

รายการตรวจสอบ (checklist) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรม

แนะนำเอกสาร

หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights ในเอกสารนี้จะย่อว่า หลักการชี้แนะ UNGP) คาดหวังว่าธุรกิจทุกรูปแบบจะต้องมีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (human rights due diligence ย่อว่า HRDD) เพื่อระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนใดๆ ก็ตามที่เกิดหรืออาจเกิดจากการประกอบธุรกิจ

รายการตรวจสอบ (checklist) กระบวนการ HRDD สำหรับธุรกิจโรงแรมฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เป็นเครื่องมือสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ช่วยในการสร้างความตระหนักรู้ (awareness) เรื่องกระบวนการนี้ต่อภายในองค์กร และการระบุประเด็นที่น่าจะเป็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจโรงแรม การดำเนินกระบวนการ HRDD โดยใช้รายการตรวจสอบชิ้นนี้ประกอบตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถระบุและหาวิธีบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้ตั้งแต่แรก ทันทึที่ประเด็นความเสี่ยงถูกระบุ หลักการ UNGP ก็คาดหวังให้กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder engagement) เป็นหัวใจของกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ

รายการตรวจสอบฉบับนี้นับเป็นส่วนหนึ่งของ “คู่มือกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน” หรือ Human Rights Due Diligence Handbook และเรียงเรียงตามประเด็นต่างๆ ที่น่าจะเป็นความเสี่ยงสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับกิจการโรงแรม ดังต่อไปนี้

- การก่อสร้างโรงแรมใหม่ หรือการขยายโรงแรมเดิม
- การใช้แรงงานข้ามชาติ
- การใช้ลูกจ้างรับเหมาค่าแรง (contract labor)
- องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- ลูกจ้าง
- ลูกจ้างชั่วคราว
- ลูกค้า
- ผู้พิการ

ใครควรใช้รายการตรวจสอบนี้บ้าง?

ผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบกระบวนการ HRDD ในแต่ละสถานการณ์ภายในบริษัทควรใช้รายการนี้เพื่อระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิด นอกจากนี้ คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจหลักของบริษัทก็ควรใช้รายการนี้เช่นกัน เพื่อสร้างความตระหนักในสิทธิมนุษยชน และระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น อาจไม่มีความจำเป็นที่จะใช้รายการตรวจสอบชุดนี้ทั้งหมดในทุกสถานการณ์ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหากโรงแรมของคุณมิได้จ้างลูกจ้างรับเหมาค่าแรงเลย และคุณมั่นใจว่าคู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และองค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจก็มิได้ใช้ ก็อาจไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้รายการตรวจสอบสำหรับลูกจ้างรับเหมาค่าแรง

ตัวอย่างการใช้งาน

ตัวอย่างที่ 1

โรงแรมแห่งหนึ่งจ้างงานแรงงานข้ามชาติหลายคนมาทำงานในโรงแรม ควรใช้รายการตรวจสอบในประเด็นแรงงานข้ามชาติเพื่อประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน และพิจารณาว่าควรลงมือปฏิบัติอย่างไรเพื่อบรรเทาผลกระทบ เนื่องจากแรงงานข้ามชาติทุกวันนี้เป็นส่วนสำคัญในการจ้างงาน และถ้าหากไม่จัดการอย่างเหมาะสมก็อาจตกเป็นเหยื่อของการใช้แรงงานบังคับและการข่มขู่คุกคาม รวมถึงอาจเป็นเหยื่อของขบวนการค้ามนุษย์โดยที่โรงแรมไม่รับรู้ รายการตรวจสอบชี้ให้เห็นประเด็นหลักๆ ที่เกิดขึ้น ช่วยระบุความเสี่ยง และอธิบายขั้นตอนรูปธรรมที่โรงแรมทำได้เพื่อรับมือกับความเสี่ยงนั้นๆ

ตัวอย่างที่ 2

โรงแรมแห่งหนึ่งจ้างบริษัทจัดหางานให้หาคนมาทำงานในด้านการรักษาความสะอาด ทำสวน และรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม บริษัทจัดหางานรายนั้นจ้างลูกจ้างรับเหมาค่าแรง (contract workers) ซึ่งอาจเผชิญกับความเสี่ยงเรื่องการถูกโกงค่าจ้าง หรือได้รับสวัสดิการน้อยกว่าลูกจ้างประจำ ถึงแม้จะทำงานเดียวกันกับลูกจ้างประจำของโรงแรม รายการตรวจสอบในประเด็นนี้จะช่วยให้โรงแรมที่คนทำงานบางส่วนเป็นลูกจ้างรับเหมาค่าแรงมั่นใจได้ว่า การละเมิดสิทธิแรงงานดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น

ตัวอย่างที่ 3

ทีมงานพัฒนาโครงการที่กำลังศึกษาพื้นที่สำหรับการก่อสร้างโรงแรมแห่งใหม่ ควรใช้รายการตรวจสอบในประเด็นการก่อสร้างโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจสอบรอบด้าน (due diligence) ในการพัฒนาโครงการ เนื่องจากอาจมีผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนหลายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ที่ดิน การเข้าถึงและคุณภาพของแหล่งน้ำ ตลอดจนความสำคัญเชิงวัฒนธรรมของพื้นที่นั้นๆ ต่อชุมชนท้องถิ่น รายการตรวจสอบจะช่วยระบุประเด็นที่น่ากังวลและเสนอแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม

จะใช้รายการตรวจสอบอย่างไรดี?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบกิจการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมการก่อสร้างโรงแรมใหม่ หรือการขยายโรงแรมเดิม รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณระบุปัจจัยต่อไปนี้

- ✔ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ
- ▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทน่าจะจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง

