เพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับผลกระทบที่รุนแรงหรือที่รุนแรงที่สุด ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ หรือไม่ พนักงานจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและคำแนะนำสำหรับเรื่องนี้หรือไม่

---

- ❓ บริษัทสามารถบูรณาการมาตรการแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนการทำสัญญาของโครงการใหม่ การร่วมทำธุรกิจใหม่หรือกิจกรรมใหม่ให้เป็นไปอย่างดีเยี่ยมได้อย่างไร

---

- ❓ ในกรณีที่บริษัทพบว่าผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนมีความเชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจสินค้าหรือบริการของบริษัท บริษัทพร้อมที่จะจัดการกับความเสียหายที่ผลกระทบดังกล่าวจะเกิดอย่างต่อเนื่องหรือเกิดขึ้นซ้ำได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วหรือไม่ บริษัทจะมีการตัดสินใจอย่างไร บริษัทสามารถขอคำแนะนำจากแหล่งความรู้ความเชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือได้บ้าง

---

- ❓ บริษัทประเมินอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดของบริษัทในการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจน ได้อย่างไร บริษัทสามารถเพิ่มอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุดตั้งแต่ช่วงเริ่มทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นได้อย่างไร บริษัทมีโอกาสใดบ้างที่จะสามารถใช้หรือเพิ่มอำนาจต่อรองหรือจุดคานงัดของบริษัท

---

- ❓ บริษัทมีการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอื่นที่ “สำคัญ” หรือไม่ บริษัทควรจัดการอย่างไร หากการทำธุรกิจร่วมดังกล่าวนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจ สินค้าหรือบริการของบริษัท บริษัทมีคำแนะนำจากภายในและภายนอกที่เตรียมไว้สำหรับสถานการณ์นี้หรือไม่

## หลักการข้อที่ 20

บริษัทควรติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานที่พัฒนาจากข้อค้นพบจากการประเมินผลกระทบของบริษัท เพื่อตรวจสอบว่าผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนกำลังได้รับการแก้ไขหรือไม่ การติดตามดังกล่าวควร:

- (ก) ยึดตามตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่เหมาะสม
- (ข) พัฒนาจากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกบริษัท ซึ่งรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ

### คำถามที่ 48 เหตุใดเรื่องนี้จึงสำคัญ

“สิ่งใดที่ได้รับการตรวจวัดผล/ตรวจสอบ สิ่งนั้นย่อมได้รับการจัดการ” ซึ่งเป็นข้อความที่ยอมรับโดยทั่วไป ทั้งนี้ หากบุคลากรต้องสามารถดำเนินงานเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของบริษัทในการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหรือภายนอกที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น การติดตามว่าบริษัทได้จัดการกับผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นและที่เกิดขึ้นอย่างไรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้หลักการข้อที่ 21 พุ่งเป้าไปที่คำถามว่าบริษัทควรสื่อสารข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามดังกล่าวกับบุคคลภายนอกมากน้อยเพียงใด แต่สืบเนื่องจากการที่บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทมากขึ้น บริษัทจะสามารถทำให้เกิดภาวะความรับผิดชอบภายในที่รัดกุมและมีรากฐานที่พร้อมสำหรับการสื่อสารข้อมูลแก่บุคคลภายนอกทุกรูปแบบที่จะต้องดำเนินการหรือควรดำเนินการ

การติดตามประเด็นสิทธิมนุษยชนและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้บริษัทตระหนักถึงแนวโน้ม (Trends) และรูปแบบของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรอื่นๆ เห็น “ภาพรวม” ที่แสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ซึ่งอาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบสำหรับนโยบายหรือกระบวนการที่มากขึ้น ตลอดจนทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ซึ่งสามารถนำไปเผยแพร่และใช้ทั่วทั้งบริษัทเพื่อลดความเสี่ยงและพัฒนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น



### คำถามที่ 49 บริษัทควรติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานอย่างไร

คำถามนี้เป็นคำถามที่สามารถตอบได้อย่างหลากหลาย อย่างไรก็ตาม หากกระบวนการติดตามการดำเนินงานจะต้องมีส่วนช่วยในการปลูกฝังการเคารพสิทธิมนุษยชน กระบวนการดังกล่าวต้องสมเหตุสมผลกับระบบและวัฒนธรรมโดยรวมของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทอาจมีระบบติดตามอื่นที่มีแนวทางที่สอดคล้องและสามารถใช้งานได้ดี เช่น ระบบติดตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ความปลอดภัย หรือสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม ถึงแม้กระบวนการติดตามการแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่บูรณาการเข้ากับระบบการติดตามอื่นๆ จะก่อให้เกิดประโยชน์โดยทำให้การให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชน “เป็นเรื่องปกติ” แต่กระบวนการที่ได้รับการบูรณาการดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเสี่ยง หากไม่มีการเปิดรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีคุณภาพ ซึ่งรวมถึงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการแก้ไขผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน

