

สิทธิมนุษยชน (Human Rights)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

พนักงานระดับปฏิบัติการ
ถึงระดับผู้บริหารระดับสูง
อบรมด้านสิทธิมนุษยชนร้อยละ



100

สัดส่วนระหว่างพนักงานประจำชายและหญิงร้อยละ



42



58

ธุรกิจโรงแรมมีการประเมินคุณค่า

ร้อยละ 26

และอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชน

ร้อยละ 69



ธุรกิจอาหารมีการประเมินคุณค่า

ร้อยละ 55

และอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชน

ร้อยละ 28



ความท้าทาย

- กิจกรรมทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมมีความอ่อนไหวต่อประเด็นสิทธิมนุษยชน เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสีย สิทธิผู้ทรงสิทธิ และความคาดหวังที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่บริษัทจะมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบ (Contribute) หรือมีความเชื่อมโยง (Linkage) กับการละเมิดสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การขาดแคลนแรงงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และปัญญาประดิษฐ์ในภาคธุรกิจ อาจนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำ และผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และกลุ่มเปราะบาง หากขาดการบริหารความเสี่ยงและการประเมินด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ชื่อเสียง การปฏิบัติตามกฎหมาย และความสามารถในการสร้างรายได้ของบริษัทในระยะยาว

โอกาส

- การส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ให้คุณค่าต่อหลักสิทธิมนุษยชนและการไม่เลือกปฏิบัติ เป็นกลไกสำคัญในการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลในระยะยาว รวมถึงเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลห่วงโซ่อุปทานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้และการตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ควบคู่กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่คำนึงถึงผลกระทบต่อด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อยกระดับการให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลาย ซึ่งช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งในด้านความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนส่งผลเชิงบวกต่อการสรรหา การจูงใจ และการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ เสริมสร้างความมั่นคงของแรงงานและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยเคารพและไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเสาหลักด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน (Respect) และการเยียวยา (Remedy) ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนตามบทบาทของภาคธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยบูรณาการการทำความเข้าใจและประเมินผลกระทบรวมถึงความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไว้ในกระบวนการกำหนดประเด็นสาระสำคัญแบบสองมิติ (Double Materiality) เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และการกำกับดูแลห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อันนำไปสู่การปกป้อง เคารพ และการเยียวยาสิทธิมนุษยชนอย่างยั่งยืน นอกจากนี้บริษัทได้อ้างอิงถึงกรอบสิทธิมนุษยชนในระดับสากลที่สำคัญ อาทิ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบสำหรับวิสาหกิจข้ามชาติขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD Guidelines for Multinational Enterprises) ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) รวมถึงกฎหมายแรงงานของประเทศที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักการไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ สันนิยทางเพศ อายุ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ ความพิการ หรือสถานะอื่นใด

เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ในปี 2568 บริษัทได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้อง อาทิ นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติและการต่อต้านการล่วงละเมิด นโยบายจรรยาบรรณคู่ค้า เป็นต้น พร้อมทั้งพัฒนาและสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงสื่อสารเจตนารมณ์ไปยังคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ อาทิ การใช้ใช้แรงงานบังคับและแรงงานเด็ก การคุ้มครองแรงงานหญิงและแรงงานข้ามชาติ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม การไม่เลือกปฏิบัติ การป้องกันการคุกคามทางเพศและการค้ามนุษย์ เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง ตลอดจนการส่งเสริมค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม ประกอบกับการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีความตระหนักรู้ในหลักสิทธิมนุษยชนสากลและข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Agreement) โดยมีการกำหนดในนโยบายและแนวทางปฏิบัติในคู่มือพนักงาน มีการจัดอบรมสำหรับพนักงานใหม่ตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงาน และสำหรับพนักงานปัจจุบันมีการจัดอบรมและทดสอบเพื่อความเข้าใจเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ในส่วนของคู่ค้าและพันธมิตร มีการสื่อความคาดหวังและแนวปฏิบัติผ่านการรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติของคู่ค้าและการสุ่มตรวจประเมินคู่ค้าประจำปี เพื่อร่วมกันป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน

นอกจากนี้ บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิเด็กในฐานะกลุ่มเปราะบางของสังคม และเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของธุรกิจ ไม่ว่าจะในฐานะลูกค้า สมาชิกครอบครัวของพนักงาน หรือสมาชิกของชุมชนท้องถิ่นที่บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการคุ้มครอง ส่งเสริมความปลอดภัยและยกระดับคุณภาพชีวิตของเด็ก ตามหลักการสิทธิเด็กและธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles) ควบคู่กับการอ้างอิงจรรยาบรรณเพื่อการคุ้มครองเด็กจากการแสวงหาประโยชน์ทางเพศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (The Code) โดยตระหนักถึงความเสี่ยงเฉพาะของอุตสาหกรรม บริษัทได้จัดทำนโยบายคุ้มครองเด็ก (Child Protection Policy) เพื่อกำหนดแนวทางในการดูแลและคุ้มครองความปลอดภัยของลูกค้ายที่เป็นเด็กอย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่นและกฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเด็กและแรงงานเด็ก ในด้านการส่งเสริมสิทธิเด็กในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทจัดให้มีพื้นที่และบริการที่เหมาะสมสำหรับเด็ก เช่น Kids Check-in, Kids Club และ Kids Spa ภายใต้การดูแลของพนักงานที่มีประสบการณ์ พร้อมทั้งจัดทำเมนูอาหารสำหรับเด็ก (Kids Menu) ตามหลักโภชนาการที่เหมาะสมตามช่วงวัย เพื่อสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีและพัฒนาการที่เหมาะสม รวมถึงการให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการอีกด้วย



การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)

บริษัทกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนผ่านกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เป็นประจำทุก 3 ปี โดยมีกำหนดทบทวนและประเมินผลครั้งถัดไปในปี 2569 ครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มโรงแรมและอาหารร้อยละ 100 นอกจากนี้ บริษัทตั้งเป้าหมายระดับการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้าหลัก (Critical Tier 1) ให้ครอบคลุมร้อยละ 100 ภายในปี 2573 ทั้งนี้ บริษัทมีการติดตาม ฝ้าระวัง และตอบสนองต่อประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ซึ่งครอบคลุมการกำหนดนโยบาย การระบุและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ การบูรณาการและดำเนินการจัดการความเสี่ยง การติดตามผลการดำเนินงาน การเปิดเผยข้อมูล และการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกระบวนการเยียวยาที่เหมาะสม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงและครอบคลุมประเด็นสิทธิมนุษยชนในทุกมิติ

นอกจากการกำกับดูแลภายในองค์กรแล้ว บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน มีบทบาทในการกำกับติดตามอย่างใกล้ชิด และกำหนดให้นำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณา ก่อนการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่าความร่วมมือดังกล่าวเป็นไปตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่องค์กรยึดถือ



กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment Process)

บริษัทกำหนดให้ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นหนึ่งในประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ และต้องได้รับการประเมินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถระบุ ป้องกัน กำหนดมาตรการตอบสนอง และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่อุปทานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการจัดลำดับความรุนแรงและความเป็นไปได้ของผลกระทบ และบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ บริษัทจึงนำกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรมาใช้บูรณาการในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และสอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UNGPs) ครอบคลุม 5 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. การระบุประเด็นและประเมินผลกระทบ (Human Rights Risk Topic Identification and Assessment) บริษัทดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรและกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน โดยอาศัยข้อมูลเชิงลึกจากการดำเนินงานที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบ เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ บริษัทได้จัดทำแผนที่ห่วงโซ่อุปทาน (Value Chain Mapping) เพื่อระบุกระบวนการดำเนินงานหลัก และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ร่วมกับบริบทของอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยการประเมินความเสี่ยงพิจารณาจาก ความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น (Likelihood) แบ่งเป็นระดับสูง กลาง และต่ำ และความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) ที่พิจารณาจากขนาดขอบเขต และความยากต่อการเยียวยา ผลการประเมินดังกล่าวจะถูกนำมาเทียบเคียงกับแผนภูมิความเสี่ยง (Risk Heat Map) ซึ่งใช้คะแนนตั้งแต่ 1-5 เพื่อจัดลำดับความสำคัญและจำแนกระดับความเสี่ยงในแต่ละประเด็น ในปี 2568 ผลการติดตามประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในอุตสาหกรรมบริการที่มีแนวโน้มที่ได้รับความสนใจครอบคลุมประเด็นสิทธิด้านแรงงานและสภาพการทำงาน สิทธิด้านความเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ สิทธิของเด็กและการป้องกันการแสวงหาประโยชน์ สิทธิด้านความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนและการเยียวยา เป็นต้น

ในส่วนของบริษัทประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนยังมีนัยสำคัญเช่นเดิม ตามรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงานของบริษัท (CENTEL'S Operation)	ขอบเขตการดำเนินงานของคู่ค้า (CENTEL's Supply Chain)
<ul style="list-style-type: none"> สิทธิในการเข้าถึงการชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ (Right to access to effective remedies) สิทธิในเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคมและข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Right to freedom of association and collective bargaining) สิทธิในการได้รับสภาพเงื่อนไข การทำงานที่เป็นธรรมและน่าพอใจ (Right to enjoy just and favorable conditions of work with no discrimination and equal remuneration) สิทธิที่จะไม่ตกเป็นทาสและแรงงานบังคับ / สิทธิที่บุคคลไม่ควรถูกปฏิบัติเยี่ยงทาส รวมถึงการบังคับใช้แรงงาน (Right not to be subjected to slavery, servitude or forced labor) 	<ul style="list-style-type: none"> สิทธิในการเข้าถึงการชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ (Right to access to effective remedies) สิทธิที่จะไม่ตกเป็นทาสและแรงงานบังคับ / สิทธิที่บุคคลไม่ควรถูกปฏิบัติเยี่ยงทาส รวมถึงการบังคับใช้แรงงาน (Right not to be subjected to slavery, servitude or forced labor) สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy)