บริษัทอาจพิจารณาลงมือดำเนินการตามวิธีต่อไปนี้หนึ่งวิธีหรือมากกว่า –

- ปฏิบัติตามเนื้อหาที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้อนั้นๆ (หรือหยุดการปฏิบัติดังกล่าวแล้วแต่กรณี) ยกตัวอย่างเช่น ในประเด็นลูกจ้างรับเหมาค่าแรง คำถามข้อหนึ่งถามว่า “ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็น รวมถึงในเรื่องความปลอดภัย และได้รับอุปกรณ์ป้องกันส่วนตัวหรือไม่?” ถ้าหากคำตอบคือ “ไม่” ผู้จัดการก็ควรรับมือกับความเสี่ยงข้อนี้ด้วยการกำหนดว่าลูกจ้างรับเหมาค่าแรงจะต้องได้รับการอบรมดังกล่าว นอกเหนือจากการทำตามคำแนะนำอื่นๆ
- หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะกำหนดว่าควรทำอะไร ยกตัวอย่างเช่น ในประเด็นการก่อสร้างโรงแรมใหม่หรือขยายโรงแรมเดิม คำถามข้อหนึ่งถามว่า “มีใครที่ใช้ชีวิตแบบเร่ร่อนภายในบริเวณพื้นที่โครงการก่อสร้างหรือไม่?” ถ้าคำตอบคือ “มี” ทีมงานก็จะต้องศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิของพวกเขา และศึกษาว่าการเผื่อพื้นที่ให้เป็นเส้นทางสัญจรอาจส่งผลกระทบต่อโรงแรมอย่างไร ก่อนที่จะเดินหน้าโครงการต่อ
- ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น ในประเด็นการใช้แรงงานเด็ก คำถามข้อหนึ่งถามว่า “โรงแรมมีขั้นตอนปฏิบัติในการเลิกใช้แรงงานเด็กหรือไม่ ในกรณีที่พบว่าในโรงแรมมีการใช้แรงงานเด็กที่อายุต่ำกว่ากฎหมายกำหนด?” ถ้าหากคำตอบคือ “ไม่” ผู้จัดการอาจต้องปรึกษารัฐบาลหรือกับผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้เพื่อพัฒนานโยบายบริษัทที่เหมาะสม จัดการกับประเด็นการเข้าถึงการศึกษาและชดเชยรายได้ที่สูญเสียไปให้กับครอบครัวของเด็ก
- ปรึกษารัฐบาลกับบุคคลภายนอกหรือองค์กรภายนอก เกี่ยวกับกิจกรรมที่จะทำ ยกตัวอย่างเช่น ในประเด็นแรงงานข้ามชาติ คำถามข้อหนึ่งถามว่า “โรงแรมห้ามใช้ตัวแทนช่วง (subagent) หรือไม่?” ถ้าคำตอบคือ “ไม่ห้าม” ผู้จัดการก็ควรเข้าไปหารือกับบริษัทหรือนายหน้าจัดหางาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีกลไกป้องกันความเสี่ยงที่แรงงานข้ามชาติจะตกเป็นแรงงานบังคับ โดยโรงแรมอาจจ้างบริษัทภายนอกมายืนยันว่ากลไกเหล่านั้นใช้การได้จริง

การก่อสร้างโรงแรมใหม่ หรือการขยายโรงแรมเดิม

เหตุใดจึงต้องดำเนินการขออนุญาต HRDD ?

ความสำเร็จของกิจการโรงแรมในระยะยาว จำเป็นจะต้องอาศัย “การยอมรับให้ดำเนินธุรกิจ” (license to operate) จากชุมชนท้องถิ่น นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ สมาชิกในชุมชนรอบโรงแรมควรมองว่า บริษัทเป็น “สมาชิก” ในชุมชนที่มีคุณค่า ไม่เบียดเบียนชุมชน และมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ กลุ่ม “นักท่องเที่ยวเชิงจริยธรรม” (ethical tourists) ที่เรียกร่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จากโรงแรมที่ตนเข้าพัก ยังเป็นกระแสที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเสียงเรียกร้องให้โรงแรม ‘พิสูจน์’ ความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สังคมเองก็มองเห็นผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้นจากการนำเสนอข่าวของสื่อ นักสิทธิมนุษยชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ส่งผลให้เสียงเรียกร้องเรื่องนี้งัดขึ้นเป็นเงาตามตัว

แม้ว่าโรงแรมแต่ละแห่งจะมีความเสี่ยงและความท้าทายที่แตกต่างกัน การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและการมีส่วนร่วมกับชุมชนก็จะต้องเป็นหัวใจของการออกแบบกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ บริษัทจำนวนมากต้องพบกับกระแสต่อต้านจากสาธารณะหลังจากที่ล้มเหลวในการให้ชุมชนมีส่วนร่วม (ดูกรณีศึกษาด้านล่าง) การประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการระบุและบรรเทาความเสี่ยงต่างๆ ด้านสิทธิมนุษยชนได้

กรณีศึกษา

การก่อสร้างโรงแรมแห่งหนึ่งรุกล้ำที่ดินของชุมชนท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ก่อนแล้วเป็นระยะเวลานาน และบังคับให้พวกเขาต้องย้ายถิ่นโดยไม่สมัครใจ เช่น ที่อยู่อาศัยของกลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่มานานกว่า 200 ปี ถูกไล่รื้อให้ออกจากพื้นที่ซึ่งเป็นชายหาดสาธารณะซึ่งใช้เป็นจุดเรือ ทำการประมง และเป็นพื้นที่ประกอบพิธีกรรมและเป็นสุสาน

จะใช้รายการตรวจสอบนี้อย่างไร?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบกิจการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมการก่อสร้างโรงแรมใหม่ หรือการขยายโรงแรมเดิม รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณสามารถระบุปัจจัยต่อไปนี้

- ✔ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ
- ▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทน่าจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง บริษัทอาจพิจารณาถึงมือดำเนินการต่อไปนี้

- ✔ ปฏิบัติตามเนื้อหาที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้อนี้
- ☒ หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจว่าควรทำอย่างไร
- 🕒 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ
- ↔ ปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียในชุมชน เกี่ยวกับกิจกรรมที่จะทำ (ดูรายละเอียดในหน้าถัดไป)
- ✍ พยายามขอความยินยอมที่ “สมัครใจ ล่วงหน้า และได้รับข้อมูลพอเพียง” จากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ก่อนที่จะดำเนินกิจกรรมนั้นๆ (ดูรายละเอียดในหน้าถัดไป)