ในกรณีที่พบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับน้ำและสุขภาพ บริษัทอาจสามารถหาตัวชี้วัดที่พร้อมใช้งานจากมาตรฐานสากลและมาตรฐานระดับประเทศที่ตรงประเด็นและมีการพัฒนาอยู่ก่อนแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ที่เชื่อว่าตนกำลังได้รับผลกระทบอาจไม่เชื่อมั่นในมาตรฐานเหล่านั้น หรือไม่เชื่อว่าบริษัทหรือบุคคลอื่นที่บริษัทว่าจ้างจะมีความซื่อสัตย์ในการประเมินผลซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ บริษัทควรพิจารณาทำข้อตกลงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบว่าบุคคลหรือบริษัททุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินผลได้รับการไว้วางใจและมอบหมายให้ทำการประเมินผลที่ถูกต้อง ทั้งนี้ การค้นหาข้อเท็จจริง

ร่วมกันระหว่างตัวแทนบริษัทและตัวแทนชุมชนเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่อาจพิจารณาดำเนินการ ซึ่งทางเลือกนี้มักจะต้องให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบสามารถเลือกผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นตัวแทนของตนในกระบวนการค้นหาข้อเท็จจริงข้างต้นได้อย่างเสรี หรือต้องให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างน้อยหนึ่งท่านหรือมากกว่านั้นได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีทักษะและความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต่อการเข้าร่วมกระบวนการค้นหาข้อเท็จจริงข้างต้น

## คำถามที่ 50 ระบบติดตามผลกระทบครอบคลุมแค่ไหน

ระบบติดตามการดำเนินงานของบริษัทสำหรับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอาจเป็นระบบทั่วไปสำหรับการทบทวนและตรวจสอบว่าบริษัทได้รับมือหรือดำเนินการต่อผลกระทบที่พบว่าอาจเกิดขึ้นอย่างไร และการรับมือหรือการดำเนินงานดังกล่าวป้องกันผลกระทบได้หรือไม่ หรือป้องกันในระดับใดอย่างไรก็ตาม หากผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญได้เกิดขึ้น บริษัทควรวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของผลกระทบดังกล่าวหรือดำเนินการกระบวนการอื่นที่เทียบเท่า เพื่อระบุว่าการดำเนินการเช่นนี้มีความสำคัญ หากบริษัทจะต้องป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้นต่อไปหรือเกิดซ้ำอย่างใดก็ตาม การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงสามารถแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของส่วนใดในบริษัทหรือของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับบริษัทมีส่วนในการก่อผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและก่อให้เกิดผลกระทบดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้ หากข้อมูลและหลักฐานจากการวิเคราะห์มีความชัดเจนเพียงพอ การนำการวิเคราะห์ดังกล่าวไปผนวกกับการสร้างหรือลดแรงจูงใจของพนักงาน ไม่ว่าจะป็นค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งหรือรางวัลอื่นๆ จะสามารถช่วยปลูกฝังการเคารพสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติงานของบริษัทได้

## คำถามที่ 51 บริษัทควรใช้ตัวชี้วัดใด

การระบุตัวชี้วัดที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับการรวมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่บริษัทจะต้องแก้ไขเป็นประจำ บริษัทมีตัวชี้วัดที่ได้รับการพัฒนามาอย่างดีสำหรับประเด็นสิทธิมนุษยชนดังกล่าวหรือไม่ ข้อมูลใดที่บริษัทสามารถหามาได้อย่างสมเหตุสมผล ความยากง่ายในการขอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะโดยตรงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น สำหรับประเด็นสิทธิแรงงาน การตรวจสอบและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องได้รับการพัฒนามาอย่างดีและค่อนข้างเป็นที่ยอมรับกันดีอยู่แล้ว ในขณะที่ประเด็นอื่นๆ เช่น ผลกระทบด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานทางเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงมาตรฐานในระดับสากล ก็มีการพัฒนาเป็นที่เรียบร้อยแล้วเช่นกัน ถึงแม้ว่าอาจจะยังมีความเห็นที่หลากหลายว่ามาตรฐานใด

ควรนำมาใช้ก็ตาม นอกจากนี้ คำแนะนำหรือแนวทางการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการหาหรือรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนและการโยกย้ายถิ่นฐานของชุมชนจากองค์กรระหว่างประเทศและหน่วยงานที่น่าเชื่อถืออื่นๆ ก็มีมากขึ้นเรื่อยๆ