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญ (Salient Human Rights Issues)

ขอบเขตการดำเนินงานของบริษัท (CENTEL'S Operation)	แนวทางการบรรเทาและควบคุมความเสี่ยง
<ul style="list-style-type: none"> สิทธิในการเข้าถึงการชดเชยเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ (Right to Access to Effective Remedy) ความเสี่ยงจากการที่องค์กรไม่สามารถคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการมีกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากมาตรการคุ้มครองและกระบวนการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to Privacy) ความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ได้รับคามยินยอมจากเจ้าของข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสที่เข้าถึงได้ สะดวก และเป็นธรรม ผ่านเว็บไซต์ อีเมล และโซเชียลมีเดีย พร้อมกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง ฆ่มู่ ลงโทษ หรือการตอบโต้ในทุกรูปแบบ รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน (ประกอบด้วยฝ่ายตรวจสอบภายใน และฝ่ายบริหารความเสี่ยง) เพื่อกำหนดที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างรอบคอบ และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน รวมถึงคณะกรรมการบริษัท สื่อสารช่องทางการแจ้งเบาะแสและส่งเสริมวัฒนธรรมการแจ้งเบาะแสเมื่อพบการกระทำที่ไม่ชอบธรรมในกลุ่มพนักงาน ผ่านโครงการ Speak Up สื่อสารช่องทางการแจ้งเบาะแแก่คู่ค้า และติดตามให้มีการรับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า ครบถ้วน 100% ทบทวนและปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้อง พร้อมยกระดับระบบการรับแจ้งเบาะแสและกระบวนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของกลไกการร้องเรียน จัดทำแผนงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว รายงานประเด็นด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวรายไตรมาส จัดอบรมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้า ให้แก่คู่ค้าทุกราย และกำหนดให้มีการรับทราบยอมรับ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

2. การบูรณาการและดำเนินการตามข้อค้นพบ (Integration and Action) บริษัทนำผลการประเมินความเสี่ยงมาบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ โดยจัดทำแผนระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข ช่องว่างและปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) รวมถึงการจัดทำและดำเนินแผนบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยพิจารณาการดำเนินงานตามลักษณะของความเกี่ยวข้องของบริษัท ได้แก่ กรณีที่บริษัทเป็นสาเหตุโดยตรง (Cause) กรณีที่บริษัทมีส่วนร่วม (Contribute) กรณีที่บริษัทมีความเกี่ยวข้อง ผ่านความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Link to)
3. การติดตามและตรวจสอบประสิทธิผล (Tracking and Effectiveness Monitoring) บริษัทกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการติดตาม และตรวจสอบประสิทธิผลของแผนกิจกรรมควบคุม (Control Activities) เพื่อยกระดับการดำเนินงานที่คำนึงถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งประเด็นสิทธิมนุษยชนถูกบูรณาการไว้ในระบบและเครื่องมือการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น การตรวจสอบภายใน แบบสำรวจ และกลไกการร้องทุกข์ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง อาทิ ร้อยละของพนักงาน และคู่ค้าที่ได้รับการอบรมด้านสิทธิมนุษยชน สัดส่วนการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชน เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างรอบด้าน
4. การสื่อสารการดำเนินงาน (Communication) บริษัทมีการรายงานผลการดำเนินงานและแนวทางการจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับคณะกรรมการบริหารรับทราบ ทุกไตรมาสเช่นกัน ให้มั่นใจว่ามาตรการที่ดำเนินการมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ผ่านช่องทางสื่อสารของบริษัท เช่น เว็บไซต์ รายงานประจำปี และสื่อสาธารณะอื่น ๆ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามนโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

5. การจัดการกลไกการร้องทุกข์และมาตรการเยียวยา (Remedies) บริษัทดำเนินการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมจัดทำแผนบรรเทาผลกระทบและมาตรการเยียวยาครอบคลุมร้อยละ 100 นอกจากนี้บริษัทมีนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Policy) เพื่อสนับสนุนการรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดกระบวนการ ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง หน่วง ลงโทษ หรือการตอบโต้ในทุกรูปแบบ (Non-Retaliation)

ในส่วนของกรณีเยียวยา บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบมีส่วนร่วมในกระบวนการพูดคุย เสรจจา และกำหนดแนวทางการเยียวยา เพื่อให้เกิดความชอบธรรม โปร่งใส และเข้าถึงได้ โดยพิจารณาตามระดับความรุนแรงของผลกระทบ ทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน รวมถึงการสนับสนุนการเข้าถึงกลไกการเยียวยาและมาตรการแก้ไขอื่นที่เกี่ยวข้อง

ในปี 2568 ธุรกิจโรงแรมไม่มีประเด็นการร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในส่วนธุรกิจอาหารมีการรายงานข้อร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งสิ้น 2 เรื่อง ข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตรวจสอบแก้ไขและเยียวยาตามมาตรการที่วางไว้แล้ว ร้อยละ 100