การมีส่วนร่วมของชุมชน Community Engagement	สัญลักษณ์	ความเสี่ยงต่ำ ความเสี่ยงสูง	<input checked="" type="checkbox"/> ปฏิบัติตามนี้ หาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน	ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ ให้ชุมชนมีส่วนร่วม	พยายามขอความยินยอมที่ “สมัครใจ ล่วงหน้า และได้รับ ข้อมูลพอเพียง”
<p><u>การมีส่วนร่วมของชุมชน</u> ⇔</p> <p>การให้ชุมชนมีส่วนร่วม คือ หัวใจของกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน บริษัทจะต้องเชื่อมั่นว่า ประเด็นต่างๆ ในระดับท้องถิ่นนั้นจัดการได้ดีที่สุดในระดับท้องถิ่น อุทิศเวลาและทรัพยากรให้กับการเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชน ไปรับฟัง เรียนรู้ และนำมุมมองของพวกเขาประกอบพิจารณาในการดำเนินธุรกิจ</p> <p><u>การปรึกษาหารือที่มีความหมาย</u> ✍</p> <p>การปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียในชุมชนอย่างมีความหมาย (meaningful consultation) ควร มีลักษณะดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดขึ้นตั้งแต่เนิ่นๆ เพื่อทำความเข้าใจกับประเด็นหลัก และจะได้ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการนั้นๆ ได้ ผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วนก่อนหน้ากระบวนการ เนื้อหาถูกนำเสนอในรูปแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และใช้เทคนิคซึ่งเหมาะสมทางวัฒนธรรม เช่น ในภาษาถิ่นของชุมชน เป็นการสื่อสารสองทาง ให้ทั้งสองฝ่ายได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนมุมมองและข้อมูล รับฟังซึ่งกันและกัน และได้หยิบยกประเด็นที่ตนสนใจหรือกังวล ให้คุณค่ากับทักษะชุมชนสัมพันธ์ระดับสูง – เน้นการแสดงออกว่ารับฟังไม่ใช่ต้อดจึงจะปกป้องบริษัท ‘ทุกกรณี’ มีระบบบันทึกการมีส่วนร่วมกับชุมชน รวมถึงสัญญาต่างๆ ที่ให้ไว้ โดยเฉพาะถ้าหากอัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับสูง จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอตามความต้องการ ตลอดจนอายุขัยของโครงการ ให้ปัจเจกบุคคลที่เป็นกลุ่มเปราะบางหรือชายขอบเข้าร่วมด้วย <p><u>การมีส่วนละเมิดสิทธิ (complicity)</u></p> <p>บริษัทจะต้องระวังไม่ให้ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกับการละเมิดสิทธิ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกรณีที่บริษัทรู้ดี หรือควรจะมีหน้าที่ว่าบริษัทมีส่วนละเมิดสิทธิ</p>	<p>การจัดการที่ดิน</p> <p><i>การตรวจสอบโฉนดหรือเอกสารสิทธิในที่ดิน ย้อนหลังไปนานพอที่จะมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการใช้ที่ดินดังกล่าว ควรดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ ก่อนที่บริษัทจะตอบคำถามต่อไปนี้</i></p> <ol style="list-style-type: none"> มีใครที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โครงการหรือไม่? (ในกรณีที่เป็นส่วนต่อขยาย – มีใครใช้ชีวิตในบริเวณพื้นที่โครงการเดิมหรือไม่?) ไม่มี มี มีผลประโยชน์ทับซ้อนใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่มีสิทธิประโยชน์ในที่ดินผืนนั้นหรือไม่? (ในกรณีที่เป็นส่วนต่อขยาย – มีผลประโยชน์ทับซ้อนในที่ดินโรงแรมเดิมหรือไม่?) ไม่มี มี ผู้ที่อาศัยอยู่บนที่ดินผืนนั้นมีความจำเป็นต้องย้ายออก ในการก่อสร้างโรงแรมหรือไม่? (ในกรณีที่เป็นส่วนต่อขยาย – ตอนที่ก่อสร้างโรงแรมเดิม ผู้ที่อยู่อาศัยดั้งเดิมต้องย้ายออกหรือไม่?) ไม่มี มี ผู้ที่มีวิถีชีวิตแบบเร่ร่อน มีสิทธิในการสัญจรผ่านที่ดินของโรงแรม หรือเข้าถึงที่ดินเพื่อเก็บเกี่ยวทรัพยากรหรือไม่? ไม่มี มี <p>คุณภาพ ความพอเพียง และการเข้าถึงแหล่งน้ำ</p> <ol style="list-style-type: none"> การก่อสร้างโรงแรม หรือปฏิบัติการของโรงแรมเดิม มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำ การเข้าถึง คุณภาพ หรือปริมาณแหล่งน้ำในชุมชนท้องถิ่นหรือไม่? ไม่มี มี 	<p>ผลกระทบต่อวัฒนธรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> ที่ดินผืนนั้นมีความสำคัญทางวัฒนธรรมสำหรับชุมชนท้องถิ่นหรือไม่ (เช่น มีความสำคัญทางศาสนา ศิลปะ ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม หรือสิ่งแวดล้อม)? ไม่มี มี <p>การจัดการความปลอดภัย</p> <p><i>ก่อนที่จะตอบคำถามต่อไปนี้ บริษัทควรตรวจสอบประวัติของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่กำลังพิจารณาจ้างมาดูแลพื้นที่ก่อสร้างโรงแรม</i></p> <ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ของบริษัทรักษาความปลอดภัยผ่านการฝึกอบรมเรื่องขอบเขตอำนาจหน้าที่ การเคารพสิทธิมนุษยชน รวมถึงการใช้กำลังหรือไม่? มี ไม่มี <p>สภาพแวดล้อม</p> <ol style="list-style-type: none"> การใช้ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นเพื่อดำเนินกิจการโรงแรมนั้น มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำ การเข้าถึง หรือการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรนั้นๆ ของชุมชนหรือไม่? ไม่มี มี กิจการของโรงแรมจะรบกวนการทำเกษตรในบริเวณใกล้เคียง รบกวนสัตว์ป่า หรือแหล่งประมงหรือไม่ มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น ผ่านการปล่อยมลพิษหรือสารพิษใหม่ๆ หรือที่มากกว่าเดิมหรือไม่? ไม่มี มี <p>การมีส่วนละเมิดสิทธิ</p> <ol style="list-style-type: none"> การจัดการของรัฐบาลท้องถิ่น หรือรัฐบาลกลางที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างโรงแรม ส่งผลกระทบต่อประเด็นต่างๆ ที่อภิปรายข้างต้น หรือสิทธิมนุษยชนข้ออื่นๆ หรือไม่? ไม่มี มี 			

การใช้แรงงานข้ามชาติ

เหตุใดจึงต้องดำเนินการขออนุญาต HRDD ?

ความสำเร็จของกิจการโรงแรมในระยะยาว จำเป็นจะต้องอาศัย “การยอมรับให้ดำเนินการธุรกิจ” (license to operate) จากชุมชนท้องถิ่น นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ สมาชิกในชุมชนรอบโรงแรมควรมองว่า บริษัทเป็น “สมาชิก” ในชุมชนที่มีคุณค่า ไม่เบียดเบียนชุมชน และมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ กลุ่ม “นักท่องเที่ยวเปี่ยมจริยธรรม” (ethical tourists) ที่เรียกร้อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จากโรงแรมที่ตนเข้าพัก ยังเป็นกระแสที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเสียงเรียกร้องให้โรงแรม ‘พิสูจน์’ ความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สังคมเองก็มองเห็นผลกระทบต่อด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้นจากการนำเสนอข่าวของสื่อ นักสิทธิมนุษยชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ส่งผลให้เสียงเรียกร้องเรื่องนี้ตั้งขึ้นเป็นเงาตามตัว

แต่ละเปลาะในห่วงโซ่อุปทานของโรงแรมมีความเสี่ยงและความท้าทายด้านสิทธิมนุษยชนที่แตกต่างกัน การประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการระบุและบรรเทาความเสี่ยงต่างๆ ด้านสิทธิมนุษยชนได้ และการมีส่วนร่วมกับชุมชนก็จะต้องเป็นหัวใจของการออกแบบกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ

กรณีศึกษา
หลายโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญ มีพนักงานที่เป็นแรงงานต่างชาติดูถูกยัดหนังสือเดินทาง ต้องทำงานวันละ 14-17 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด และโรงแรมจ่ายค่าล่วงเวลาไม่เป็นธรรม หากเลิกจ้างจะไม่จ่ายค่าชดเชย ส่วนใหญ่เป็นงานพนักงานทำความสะอาด บริกร ผู้ดูแลสวน และพนักงานซักรีด แม้จะเป็นแรงงานที่มีใบอนุญาตตามกฎหมายแต่ส่วนใหญ่มักจะไม่ได้บรรจุเป็นพนักงานประจำ เพราะฝ่ายบุคคลของโรงแรมมักจะให้เหตุผลว่าไม่ผ่านทดลองงาน 3 เดือน แล้วก็มีกร้างเข้ามาทดลองงานใหม่แบบนี้เรื่อย ๆ

จะใช้รายการตรวจสอบนี้อย่างไร?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติ รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณสามารถระบุปัจจัยต่อไปนี้

- ✔ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ
- ▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทน่าจะจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง บริษัทอาจพิจารณาลงมือดำเนินการต่อไปนี้

- ปฏิบัติ (หรือหยุดปฏิบัติ) ตามที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้อนี้ๆ
- หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจว่าควรทำอย่างไร
- ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ
- จ้างบริษัทภายนอก

แรงงานข้ามชาติ (Migrant Workers)	สัญลักษณ์	<input checked="" type="checkbox"/> ความเสี่ยงต่ำ <input checked="" type="checkbox"/> ความเสี่ยงสูง	<input checked="" type="checkbox"/> ปฏิบัติตามนี้ <input type="checkbox"/> หาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน	<input checked="" type="checkbox"/> ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ <input checked="" type="checkbox"/> ปรึกษาหารือกับชุมชน
<p>แรงงานข้ามชาติทุกวันนี้เป็นผู้ทำงานกลุ่มสำคัญในหลายประเทศรวมทั้งไทย ด้วย การจ้างงานพวกเขานั้นเป็นผลดีต่อตัวแรงงานเองและครอบครัวหลายประการด้วยกัน แต่ถ้าหากจัดการไม่ดี ก็อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิและการฉวยโอกาสกดขี่ แรงงานข้ามชาติอาจถูกจ้างจากประเทศบ้านเกิดผ่านเครือข่ายของนายจ้างจัดหางานและระบอบอุปถัมภ์ที่สลับซับซ้อน อาจถูกหลอกลวงมาโดยไม่สมัครใจผ่านขบวนการค้ามนุษย์ บริษัทหรือนายหน้าจัดหางานให้บริการที่มีประโยชน์ แต่บริษัทที่ชื่อเสียงไม่ดีบางแห่งอาจทำให้งานตกอยู่ในสภาพเป็นแรงงานบังคับ เมื่อพวกเขาตกกับดักของวงจรหนี้สิน ซึ่งต้องกู้มาจ่ายนายหน้า หรือถูกจำกัดด้วยกฎหมายเกี่ยวกับวีซ่าและใบอนุญาตทำงานซึ่งทำให้ต้องติดอยู่กับสถานทำงานที่ใดที่หนึ่ง รวมถึงอาจประสบปัญหาจากการที่การบังคับใช้กฎหมายยังหละหลวม และเข้าไม่ถึงกลไกยุติธรรม (ดูรายการตรวจสอบเรื่องลูกจ้างรับเหมาค่าแรงประกอบ)</p> <p>รายการตรวจสอบเรื่องนี้ระบุประเด็นสำคัญๆ ที่โรงแรมในฐานะนายจ้างขั้นสุดท้ายจะต้องติดตามตรวจสอบ เวลาที่มีการใช้แรงงานข้ามชาติทำงานในโรงแรม เจตจำนงอยู่ที่การเคารพสิทธิของแรงงานข้ามชาติ หลีกเลี่ยงสถานการณ์การใช้แรงงานบังคับ รวมถึงขบวนการค้ามนุษย์ ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นว่าแรงงานข้ามชาติจะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนก่อนการจ้างงาน มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่กระทบต่อสุขภาพ และไม่ถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง</p> <p>การมีส่วนละเมิดสิทธิ (complicity) บริษัทจะต้องระวังไม่ให้ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกับการละเมิดสิทธิ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกรณีที่มีบริษัทรู้ดี หรือควรจะรู้ดี ว่าพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน เท่ากับว่าบริษัทมีส่วนทางอ้อมในการละเมิดสิทธิแนวคิดนี้ใช้กับบริษัทหรือนายหน้าจัดหางานเช่นเดียวกัน</p>	<p>การจัดการแรงงาน</p> <p><i>โรงแรมควรทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นทางการกับบริษัทนายหน้าจัดหางานที่ถูกต้องตามกฎหมาย</i></p> <p>1. โรงแรมมีนโยบายกำหนดเรื่องค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน และระบุว่าใครต้องรับผิดชอบหรือไม่? (เช่น ค่านายหน้า ค่าใบอนุญาตทำงาน ฯลฯ)</p> <p>มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2. โรงแรมห้ามใช้ตัวแทนช่วง (subagent) หรือไม่?</p> <p>ห้าม <input type="checkbox"/> ไม่ห้าม <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>3. โรงแรมห้ามการจ้างงานหรือการขนส่งแรงงานที่ใช้การข่มขู่คุกคาม ใช้กำลัง การหลอกลวง หรือการลักพาตัวหรือไม่?</p> <p>ห้าม <input type="checkbox"/> ไม่ห้าม <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>4. โรงแรมในฐานะผู้จ้างจ่ายค่าธรรมเนียมทั้งหมดในการจัดหางาน (เช่น ค่าวีซ่า ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ) หรือไม่?</p> <p>ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>หนังสือเดินทาง/เอกสารแสดงตน</p> <p><i>คนงานทุกคนควรมีหนังสือเดินทาง/เอกสารเดินทางติดตัวหรือสามารถเข้าถึงเอกสารทำงานเดียวกันได้ ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อรับประกันว่าจะไม่ถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง</i></p> <p>5. แรงงานข้ามชาติสามารถเข้าถึงหนังสือเดินทางของตนเองหรือเอกสารทำนองเดียวกันได้หรือไม่?</p> <p>ได้ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>เงื่อนไขการจ้างงาน</p> <p><i>คนงานควรได้รับทราบเงื่อนไขการจ้างงานล่วงหน้า ก่อนเริ่มทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการหลอกลวงหรือเข้าใจผิดอันอาจนำไปสู่การใช้แรงงานบังคับ</i></p> <p>6. โรงแรมกำหนดว่าเงื่อนไขการจ้างงานจะต้องถูกสื่อสารอย่างชัดเจนและในภาษาถิ่นของแรงงานข้ามชาติหรือไม่?</p> <p>มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>7. โรงแรมห้ามกำหนดเงื่อนไขการจ้างงานเพิ่มเติม หลังจากที่ยกลงนามในสัญญาจ้างงานแล้วหรือไม่?</p> <p>ห้าม <input type="checkbox"/> ไม่ห้าม <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>8. แรงงานข้ามชาติได้รับค่าจ้างไม่น้อยกว่าตามกฎหมายค่าแรงขั้นต่ำ และได้รับสวัสดิการไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือไม่?</p> <p>ได้ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>9. มีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าแรงงานจะไม่ถูกเลือกปฏิบัติหรือไม่?</p> <p>มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>10. แรงงานข้ามชาติได้รับประกันหรือไม่ว่าจะสามารถเดินทางกลับบ้านเกิดเมื่อนอนได้อย่างปลอดภัย และในเวลาที่เหมาะสม โดยได้รับรองค่าจ้างและสวัสดิการทั้งหมด?</p> <p>ได้ <input type="checkbox"/> ไม่ได้ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน</p> <p>11. เวลาในการทำงานเป็นไปตามกฎหมายเรื่องชั่วโมงทำงานหรือไม่?</p> <p>ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>12. โรงแรมใช้มาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงานที่เป็นรูปธรรมหรือไม่ แรงงานข้ามชาติสามารถเข้าถึงสถานที่ต่างๆ เช่น โรงอาหาร ห้องน้ำได้โดยไม่ถูกจำกัดหรือไม่?</p> <p>ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>13. แรงงานข้ามชาติได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในเรื่องการเลื่อนขั้นค่าตอบแทน การขดเชยกรณีถูกให้ออก หรือการตัดสินใจอื่นๆ ด้านแรงงานหรือไม่?</p> <p>ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>14. แรงงานข้ามชาติเข้าถึงกลไกร้องเรียนหรือไม่?</p> <p>ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>15. สิทธิในการรวมกลุ่มต่อรองของแรงงานข้ามชาติได้รับการเคารพหรือไม่?</p> <p>ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>		