คำแนะนำหรือแนวทางข้างต้นสามารถช่วยบริษัทในการพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมสำหรับการติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อจัดการผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม บริษัทขนาดใหญ่หรือบริษัทที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญอาจมีความจำเป็นที่จะต้องมิตัวชี้วัดที่ติดตามว่าบริษัทกำลังดำเนินการเพื่อจัดการกับผลกระทบอื่นของบริษัทซึ่งอาจเป็นผลกระทบที่เกิดต่อผู้หญิงและผู้ชาย ตลอดจนบุคคลจากกลุ่มเปราะบางอย่างไร

ตัวชี้วัดบางตัวเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ในขณะที่บางตัวเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณอาจมีข้อดีสืบเนื่องจากความชัดเจนและความสะดวกในการบูรณาการหรือทำให้สัมพันธ์กับตัวชี้วัดที่ใช้ในด้านอื่นๆ ของบริษัท อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องของศักดิ์ศรีของมนุษย์ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ซึ่งรวมถึงมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ จะมีความสำคัญกว่าเสมอ ซึ่งในบางกรณี ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพมีความสำคัญต่อการตีความตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่แม่นยำ เช่น การประเมินว่าการลดลงของรายงานเรื่องการปฏิบัติที่ผิดหลักความปลอดภัยของพนักงานเกิดจากการลดลงของการปฏิบัติที่ผิดหลัก การที่ระบบรายงานขาดความน่าเชื่อถือ หรือการข่มขู่ไม่ให้รายงาน

## คำถามที่ 52 บทบาทที่เหมาะสมของความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกบริษัทคืออะไร

วัตถุประสงค์ของการสร้างการมีส่วนร่วมกับ “แหล่งข้อมูลภายในและภายนอกบริษัทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ” ในกระบวนการติดตามการดำเนินงานคือการแสดงให้เห็นภาพว่าบริษัทกำลังดำเนินการหรือจัดการกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนได้ดีเพียงใด ซึ่งจะแสดงอย่างใกล้ชิดถึงความจริงที่สุด นอกจากนี้ การสร้างการมีส่วนร่วมดังกล่าวจะช่วยลดความเสี่ยงต่อการมีอคติ เมื่อผู้ประเมินทำการประเมินการดำเนินงานของตนเอง

การมีแหล่งข้อมูลที่หลากหลายอาจเป็นประโยชน์ต่อบริษัท การสร้างช่องทางให้บุคคลในบริษัทได้พูดหรือแสดงออกโดยปราศจากความกลัวต่อการตอบโต้หรือการแก้แค้นต่อการให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเชิงลบสามารถเป็นประโยชน์ต่อบริษัท เนื่องจากบุคคลในบริษัทอาจเห็นหรือได้ยินสิ่งบางอย่างแสดงให้เห็นหรือเป็นหลักฐานว่าบริษัทกำลังปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด นอกจากนี้ บุคคลภายนอก เช่น ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานท้องถิ่น ภาคประชาสังคม ฯลฯ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรง อาจมี

ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้ สำหรับบริษัทขนาดเล็กที่มีผลกระทบไม่มากนัก ช่องทางเบื้องต้นในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่นก็อาจเพียงพอแล้ว เช่น อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นที่ทราบกันและสามารถเข้าถึงได้ ในขณะเดียวกัน ช่องทางที่เป็นแนวทางเชิงรุกมากขึ้นในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอาจมีความเหมาะสมสำหรับบริษัทที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญมากขึ้น

กลไกการร้องทุกข์ในระดับปฏิบัติการมีบทบาทสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเช่นเดียวกัน เนื่องจากกลไกดังกล่าวสามารถเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่แสดงให้เห็นว่าผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนกำลังได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบหรือไม่ ทั้งนี้ กลไกการร้องทุกข์สำหรับพนักงานที่คล้ายคลึงกับกลไกข้างต้นก็มีความสำคัญต่อผลกระทบด้านสิทธิแรงงานหรือสิทธิมนุษยชนอื่นๆ ของพนักงาน รวมถึงมีความสำคัญในการทำให้พนักงานสามารถแสดงออก เมื่อพนักงานตระหนักถึงปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทในการแก้ไขผลกระทบที่เกิดต่อสิทธิมนุษยชนของบุคคลภายนอกบริษัท

## คำถามที่ 53 บริษัทสามารถแสดงความน่าเชื่อถือของระบบติดตามการดำเนินงานได้อย่างไร

ระบบติดตามการดำเนินงานต้องมีความน่าเชื่อถือและรัดกุม หากระบบดังกล่าวต้องช่วยให้บริษัทตระหนักและแสดงให้เห็นว่าบริษัทกำลังเคารพสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ ตัวชี้วัดยังมีความชัดเจนและกระบวนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทยังมีความละเอียดถี่ถ้วนมากเพียงใด บริษัทจะยังมีความพร้อมในการรับมือหรือตอบสนองต่อคำวิจารณ์มากเท่านั้น ทั้งนี้ หากบริษัทได้หาข้อมูลเชิงปัจจัยนำเข้าจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่เป็นอิสระและน่าเชื่อถือหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง



## คำถามที่ควรถาม

❓ บริษัทมีระบบติดตามการดำเนินงานในปัจจุบันที่สามารถบูรณาการบางแนวทางหรือทุกแนวทางในการติดตามผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท รวมถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทเข้าไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ถ้าบริษัทมีระบบติดตามดังกล่าว ระบบติดตามนั้นเหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์เพิ่มเติมนี้หรือไม่

❓ บริษัทควรใช้การตรวจวัดผล/ตรวจสอบใด

? บริษัทมีตัวชี้วัดที่พัฒนาไว้แล้ว และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งบริษัทสามารถนำมาใช้หรือไม่

? บริษัทมีตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้หรือไม่

? บริษัทต้องใช้การตรวจวัดผล/ตรวจสอบเชิงคุณภาพใด เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทกำลังตีความหรือทำความเข้าใจข้อมูลเชิงปริมาณได้ถูกต้อง ตลอดจนเพื่อให้บริษัทเห็นภาพรวมทั้งหมด

? บริษัทสามารถนำตัวชี้วัดใดมาใช้อย่างสมเหตุสมผล เพื่อแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานต่อผลกระทบของบริษัทมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ผู้หญิง ผู้ชาย และกลุ่มเปราะบางอย่างไร

❓ บริษัทมีช่องทางหรือแนวทางสำหรับการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือตัวแทนที่ชอบธรรมของกลุ่มดังกล่าวหรือไม่ กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นหรือกลไกการร้องทุกข์ของบริษัทสามารถส่งเสริมกระบวนการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะข้างต้นได้หรือไม่

❓ ภายใต้สถานการณ์ใดบ้างที่บริษัทควรทำการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของผลกระทบและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทอย่างลึกซึ้ง โดยเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามการดำเนินงาน บริษัทจะมั่นใจได้อย่างไรว่าทั้งบริษัทได้เรียนรู้ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการดังกล่าว



## หลักการข้อที่ 21

บริษัทควรมีความพร้อมในการสื่อสารว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทอย่างไรแก่บุคคลภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบหรือตัวแทนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวแสดงถึงข้อกังวลเพื่อแสดงให้เห็นว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทอย่างไร นอกจากนี้ บริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจหรือมีบริบทการดำเนินธุรกิจที่มีความเสี่ยงด้านผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรุนแรง ควรรายงานอย่างเป็นทางการว่าบริษัทดำเนินการแก้ไขความเสี่ยงดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้ การสื่อสารในทุกกรณีควร:

- (ก) มีรูปแบบและความถี่ที่สะท้อนผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท และสามารถเข้าถึงได้โดยผู้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสาร
- (ข) ให้ข้อมูลที่เพียงพอที่จะประเมินความเหมาะสมของการดำเนินงานต่อผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท
- (ค) ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ บุคลากร หรือข้อกำหนดที่ขอบธรรมว่าด้วยเรื่องการรักษาความลับเชิงพาณิชย์ (Commercial Confidentiality)

### คำถามที่ 54 เขตใดเรื่องนี้จะสำคัญ

แนวคิดเรื่องภาระความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นเรื่องของบริษัทต่างคุ้นเคย โดยทั่วไปบริษัทต่างตระหนักถึงความสำคัญของภาระความรับผิดชอบภายในบริษัทที่มีต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและการอธิบายชี้แจงผลการดำเนินงานธุรกิจต่อผู้ถือหุ้น ในขณะที่บริษัทเป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ อย่างไรก็ตามหากเป็นเรื่องว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้นอย่างไร ภาระความรับผิดชอบของบริษัทก็จะมีประเด็นประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) เพิ่มเติมเข้ามาด้วย

ดังนั้น บริษัทจึงจำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่าบริษัทกำลังทำตามหน้าที่ในการเคารพสิทธิมนุษยชนในทางปฏิบัติ ซึ่งหมายความว่าอย่างน้อยที่สุด บริษัทต้องมีระบบรวบรวมข้อมูลและภาระความรับผิดชอบภายใน ตลอดจนสามารถอธิบายชี้แจงการดำเนินงานของบริษัทต่อบุคคลภายนอกหากมีการกล่าวหาว่าบริษัทละเมิดสิทธิมนุษยชน

### คำถามที่ 55 ความคาดหวังต่อการสื่อสารของบริษัทมีมากน้อยเพียงใด

ประเด็นสำคัญของหลักการข้อที่ 21 คือ ความสามารถของบริษัทในการสื่อสารว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างไร ซึ่งหมายความว่า การมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องอยู่ในมือจะทำให้บริษัทมีความพร้อมในการสื่อสาร ทั้งนี้ เรื่องจังหวะเวลา ผู้รับสาร และแนวทางการสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและตัดสินใจต่างหาก

