



ด้านสิทธิมนุษยชน

ผลดำเนินงานที่สำคัญด้านสิทธิมนุษยชน ปี 2567



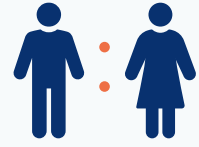
ร้อยละ **100**



**HUMAN RIGHTS
DUE DILIGENCE**



ร้อยละ **100**



42 : 58

พนักงานธุรกิจโรงแรมระดับปฏิบัติการ
ถึงผู้บริหารระดับสูงได้รับการอบรม
ด้านสิทธิมนุษยชน

ดำเนินการทบทวนกระบวนการ
ตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
(Human Rights Due Diligence)

ดำเนินการตรวจสอบประเด็น
สิทธิมนุษยชนของคู่ค้า
TIER 1

สัดส่วนระหว่างพนักงานประจำ
ชายและหญิงร้อยละ

ความท้าทาย

- ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนถือเป็นสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ได้รับความสนใจในระดับประเทศและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการเพิ่มความเข้มข้นในการติดตามและตรวจสอบประเด็นสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านแรงงาน องค์กรต่าง ๆ รวมถึงผู้ประเมินผลการดำเนินงานด้าน ESG คาดหวังให้องค์กรสามารถ “รู้และแสดง” (know and show) ว่าได้ดำเนินการตามหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการขยายขอบเขตการดูแลให้ครอบคลุมห่วงโซ่อุปทานที่กิจกรรมของบริษัทเข้าไปเกี่ยวข้อง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและเคารพสิทธิมนุษยชน จึงกลายเป็นทั้งความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและจำเป็นต้องได้รับการจัดการอย่างรอบคอบและต่อเนื่อง

โอกาส

- เพื่อตอบสนองความท้าทายที่เกิดขึ้น บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและการกำกับดูแลที่โปร่งใสและเป็นธรรม โดยยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชน บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลในฐานะฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจัง การบริหารความเสี่ยงดังกล่าวช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพสิทธิมนุษยชนและให้คุณค่ากับความหลากหลายของพนักงาน และกลุ่มแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งไม่เพียงลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง การฟ้องร้อง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน แต่ยังส่งเสริมให้เกิดการยอมรับจากนักลงทุน เพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวยังช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน พร้อมสร้างผลตอบแทนทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ ยังมีผลเชิงบวกต่อการสรรหา จูงใจ และรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ส่งเสริมความมั่นคงของแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการในการดำเนินงานอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความต่อเนื่องในแผนการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสจากประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความละเอียดอ่อน และเชื่อมโยงถึงผลกระทบเชิงลบและเชิงบวกของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ บริษัทจึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและมุ่งเน้นการดำเนินการธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเคารพสิทธิมนุษยชน ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทยึดหลักการปฏิบัติในเรื่องสิทธิมนุษยชนตามกรอบนโยบายสิทธิมนุษยชนที่จัดทำขึ้นภายใต้การเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) หลักกฎหมายไทย หลักการสากลแห่งสหประชาชาติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชน หลักการการปฏิบัติตามกรอบการคุ้มครองเคารพ เยียวยา (UNGPs) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNG) หลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) รวมถึงกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่ง เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ สันติภาพทางเพศ อายุ สติปัญญา เผ่าพันธุ์ ความพิการ หรือสถานะอื่นใด

บริษัทได้กำหนดนโยบายพร้อมทั้งแนวปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญสำหรับพนักงานภายในองค์กร รวมถึงการสื่อความเจตนารมณ์สู่คู่ค้าในความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การเลือกปฏิบัติ การค้ามนุษย์ การคุกคามทางเพศ การร่วมเจรจาต่อรอง เสรีภาพในการสมาคม ส่งเสริมค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันเพื่อการดำรงชีวิตที่เหมาะสม เป็นต้น