การใช้ลูกจ้างรับเหมา ค่าแรง (contract labor)

เหตุใดจึงต้องดำเนินการขออนุญาต HRDD ?

ความสำเร็จของกิจการโรงแรมในระยะยาว จำเป็นจะต้องอาศัย “การยอมรับให้ดำเนินธุรกิจ” (license to operate) จากชุมชนท้องถิ่น นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ สมาชิกในชุมชนรอบโรงแรมควรมองว่า บริษัทเป็น “สมาชิก” ในชุมชนที่มีคุณค่า ไม่เบียดเบียนชุมชน และมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ กลุ่ม “นักท่องเที่ยวเปี่ยมจริยธรรม” (ethical tourists) ที่เรียกร้อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จากโรงแรมที่ตนเข้าพัก ยังเป็นกระแสที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเสียงเรียกร้องให้โรงแรม ‘พิสูจน์’ ความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สังคมเองก็มองเห็นผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้นจากการนำเสนอข่าวของสื่อ นักสิทธิมนุษยชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ส่งผลให้เสียงเรียกร้องเรื่องนี้ตั้งขึ้นเป็นเงาตามตัว

แต่ละเปลาะในห่วงโซ่คุณค่าของโรงแรมมีความเสี่ยงและความท้าทายด้านสิทธิมนุษยชนที่แตกต่างกัน การประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการระบุและบรรเทาความเสี่ยงต่างๆ ด้านสิทธิมนุษยชนได้ และการมีส่วนร่วมกับชุมชนก็จะต้องเป็นหัวใจของการออกแบบกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ

กรณีศึกษา

โรงแรมแห่งหนึ่งใช้จ้างแรงงานจากภายนอก แทนการใช้พนักงานประจำเนื่องจากต้องการลดต้นทุนและไม่ต้องรับผิดชอบต่อตรง ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงมักทำงานคร่ำ ทำความสะอาด และได้ค่าจ้างต่ำกว่า ลูกจ้างประจำ 2 เท่า ไม่มีประกันสุขภาพและสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่ควรจะได้รับ ส่งผลให้มีลูกจ้างรวมกลุ่มกันประท้วงและรณรงค์ต่อสาธารณะเพื่อต่อต้านการใช้บริการโรงแรม

จะใช้รายการตรวจสอบนี้อย่างไร?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกจ้างรับเหมาค่าแรง รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณสามารถระบุปัจจัยต่อไปนี้

✔ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ

▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทหน้าจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง บริษัทอาจพิจารณาลงมือดำเนินการต่อไปนี้

ปฏิบัติ (หรือหยุดปฏิบัติ) ตามที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้อนี้ๆ

หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจว่าควรทำอย่างไร

ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ

จ้างบริษัทภายนอก

<p>การใช้ลูกจ้างรับเหมาค่าแรง</p> <p>Contract Labor</p>	<p>สัญลักษณ์</p>	<p>▼ ความเสี่ยงต่ำ</p> <p>▲ ความเสี่ยงสูง</p>	<p>☑ ปฏิบัติตามนี้</p> <p>📄 หาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน</p>	<p>🕒 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>↔ ปรึกษาหารือกับชุมชน</p>
<p>การใช้ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงทุกวันนี้เป็นปรากฏการณ์ที่พบเห็นได้ทั่วไปในหลากหลายอุตสาหกรรมทั่วโลก ธรรมชาติความสัมพันธ์ของแรงงานลักษณะนี้ทำให้ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงตกอยู่ในความเสี่ยงที่จะถูกละเมิดสิทธิแรงงานและสิทธิในสถานที่ทำงาน ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงอาจไม่มีงานที่มั่นคง ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย และมักจะได้รับค่าแรงและสวัสดิการน้อยกว่าลูกจ้างประจำ ถึงแม้จะทำงานเดียวกันก็ตาม คนงานเหล่านี้มักเข้าไม่ถึงกลไกรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทด้วย</p> <p>รายการตรวจสอบเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้โรงแรมที่ใช้ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงในสาระสำคัญ ได้มีความเชื่อมั่นว่าสิทธิแรงงานและสิทธิในสถานที่ทำงานของพวกเขาได้รับการเคารพ โรงแรมควรจัดการบริษัทหรือนายหน้าจัดหางานเชิงรุก สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยให้กับลูกจ้างรับเหมาค่าแรง และหลีกเลี่ยงวิธีให้คนออกจากงานและจ้างใหม่ เพื่อหลบเลี่ยงพันธะทางกฎหมายที่มาพร้อมกับการจ้างงานประจำ</p> <p>การมีส่วนละเมิดสิทธิ (complicity)</p> <p>บริษัทจะต้องระวังไม่ให้ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกับการละเมิดสิทธิ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกรณีที่บริษัทรู้ดี หรือควรจะรู้ดี ว่าพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน เท่ากับว่าบริษัทมีส่วนทางอ้อมในการละเมิดสิทธิ แนวคิดนี้ใช้กับบริษัทหรือนายหน้าจัดหางานเช่นเดียวกัน</p>	<p>การจ้างงาน</p> <p>1. โรงแรมใช้เฉพาะลูกจ้างประจำในหน้าที่สำคัญๆ หรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>2. ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงทั้งหมดคิดเป็นไม่เกินร้อยละ 30 ของแรงงานทั้งหมดที่ทำงานในโรงแรมหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. โรงแรมมีกลไกที่จะใช้เฉพาะบริษัทหรือนายหน้าจัดหางานที่มีความน่าเชื่อถือเท่านั้นหรือไม่? (ใบอนุญาตประกอบธุรกิจที่ถูกต้อง การทำตามกฎหมาย ฯลฯ)</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4. ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงเข้าใจข้อตกลงการเข้ามาทำงาน (placement agreement) และเงื่อนไขการจ้างงานหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน</p> <p>5. ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงที่ทำงานหลักในโรงแรมได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เทียบเคียงได้กับลูกจ้างประจำหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>6. ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงผ่านการอบรมที่จำเป็น รวมทั้งด้านความปลอดภัย และได้รับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยส่วนตัวหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>7. ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงสามารถใช้ห้องน้ำ ห้องพยาบาล และโรงอาหารได้โดยไม่มีข้อจำกัดหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>การจัดการลูกจ้างรับเหมาค่าแรง</p> <p>8. โรงแรมใช้นโยบายการให้ออกและจ้างใหม่ (termination and re-hire) เพื่อหลีกเลี่ยงพันธะทางกฎหมายหรือข้อตกลงอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการจ้างงานประจำหรือไม่?</p> <p>ไม่ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>9. มีลูกจ้างรับเหมาค่าแรงรายใดหรือไม่ที่ทำงานมานานกว่า 1 ปี (เป็นลูกจ้าง “รับเหมาค่าแรง” แบบถาวร)?</p> <p>ไม่ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>10. บริษัทหรือนายหน้าจัดหาลูกจ้างรับเหมาค่าแรงจ่ายค่าประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>11. โรงแรมมีกระบวนการตรวจสอบ (audit) การใช้แรงงานของผู้รับเหมาหรือคู่ค้าอย่างไม่เป็นทางการเป็นครั้งคราวหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>12. บริษัทหรือนายหน้าจัดหางานมีนโยบายและเอกสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> • การยืนยันอายุขั้นต่ำของคนงาน • การจ่ายค่าแรงและค่าล่วงเวลาอย่างน้อยขั้นต้นตามกฎหมาย • การลาหยุดและชั่วโมงทำงาน • เสรีภาพในการรวมกลุ่มต่อรอง • การไม่เลือกปฏิบัติ • การห้ามข่มขู่คุกคามแรงงาน • เสรีภาพในการเดินทาง (ไม่มีแรงงานบังคับ) <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔</p> <p>13. บริษัทหรือนายหน้าจัดหางานเปิดให้โรงแรมได้เข้าถึงผลการประเมินด้านแรงงานและการปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงาน เพื่อยืนยันว่าทำตามหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>		

องค์กรอื่นที่มี ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

เหตุใดจึงต้องดำเนินการประเมิน HRDD ?

ความสำเร็จของกิจการโรงแรมในระยะยาว จำเป็นจะต้องอาศัย “การยอมรับให้ดำเนินธุรกิจ” (license to operate) จากชุมชนท้องถิ่น นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ สมาชิกในชุมชนรอบโรงแรมควรมองว่า บริษัทเป็น “สมาชิก” ในชุมชนที่มีคุณค่า ไม่เบียดเบียนชุมชน และมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ กลุ่ม “นักท่องเที่ยวเปี่ยมจริยธรรม” (ethical tourists) ที่เรียกร้อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จากโรงแรมที่ตนเข้าพัก ยังเป็นกระแสที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเสียงเรียกร้องให้โรงแรม ‘พิสูจน์’ ความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (value chain) ของโรงแรม ซึ่งหมายความว่าโรงแรมเองจะต้องทำความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นได้จากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างสินค้ามาใช้ภายในโรงแรม

สังคมเองก็มองเห็นผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนมากขึ้นจากการนำเสนอข่าวของสื่อ นักสิทธิมนุษยชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ส่งผลให้เสียงเรียกร้องเรื่องนี้ดังขึ้นเป็นเงาตามตัว

แต่ละเปลาะในห่วงโซ่คุณค่าของโรงแรมมีความเสี่ยงและความท้าทายด้านสิทธิมนุษยชนที่แตกต่างกัน การประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการระบุและบรรเทาความเสี่ยงต่างๆ ด้านสิทธิมนุษยชนได้ และการมีส่วนร่วมกับชุมชนก็จะต้องเป็นหัวใจของการออกแบบกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ

จะใช้รายการตรวจสอบอย่างไร?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ารับเหมาค่าแรง รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณสามารถระบุปัจจัยต่อไปนี้

▼ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ

▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทน่าจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง บริษัทอาจพิจารณาลงมือดำเนินการต่อไปนี้

ปฏิบัติ (หรือหยุดปฏิบัติ) ตามที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้อนั้นๆ

หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจว่าควรทำอย่างไร

ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ

ปรึกษารายละเอียดกับผู้มีส่วนได้เสียในชุมชนเกี่ยวกับกิจกรรมที่เสนอ (ดูรายละเอียดในหน้าถัดไป)