หลักการข้อนี้ไม่ได้เสนอว่า บริษัทควรเปิดเผยทุกประเด็นที่พบจากการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่องหรือทุกขั้นตอนที่บริษัทดำเนินการเพื่อบรรเทาความเสี่ยงทั้งหมดที่พบต่อสาธารณชน อย่างไรก็ตาม สิ่งแรกที่เป็นสิ่งสำคัญที่สุดคือ ความสามารถในการสื่อสารแนวทางทั่วไปของบริษัทในการแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งในบางกรณีอาจรวมถึงการสื่อสารการดำเนินงานของบริษัทที่เฉพาะเจาะจงกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนบางประเภท

หากบริษัทมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญ ประโยชน์สาธารณะที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้นจะเป็นตัวกำหนดให้ต้องมีการรายงานต่อสาธารณะอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอมากขึ้น เพื่ออธิบายถึงระบบที่บริษัทมีและใช้ในการบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนดังกล่าวและการแก้ไขการละเมิดที่อาจเกิดขึ้น

## คำถามที่ 56 บริษัทควรสามารถสื่อสารข้อมูลใด

ขั้นตอนในกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่มีการกล่าวถึงก่อนหน้านี้ทำให้บริษัทสามารถระบุผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้น สามารถพัฒนาการดำเนินงานจากข้อค้นพบที่เกี่ยวข้อง และสามารถติดตามว่าการดำเนินงานของบริษัทต่อผลกระทบมีประสิทธิผลเพียงใด ซึ่งกระบวนการเหล่านี้และผลจากการดำเนินการกระบวนการดังกล่าวทำให้บริษัทมีชุดข้อมูลที่เป็นต้องมีไว้ เพื่อให้สามารถสื่อสารข้อมูลได้ตามความเหมาะสม

การสื่อสารในบางครั้งอาจมุ่งเน้นไปที่แนวทางทั่วไปของบริษัทในการแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงสูงสุดในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น บริษัทค้าปลีกควรสามารถสื่อสารได้ว่าบริษัทแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นหรือที่เกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทอย่างไร นอกจากนี้ บริษัทที่มีการใช้น้ำในปริมาณมากควรสามารถสื่อสารได้ว่าบริษัทแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ในขณะเดียวกัน บริษัทยาควรสามารถสื่อสารได้ว่าบริษัทมั่นใจได้อย่างไรว่าการทดลองยาดำเนินการอย่างปลอดภัยพร้อมด้วยข้อมูลที่เพียงพอและความยินยอมในการทดลองยา

การสื่อสารในบางครั้งอาจเกี่ยวกับผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการเฉพาะ พร้อมการอธิบายว่าผลกระทบดังกล่าวได้รับการแก้ไขหรือจะได้รับการแก้ไขอย่างไร เช่น เหมืองที่มีการรั่วไหลจากบ่อเก็บกักตะกอน (Tailing Pond) ควรสามารถสื่อสารได้ว่าบริษัทได้แก้ไขหรือกำลังแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุดังกล่าวอย่างไร นอกจากนี้ ในกรณีที่กองกำลังรักษาความปลอดภัยที่ดูแลสถานที่ปฏิบัติงานของบริษัทน้ำมันและก๊าซทำร้ายชาวบ้านในพื้นที่ บริษัทควรสามารถสื่อสารได้ว่าบริษัทกำลังแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังกล่าว รวมถึงความเสี่ยงที่การละเมิดสิทธิมนุษยชนดังกล่าวจะเกิดขึ้นอย่างไร

## คำถามที่ 57 การสื่อสารควรเป็นไปในรูปแบบใด

รูปแบบของการสื่อสารควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

หากบริษัทมีวัตถุประสงค์ที่จะสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจได้รับผลกระทบว่าบริษัทกำลังแก้ไขความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่พบอย่างไร บริษัทสามารถจำกัดการสื่อสารไว้ที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทควรพิจารณาอุปสรรคด้านการอ่านออกเขียนได้ อุปสรรคด้านภาษาและอุปสรรคด้านวัฒนธรรมที่อาจเกิดขึ้น (เช่น การสื่อสารด้วยวาจาอาจดูให้เกียรติมากกว่าการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร) ด้วยเหตุนี้ การเข้าพบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือตัวแทนที่ขอธรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจเป็นรูปแบบที่เหมาะสมและได้ผลมากที่สุด

หากบริษัทมีวัตถุประสงค์ที่จะอธิบายผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ภาคประชาสังคม ว่าบริษัทกำลังแก้ไขความเสี่ยงบางประเภทหรือความเสี่ยงโดยทั่วไปอย่างไร การจัดทำเอกสารและการนำเสนอสำหรับการประชุมสามัญประจำปี ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์และการส่งอีเมลถึงผู้ที่ระบุว่าคุณเองมีความเกี่ยวข้อง หรือรูปแบบการสื่อสารอื่นที่คล้ายคลึงกันอาจเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์นี้