บริษัทยังตระหนักถึงการปกป้องสิทธิมนุษยชนของกลุ่มเปราะบางที่มีแนวโน้มจะถูกละเมิดสิทธิและเอาเปรียบในสังคมได้ง่าย (Vulnerable and Marginalized Groups) โดยเฉพาะเรื่องสิทธิเด็ก (Children Rights) โดยมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเรื่อง “สิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ” (Children’s Rights and Business Principles - CRBP) โดยองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (องค์การยูนิเซฟ) โดยบริษัทได้ดำเนินงานตามกรอบของ CRBP ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้เด็กเข้าถึงบริการที่มีความปลอดภัย จัดพื้นที่เฉพาะในการให้บริการ (Kids Area) อาทิ Kids Club และ Kids Spa ภายใต้การดูแลของพนักงานที่มีประสบการณ์ จัดทำเมนูอาหารสำหรับเด็กที่เน้นโภชนาการเป็นสำคัญ อีกทั้งมีการจัดทำนโยบายคุ้มครองเด็ก (Child Protection Policy) เพื่อกำหนดแนวทางในการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าที่เป็นเด็ก นอกจากนี้ยังหลักการสนับสนุนการจัดปัญหาแรงงานเด็กในการดำเนินธุรกิจและการติดต่อทางธุรกิจ ตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศ เพื่อให้ความมั่นใจว่าไม่มีการจ้างงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่าเกณฑ์ในการดำเนินงาน รวมถึงขยายผลไปยังคู่ค้าโดยมีการตรวจสอบในเรื่องการใช้แรงงานเด็ก หากพบว่ามีความเสี่ยงในการใช้แรงงานเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็กในการดำเนินงานของคู่ค้า บริษัทจะพิจารณายุติการค้ากับคู่ค้าตามมาตรการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ องค์กรได้ดำเนินการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนผ่านกระบวนการตรวจสอบอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานปัจจุบัน นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารด้านความเสี่ยงได้กำหนดให้มีการพิจารณาและประเมินประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนก่อนการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่าความร่วมมือดังกล่าวเป็นไปตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่องค์กรยึดถือ ทั้งนี้ได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่มูลค่าของบริษัทให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงจัดลำดับความร้ายแรงและความเป็นไปได้ของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยกระบวนการประเมินความเสี่ยงนี้ดำเนินการตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UNGPs) ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย การระบุความเสี่ยงและผลกระทบ การบูรณาการและการดำเนินการตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น การติดตามผลการดำเนินงาน การจัดทำรายงาน และกลไกการร้องทุกข์และกระบวนการเยียวยา ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาในการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนมีประสิทธิภาพ บริษัทกำหนดให้ดำเนินการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีการสื่อสารนโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนไปยังพันธมิตร และคู่ค้าในทุกความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยมีการตรวจสอบจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติของคู่ค้า ทั้งการตรวจสอบแบบสอบถาม (Supplier Desk Assessments) การลงพื้นที่ (On-Site Visit) พร้อมทั้งประเมินด้านความยั่งยืน (Sustainability Survey) เพื่อร่วมกันป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในปี 2567 ธุรกิจอาหารมีการตรวจสอบประเมินคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) ร้อยละ 100 และอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชน 357 ราย ธุรกิจโรงแรมมีการประเมินคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) ร้อยละ 38.96 และอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชน 180 ราย

นอกจากนี้ได้ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีความตระหนักรู้ในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากลและข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Agreement) โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติในคู่มือพนักงาน มีการจัดอบรมสำหรับพนักงานใหม่ตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงาน และสำหรับพนักงานปัจจุบันมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการทดสอบเพื่อประเมินผลความเข้าใจเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ในปี 2567 พนักงานเข้าร่วมอบรมด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทั้งระดับปฏิบัติการถึงระดับผู้บริหารระดับสูงร้อยละ 100

กรอบการดำเนินงานการตรวจสอบทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน





กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงภายใต้กรอบกระบวนการประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบขององค์กร เพื่อใช้เป็นแบบแผนในการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้มั่นใจว่าเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล บริษัทได้กำหนดให้ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญด้านความยั่งยืน ที่ต้องได้รับการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อม มาตรการในการตอบสนองต่อความเสี่ยง ป้องกันและลดความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ นอกจากนี้ในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร รวมถึงลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบริษัทร้อยละ 100 พบว่าประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมีนัยสำคัญเช่นเดิมไม่เปลี่ยนแปลง โดยในกระบวนการดำเนินงาน พบประเด็นการจัดการข้อร้องเรียน ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัว และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว ในส่วนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า พบว่าประเด็นการจัดการข้อร้องเรียน ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัวเป็นประเด็นความเสี่ยงเช่นเดียวกัน รวมถึงประเด็นการใช้งานแรงงานเด็ก โดยได้ดำเนินการสื่อสารกับคู่ค้าเพื่อติดตามและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว

ทั้งนี้บริษัทได้นำกรอบการบริหารและประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบขององค์กร มาบูรณาการในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ครอบคลุมถึงวัฒนธรรมองค์กร นโยบายของผู้บริหาร แนวทางการปฏิบัติงานบุคลากร กระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น
2. การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความสอดคล้องกับบริบทบริษัทและกลยุทธ์ทางธุรกิจ
3. การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เปรียบเทียบกับความเสี่ยงภายในที่ระบุขึ้นจากการหารือภายใน โดยความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรและตลอดห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ ประเด็นด้านแรงงานบังคับ แรงงานเด็ก สภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวปฏิบัติด้านแรงงาน การเลือกปฏิบัติ เสรีภาพในการรวมกลุ่มและการสร้างอำนาจในการเจรจาต่อรอง เสรีภาพในการแสดงออก สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน การเข้าถึงกระบวนการเยียวยา ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
4. การประเมินความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง (Impact) โดยได้มีการเทียบเคียงกับแผนภูมิความเสี่ยง (Risk map) ซึ่งประเมินด้วยระดับความเสี่ยงจากผลกระทบและความเป็นไปได้ที่มีคะแนน 1 ถึง 5 และจัดทำเกณฑ์การให้คะแนนความเสี่ยงที่สอดคล้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชน เพื่อสามารถจัดลำดับความสำคัญและจำแนกระดับความเสี่ยงในประเด็นต่างๆ ได้ โดยประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) ได้แก่ สิทธิในการได้รับการชดเชยเยียวยา (Right to access to effective remedy) สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy)
5. การตอบสนองต่อความเสี่ยงและจัดทำแผนบรรเทาผลกระทบ บริษัทได้นำผลการประเมินความเสี่ยงและการจัดลำดับความสำคัญมาเป็นตัวกำหนดมาตรการตอบสนองความเสี่ยง เพื่อช่วยให้บริษัทจัดการความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงให้ลดลงอยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรยอมรับได้ รวมถึงจัดทำแผนบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและดำเนินการแก้ไขร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
6. การติดตามผลการดำเนินงาน บริษัทดำเนินการติดตามผลของการจัดการความเสี่ยงในระยะเวลาที่กำหนด ตามแผนกิจกรรมควบคุม (Control Activity) โดยต้องรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืนทุกไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการที่ดำเนินการนั้นช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. การสื่อสารการแก้ไขผลกระทบ บริษัทดำเนินการสื่อสารชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กร ผ่านช่องทางสื่อสารของบริษัท อาทิ เว็บไซต์ รายงานประจำปี และช่องทางสาธารณะอื่นๆ ของบริษัท

การจัดการกลไกการร้องทุกข์

บริษัทดำเนินการวิเคราะห์ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง และได้จัดทำแผนบรรเทาผลกระทบและเยียวยาครอบคลุมร้อยละ 100 มีนโยบายการแจ้งเบาะแสเพื่อช่วยให้สามารถติดตามการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมของบริษัท พร้อมระบุกระบวนการ ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการปรับปรุงนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมจากการกำหนดมาตรการในการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Protection) โดยมีการป้องกันการกลั่นแกล้ง หน่วง หรือลงโทษบุคคลที่รายงานพฤติกรรมที่ไม่ชอบธรรม รวมถึงประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกรูปแบบ และต่อต้านการแก้แค้น อันเนื่องมาจากการแจ้งการทำผิดดังกล่าว (Non-Retaliation)

มาตรการเยียวยา

ในส่วนของมาตรการเยียวยาจะพิจารณาจากระดับผลกระทบของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในประเด็นนั้น โดยบริษัทมีแนวทางการเยียวยาทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงกระบวนการการเยียวยา ตลอดจนมาตรการแก้ไขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2567 มีข้อร้องเรียนจากธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน 2 เรื่อง ได้รับการตรวจสอบแก้ไขและเยียวยาตามมาตรการที่วางไว้แล้ว 1 เรื่อง และอยู่ในระหว่างการตรวจสอบ 1 เรื่อง และข้อร้องเรียนจากธุรกิจอาหารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน การคุกคามทางเพศ การเลือกปฏิบัติ รวมทั้งสิ้น 9 เรื่อง ข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตรวจสอบแก้ไขและเยียวยาตามมาตรการที่วางไว้แล้ว 8 เรื่อง และอยู่ในระหว่างการตรวจสอบ 1 เรื่อง

อ่านนโยบายสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม

<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20190401-centel-human-rights-policy-th.pdf>