<p>องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</p> <p>Partner Engagement</p>	<p>สัญลักษณ์</p>	<p>▼ ความเสี่ยงต่ำ</p> <p>▲ ความเสี่ยงสูง</p>	<p>☑ ปฏิบัติตามนี้</p> <p>📄 หาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน</p>	<p>🕒 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>↔ บริการหรือกับชุมชน</p>
<p>การปรึกษาหารือกับพันธมิตรทางธุรกิจและองค์กรอื่นๆ ที่โรงแรมมีสายสัมพันธ์ทางธุรกิจนั้น นับเป็นหัวใจที่ขาดไม่ได้ของกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (human rights due diligence) การเลือกพันธมิตรที่โรงแรมรู้ว่าเน้นเรื่องสิทธิมนุษยชนเป็นขั้นตอนที่ขาดไม่ได้ในการเคารพสิทธิ</p> <p>องค์กรไม่แสวงกำไร หรือองค์กรพัฒนาเอกชน</p> <p>ถ้าหากโรงแรมของคุณเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กรไม่แสวงกำไรในชุมชนเพื่อเชื่อมต่อไปยังแรงงาน ขั้นตอนที่เหมาะสมคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้ดูรายการตรวจสอบเรื่องนี้เพื่ออธิบายประเด็นโดยคร่าว ขอให้องค์กรส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาให้เพื่อจะได้ดำเนินการตามกระบวนการ HRDD ทบทวนและประเมินความกังวลขององค์กร เพื่อให้โรงแรมกลับมาออกแบบขั้นตอนปฏิบัติต่อไป <p>องค์กรแสวงกำไร</p> <p>ถ้าหากโรงแรมของคุณมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น กับลูกค้า โดยเฉพาะผู้ผลิตสินค้าที่ใช้แบรนด์ของโรงแรม ควรทำขั้นตอนต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างความมั่นใจว่าองค์กรนั้นๆ ทำตามข้อกำหนดของบริษัท รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้ดูรายการตรวจสอบเรื่องนี้เพื่ออธิบายประเด็นโดยคร่าว และกำหนดให้ลงมือประเมินเบื้องต้นตามรายการตรวจสอบนี้ ทบทวนและประเมินความกังวลขององค์กร เพื่อให้โรงแรมกลับมาออกแบบขั้นตอนปฏิบัติต่อไป <p><u>การมีส่วนละเมิดสิทธิ (complicity)</u></p> <p>บริษัทจะต้องระวังไม่ให้เกิดกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกับการละเมิดสิทธิ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกรณีที่บริษัทรู้ดี หรือควรจะมีสติ ว่าพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน เท่ากับว่าบริษัทมีส่วนทางอ้อมในการละเมิดสิทธิ แนวคิดนี้ใช้กับบริษัทหรือนายหน้าจัดหางานเช่นเดียวกัน</p>	<p>กระบวนการผลิต</p> <p><i>สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมขององค์กรพันธมิตร เป็นปัจจัยสำคัญในการมองหาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น</i></p> <p>17. สินค้าอื่นๆ ผลิตในโรงแรมขององค์กรเองหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>18. สินค้าอื่นๆ หรือกระบวนการผลิตสินค้าอื่นๆ ใช้วัตถุดิบอันตราย หรือปัจจัยการผลิตใดๆ ที่มีการโต้เถียง (เช่น มาจากพื้นที่ที่มีการละเมิดสิทธิรุนแรง) หรือถูกมองว่าไม่ยั่งยืนหรือไม่?</p> <p>ไม่ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> ↔ <input type="checkbox"/></p> <p>19. การดำเนินธุรกิจขององค์กรพันธมิตร มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพหรือการเข้าถึงแหล่งน้ำหรือทรัพยากรธรรมชาติในชุมชนท้องถิ่นหรือไม่?</p> <p>ไม่ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> ↔ <input type="checkbox"/></p> <p>20. สถานประกอบการขององค์กรพันธมิตร มั่นใจได้หรือไม่ว่าลูกจ้าง ลูกจ้างรับเหมาค่าแรง และแรงงานข้ามชาติ ได้รับค่าตอบแทนสำหรับชั่วโมงทั้งหมดที่ทำงาน รวมถึงได้รับค่าล่วงเวลาและสวัสดิการเทียบเท่าลูกจ้างประจำที่ทำงานเดียวกัน?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน</p> <p>21. คนงานนำเด็กมาทำงานหรือไม่?</p> <p>ไม่ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔ <input type="checkbox"/></p> <p>22. ถ้า “ใช่” ในคำตอบข้างต้น สถานประกอบการมีสถานที่ดูแลเด็กในบริเวณสถานประกอบการหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ↔ <input type="checkbox"/></p>	<p>11. ถ้าหากสินค้าขององค์กรพันธมิตรผลิตในบ้าน (เช่น โดยลูกจ้างรับเหมาเป็นชิ้น) มีกลไกอะไรที่จะมั่นใจได้ว่าเด็กจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>12. งานทั้งหมดทำโดยสมัครใจหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>สุขภาพและความปลอดภัย</p> <p><i>การรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและให้การอบรมที่เหมาะสมจะช่วยหลีกเลี่ยงอาการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุในกระบวนการผลิต และสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน</i></p> <p>13. คนงานในสถานประกอบการขององค์กรพันธมิตรได้รับการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัย และได้รับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยส่วนตัวที่เหมาะสมและใช้งานได้หรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>14. ถ้าหากงานทำในโรงงานผลิต หรือศูนย์ในชุมชน ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำตามกฎหมายว่าด้วยสุขภาพและความปลอดภัยหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>การมีส่วนร่วม</p> <p>15. ถ้าหากโรงแรมทำงานกับองค์กรพัฒนาเอกชน (เอ็นจีโอ) ภาครัฐ หรือกลุ่มชุมชนในการเข้าถึงคนงาน โรงแรมได้ใช้กระบวนการ HRDD เพื่อให้มั่นใจว่าพวกเขากำลังพิทักษ์สิทธิของคนงานจริงๆ หรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ↔ <input type="checkbox"/></p> <p>16. ในกรณีที่สินค้าอื่นๆ นำมาติดแบรนด์ของโรงแรม โรงแรมได้มีการสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ผลิตได้ผ่านกระบวนการคัดกรองคู่ค้า และข้อกำหนดทางกฎหมายทั้งหมดแล้วหรือไม่?</p> <p>ใช่ ▼ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ ▲ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>		

ลูกจ้าง

เหตุใดจึงต้องดำเนินการ HRDD ?

ความสำเร็จของกิจการโรงแรมในระยะยาว จำเป็นจะต้องอาศัย “การยอมรับให้ดำเนินธุรกิจ” (license to operate) จากชุมชนท้องถิ่น นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ สมาชิกในชุมชนรอบโรงแรมควรมองว่า บริษัทเป็น “สมาชิก” ในชุมชนที่มีคุณค่า ไม่เบียดเบียนชุมชน และมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ กลุ่ม “นักท่องเที่ยวเปี่ยมจริยธรรม” (ethical tourists) ที่เรียกร้อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จากโรงแรมที่ตนเข้าพัก ยังเป็นกระแสที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเสียงเรียกร้องให้โรงแรม ‘พิสูจน์’ ความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สังคมเองก็มองเห็นผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้นจากการนำเสนอข่าวของสื่อ นักสิทธิมนุษยชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ส่งผลให้เสียงเรียกร้องเรื่องนี้ตั้งขึ้นเป็นเงาตามตัว

แต่ละเปลาะในห่วงโซ่คุณค่าของโรงแรมมีความเสี่ยงและความท้าทายด้านสิทธิมนุษยชนที่แตกต่างกัน การประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการระบุและบรรเทาความเสี่ยงต่างๆ ด้านสิทธิมนุษยชนได้ และการมีส่วนร่วมกับชุมชนก็จะต้องเป็นหัวใจของการออกแบบกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ

กรณีศึกษา

ในปี 2552 เครือโรงแรมแห่งหนึ่งไล่แม่บ้านในโรงแรมสามแห่งในเมืองบอสตัน ที่ไม่มีสภาพแรงงานออก แล้วจ้างลูกจ้างชั่วคราวจากบริษัทจัดหางานภายนอกมาทำงานแทนพนักงานที่เคยทำงานมาแล้วหลายปี นอกจากนี้ยังมีนโยบายการทำความสะอาดให้รวดเร็ว (Speed-up) เพื่อทำให้พนักงานทำความสะอาดโรงแรมต้องทำงานหนักขึ้น และยังส่งผลต่ออัตราการบาดเจ็บของพนักงานโรงแรมที่เพิ่มขึ้นด้วย