ทั้งนี้ ประเด็นต่อมาที่ได้รับการตั้งคำถามคือ เมื่อไหร่ที่บริษัทควรจัดทำรายงานแบบทางการเกี่ยวกับแนวทางที่บริษัทกำลังดำเนินการเพื่อจัดการประเด็นสิทธิมนุษยชน โดยสาธารณะชนสามารถเข้าถึงรายงานดังกล่าวได้ ซึ่งหลักการข้อที่ 21 ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า บริษัทที่การดำเนินธุรกิจหรือบริบทการดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงด้านผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรุนแรงควรรายงานอย่างเป็นทางการว่าบริษัทแก้ไขความเสี่ยงดังกล่าวอย่างไร ทั้งนี้ เมื่อใดก็ตามที่บริษัทเสี่ยงต่อการมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในวงกว้างหรือไม่สามารถเยียวยาได้ บริษัทก็ควรมีความข้องเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะในวงกว้าง ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงสมควรจัดทำรายงานต่อสาธารณะ

บางบริษัทที่มีข้อมูล/ประวัติความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำอาจตระหนักถึงเหตุผลในการแสดงข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทในเอกสารรายงานแบบทางการที่เปิดเผยแก่สาธารณะ เช่น กระบวนการเขียนรายงานภายในสามารถช่วยปลูกฝังความเข้าใจต่อประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนภายในบริษัท ตลอดจนความเข้าใจต่อความสำคัญของการเคารพสิทธิมนุษยชนที่มีต่อบริษัท นอกจากนี้ การรายงานดังกล่าวจะส่งเสริมความโปร่งใส

ของบริษัทเพิ่มเติม ซึ่งสามารถช่วยปกป้องชื่อเสียงของบริษัท รวมถึงสร้างความเชื่อถือให้กับความพยายามของบริษัท ในการเคารพสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้มแข็งขึ้นจากการดำเนินการข้างต้นอาจเป็นประโยชน์ต่อบริษัท หากบริษัทจำเป็นต้องรับมือกับความท้าทายที่คาดไม่ถึงหรือไม่อาจคาดการณ์ได้

รายงานแบบทางการอาจเป็นรายงานเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท รายงานที่เป็นส่วนหนึ่งในรายงานผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน (Non-financial Performance) ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือรายงานที่เป็นส่วนหนึ่งในรายงานแบบบูรณาการที่ประกอบด้วยผลการดำเนินงานทางการเงินและที่ไม่ใช่การเงิน ทั้งนี้ หากบริษัทสามารถบูรณาการการรายงานด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับการรายงานทางการเงินโดยมีตัววัดที่เหมาะสม บริษัทก็จะเริ่มแสดงให้เห็นว่าการเคารพสิทธิเป็นส่วนสำคัญของบริษัทที่ขาดไม่ได้ และมีความเกี่ยวข้องกับผลกำไร/ผลลัพธ์ของบริษัท (Bottom Line) อย่างแท้จริง โดยบริษัทอาจจัดทำรายงานข้างต้นในรูปแบบเอกสารตีพิมพ์ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งการตัดสินใจสำหรับรูปแบบการจัดทำรายงานควรสอดคล้องและขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าถึงรายงานของผู้อ่านที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ บริษัทอาจจัดทำรายงานเป็นระยะ (ทุกปีหรือบ่อยกว่านั้น) หรือเมื่อผลกระทบบางประเภทเกิดขึ้น หรือทั้งสองอย่าง

## คำถามที่ 58 เมื่อไรที่จำเป็นต้องมีการสื่อสารกับบุคคลภายนอก

หากบริษัทระบุและพบผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจำเป็นต้องทราบถึงผลกระทบดังกล่าวเพื่อความปลอดภัยและสวัสดิภาพของตนเอง บริษัทควรแจ้งข้อมูลผลกระทบดังกล่าวให้บุคคลหรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทราบโดยตรงและโดยเร็วที่สุด นอกจากนี้บริษัทควรแจ้งกับบุคคลหรือกลุ่มดังกล่าวว่าบริษัทกำลังพยายามแก้ไขผลกระทบอย่างไร ซึ่งบริษัทควรดำเนินการตามแนวทางการรายงานเหล่านี้ โดยไม่ควรรอให้มีการร้องขอข้อมูลดังกล่าว

หากบุคคลภายนอกตั้งคำถามกับบริษัทว่าบริษัทกำลังดำเนินการเพื่อแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนตามที่มีการกล่าวหาอย่างไร บริษัทควรพิจารณาว่าบริษัทสามารถสื่อสารอย่างสมเหตุสมผลเพื่อจัดการกับข้อกังวลดังกล่าวได้หรือไม่ รวมถึงบริษัทสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างสมเหตุสมผล

เพื่อจัดการกับข้อกังวลดังกล่าว ทั้งนี้ หากบุคคลที่ตั้งคำถามดังกล่าวอ้างว่าตนเองเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือเป็นตัวแทนที่ชอบธรรมของบุคคลหรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง การสื่อสารโดยตรงสำหรับกรณีนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม การที่บริษัทไม่สื่อสารข้อมูลจะทำให้เกิดความเสียหายกับบริษัท ซึ่งมักจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ว่าข้อกล่าวหาเรื่องผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนข้างต้นเป็นเรื่องจริงหรือความเข้าใจที่ว่าบริษัทไม่มีกระบวนการที่จะตระหนักถึงและแสดงให้เห็นว่าบริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลกระทบที่มีการกล่าวหา

อาจมีบางครั้งที่บริษัทตัดสินใจว่าบุคคลภายนอกที่ตั้งคำถามหรือแสดงข้อกังวลขาดความชอบธรรม และบริษัทไม่จำเป็นต้องหรือไม่สมควรที่จะตอบโต้หรือสื่อสารด้วย ซึ่งในกรณีที่ไม่มีข้อกำหนดทางกฎหมายใดกำหนดไว้ บริษัทต้องตัดสินใจในเรื่องนี้เอง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทเลือกที่จะไม่สื่อสารเพื่อตอบโต้ข้อกล่าวหา บริษัทควรตัดสินใจโดยอาศัยความรู้ภายในบริษัทเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจที่ชัดเจน

## คำถามที่ 59 ปัจจัยใดที่ทำให้การสื่อสารข้อมูลแก่บุคคลภายนอกมีความ “เพียงพอ”

การสื่อสารทุกรูปแบบที่รวมถึงการรายงานแบบทางการควรมีความถูกต้องและชัดเจน นอกจากนี้ หากข้อมูลที่สื่อสารออกไปมีความเกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะ บริษัทควรสื่อสารข้อมูลความจริงทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่ครบถ้วน (Informed Decision) เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง

การสื่อสารที่เห็นได้ชัดว่าเป็นการสร้างความสัมพันธ์หรือโฆษณาบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเด็นความโปร่งใสและมีความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ รวมถึงความไม่ไว้วางใจต่อบริษัท ในทางกลับกัน บริษัทที่พยายามส่งเสริมความโปร่งใสในการหรือเกี่ยวกับความท้าทายด้านสิทธิมนุษยชนที่บริษัทเผชิญอยู่และผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่บริษัทกำลังพยายามแก้ไข มักได้รับการพิจารณาว่ามีความน่าเชื่อถือมากกว่า โดยเฉพาะความน่าเชื่อถือในการกล่าวหาว่าบริษัทเคารพสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ การกล่าวเช่นนี้ไม่ได้หมายความว่าบริษัทจะไม่สามารถปฏิเสธข้อกล่าวอ้างหรือข้อกล่าวหาเรื่องผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่บริษัทมีหลักฐานและเหตุผลชัดเจนในการปฏิเสธ ซึ่งหากบริษัทต้องการปฏิเสธ บริษัทควรอธิบายชี้แจงหลักฐานและเหตุผลในทุกครั้งที่ทำได้

## คำถามที่ 60 ความเสี่ยงที่การสื่อสาร อาจก่อให้เกิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ บุคลากร หรือข้อกำหนดว่าด้วยการรักษาความลับเชิงพาณิชย์ที่ขอบรรณ หมายถึงอะไร

ข้อมูลบางประเภทที่แสดงให้เห็นว่าบริษัทกำลังแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างไรสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบหรือบุคลากรของบริษัท เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวอาจเปิดเผยหรือสื่อถึงตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือบุคคลที่รับผิดชอบการดำเนินงานที่ได้รับ การตัดสินใจเป็นอันตราย ซึ่งการเปิดเผยหรือการสื่อถึงดังกล่าวสามารถทำให้ผู้ร้องเรียนหรือบุคคลดังกล่าวตกเป็นเป้าหมายของการตอบโต้หรือการแก้แค้น ด้วยเหตุนี้ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการทหารหรือกับรัฐบาล ดำรงหรือกองกำลังความมั่นคง เพื่อยุติหรือป้องกันการกระทำที่เป็นอันตรายต่อบุคคล อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการทหารนั้น อย่างไรก็ตาม บริษัทควรระมัดระวังไม่ให้มีการอ้างความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบข้างต้น อันเป็นผลจากการเปิดเผยข้อมูลจนเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณะ ได้อย่างชอบธรรม

ข้อกำหนดว่าด้วยการรักษาความลับเชิงพาณิชย์ที่ขอบรรณ โดยทั่วไปจะครอบคลุมข้อมูลตลอดระยะเวลาของการเจรจาต่อรอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการเจรจาต่อรองธุรกรรมหรือรายการทางธุรกิจ นอกจากนี้ ข้อกำหนดดังกล่าวจะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายจากการเปิดเผยต่อบุคคลที่สาม

หากบริษัทไม่มีความเสี่ยงต่อกลุ่มบุคคลหรือข้อกำหนดที่ได้กล่าวมาข้างต้น การพิจารณาว่าบริษัทจะสื่อสารหรือไม่ บริษัทจะสื่อสารเมื่อไหร่และบริษัทจะสื่อสารอย่างไรนั้นจะเป็น การตัดสินใจโดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้

## คำถามที่ 61 การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการสร้าง การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยทั่วไป อย่างไร

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การสร้างการมีส่วนร่วมโดยตรงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจได้รับผลกระทบในประเด็นว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างไรสามารถถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับบริษัท ซึ่งการสร้างการมีส่วนร่วมดังกล่าว อาจเป็นการอธิบายว่าบริษัทกำลังแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารที่บริษัทกำลังแก้ไขผลกระทบบางประเภทที่เกิดขึ้นแล้วอย่างไร

สำหรับบริษัทที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญ การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเพียงหนึ่งในแนวทางที่บริษัทควรดำเนินการ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจได้รับผลกระทบ อย่างไรก็ตาม การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามของบริษัท ในการประเมินผลกระทบและการหารือรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะว่าบริษัทได้แก้ไขผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ทั้งนี้ การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวทางที่สำคัญในการทำความเข้าใจข้อกังวล ความสนใจ และผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ ตลอดจนเป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มที่มีความสำคัญเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง





## คำถามที่ควรถาม

- ❓ บริษัทมีระบบการสื่อสารและการรายงานภายในบริษัทเพื่อรวบรวมทุกข้อมูลที่เกี่ยวข้องว่าบริษัทแก้ไขผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทอย่างไรหรือไม่ หากบริษัทไม่มีระบบดังกล่าว บริษัทต้องมีระบบใดเพิ่มเติม

---

- ❓ กลุ่มใดบ้างที่บริษัทคิดว่าบริษัทอาจต้องสื่อสารด้วยและสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลใดบ้าง

---

- ❓ หากพิจารณาถึงแนวทางในการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มที่ระบุในข้อข้างต้น บริษัทจำเป็นต้องมีแนวทางการสื่อสารใดบ้างสำหรับแต่ละกลุ่มและแนวทางการสื่อสารใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุด

---

- ❓ การสื่อสารที่ระบุในข้อข้างต้นควรดำเนินการโดยมีการกำหนดเวลาที่แน่นอนหรือไม่ ดำเนินการควบคู่กับกิจกรรมหรือเหตุการณ์ใดเป็นพิเศษ หรือทั้งสองอย่าง

---

- ❓ บริษัทมีกระบวนการใดบ้างที่สามารถใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการสื่อสารต่อสาธารณะ

---

- ❓ หากการดำเนินธุรกิจหรือบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัทก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทจะจัดทำรายงานแบบทางการและเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างไร ซึ่งรายงานนี้จะแสดงให้เห็นว่าบริษัทแก้ไขความเสี่ยงดังกล่าวอย่างไร

---

- ❓ หากบริษัทไม่ได้อยู่ในบริบทการดำเนินธุรกิจที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจนและไม่มีข้อกำหนดว่าบริษัทต้องรายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทต่อสาธารณะ ผลประโยชน์ใดที่บริษัทอาจได้รับจากการรายงานข้อมูลดังกล่าวแบบทางการและเปิดเผยต่อสาธารณะ

---

- ❓ บริษัทจะมั่นใจได้อย่างไรว่าการสื่อสารของบริษัทไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อบุคคลภายในหรือภายนอกบริษัท

---

- ❓ บริษัทจะขอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อแนวทางการสื่อสารข้อมูลต่อสาธารณะของบริษัทได้อย่างไร เพื่อทดสอบว่าผู้อื่นคิดว่าแนวทางดังกล่าวเป็นอย่างไรและเพื่อตระหนักว่ามีแนวทางสำหรับการพัฒนาแนวทางดังกล่าวให้ดีขึ้นหรือไม่





**โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย**

ที่อยู่: ชั้น 12 อาคารสหประชาชาติ  
ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ 10200

โทร: 02 288 3350

แฟกซ์: 02 280 0556

อีเมล: [registry.th@undp.org](mailto:registry.th@undp.org)

เว็บไซต์: [th.undp.org](http://th.undp.org)

ร่วมมือกับ

ได้รับความสนับสนุนจาก



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ



Sweden  
Sverige