จะใช้รายการตรวจสอบนี้อย่างไร?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติ รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณสามารถระบุปัจจัยต่อไปนี้

▼ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ

▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง หมายความว่า กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทน่าจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง บริษัทอาจพิจารณาถึงมือดำเนินการต่อไปนี้

- ปฏิบัติ (หรือหยุดปฏิบัติ) ตามที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้ออื่นๆ
- หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจว่าควรทำอย่างไร
- ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ
- จ้างบริษัทภายนอก

ลูกจ้าง Employee	สัญลักษณ์	<input checked="" type="checkbox"/> ความเสี่ยงต่ำ <input checked="" type="checkbox"/> ความเสี่ยงสูง	<input checked="" type="checkbox"/> ปฏิบัติตามนี้ <input checked="" type="checkbox"/> หาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน	<input checked="" type="checkbox"/> ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ <input checked="" type="checkbox"/> ปรึกษาหารือกับชุมชน
<p>โดยทั่วไปแล้ว ลูกจ้างประจำของโรงแรมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน อย่างไรก็ตามลูกจ้างประจำของธุรกิจการโรงแรมมีแนวโน้มที่จะตกอยู่ในความเสี่ยงจากการทำงานหลายด้าน อันเนื่องมาจากธรรมชาติของธุรกิจท่องเที่ยวที่เป็นธุรกิจบริการและสร้างความรู้สึกดี ความเสี่ยงของลูกจ้างมักเกี่ยวข้องกับค่าจ้างและสวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน การเลือกปฏิบัติ นายจ้างมักมีแนวโน้มไม่สนับสนุนการเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและการรวมกลุ่มเพื่อสร้างการต่อรอง</p> <p>รายการตรวจสอบเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้ลูกจ้างของโรงแรม มีความเชื่อมั่นว่าสิทธิแรงงานและสิทธิในสถานที่ทำงานของพวกเขาได้รับการเคารพ โรงแรมควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยให้กับลูกจ้าง</p> <p><u>การมีส่วนละเมิดสิทธิ (complicity)</u> บริษัทจะต้องระวังไม่ให้ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกับการละเมิดสิทธิ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกรณีที่บริษัทรู้ดี หรือควรจะรู้ดี ว่าพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน เท่ากับว่าบริษัทมีส่วนทางอ้อมในการละเมิดสิทธิ แนวคิดนี้ใช้กับบริษัทหรือนายหน้าจัดหางานเช่นเดียวกัน</p>	การจ้างงาน 1. ลูกจ้างเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับค่าจ้างและค่าตอบแทนในการทำงานที่ได้รับทั้งหมดในแต่ละงวดหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2. มีสัญญาจ้างงานเป็นลายลักษณ์อักษร และลูกจ้างรับรู้กฎระเบียบและเงื่อนไขในสัญญาหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3. โรงแรมจ่ายค่าจ้าง และค่าตอบแทนการทำงานนอกหรือเกินเวลาทำงานปกติให้แก่ลูกจ้าง ในอัตราที่ไม่น้อยกว่ากฎหมายกำหนดหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน 4. โรงแรมจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยเพื่อป้องกันอันตรายและลดปัจจัยเสี่ยงอาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5. ลูกจ้างผ่านการอบรมที่จำเป็น รวมทั้งด้านความปลอดภัย และได้รับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยส่วนตัวหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 6. ลูกจ้างสามารถใช้ห้องน้ำ ห้องพยาบาล และโรงอาหารที่ถูกสุขอนามัยได้โดยไม่มีข้อจำกัดหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> การเลือกปฏิบัติ 7. โรงแรมมีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะไม่มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานทุกด้าน จากเหตุความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ ภาษา เพศ สถานภาพสมรส ความพิการ การนับถือศาสนา การแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง 8. โรงแรมได้ส่งเสริมหรืออนุญาตให้มีการจัดตั้งกลุ่มของลูกจ้างในรูปแบบต่างๆ เช่น สหภาพแรงงาน หรือกลุ่มไม่เป็นทางการ เพื่อให้ลูกจ้างได้รวมตัวกันอย่างอิสระและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 9. โรงแรมมีมาตรการป้องกันการคุกคามสมาชิกสหภาพแรงงานและตัวแทนของสหภาพหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> วินัยและการลงโทษ 10. โรงแรมไม่กระทำหรือสนับสนุนให้ใช้วิธีลงโทษทางจิตใจและร่างกาย หรือการใช้กำลัง บังคับหรือทำร้ายลูกจ้าง ใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 11. โรงแรมมีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา ความรุนแรง การคุกคามทางเพศ หรือการเลือกปฏิบัติแบบต่างๆ ในสถานที่ทำงานเพื่อให้ลูกจ้างถูกคุกคามหรือได้รับความเดือดร้อน รำคาญทางเพศ โดยการแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง สัมผัส หรือด้วยวิธีการอื่นใดหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 12. โรงแรมมีกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่ปลอดภัยและชัดเจนเกี่ยวกับปัญหาจากการถูกคุกคามและการเลือกปฏิบัติระหว่างการทำงานหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ความเป็นส่วนตัวของลูกจ้าง 13. ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างที่เกี่ยวกับงานซึ่งนายจ้างรวบรวมไว้จะถูกใช้เพื่อเหตุผลทางธุรกิจที่จำเป็นเท่านั้นใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 14. ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลูกจ้าง รวมทั้งข้อมูลด้านสุขภาพจะไม่ถูกใช้เพื่อการเลือกปฏิบัติในการทำงานใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		

ลูกจ้างชั่วคราว

เหตุใดจึงต้องดำเนินการ HRDD ?

ความสำเร็จของกิจการโรงแรมในระยะยาว จำเป็นจะต้องอาศัย “การยอมรับให้ดำเนินธุรกิจ” (license to operate) จากชุมชนท้องถิ่น นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ สมาชิกในชุมชนรอบโรงแรมควรมองว่า บริษัทเป็น “สมาชิก” ในชุมชนที่มีคุณค่า ไม่เบียดเบียนชุมชน และมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ กลุ่ม “นักท่องเที่ยวเปี่ยมจริยธรรม” (ethical tourists) ที่เรียกร้อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จากโรงแรมที่ตนเข้าพัก ยังเป็นกระแสที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเสียงเรียกร้องให้โรงแรม ‘พิสูจน์’ ความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สังคมเองก็มองเห็นผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้นจากการนำเสนอข่าวของสื่อ นักสิทธิมนุษยชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ส่งผลให้เสียงเรียกร้องเรื่องนี้งขึ้นเป็นเงาตามตัว แม้ว่าโรงแรมแต่ละแห่งจะมีความเสี่ยงและความท้าทายที่แตกต่างกัน การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและการมีส่วนร่วมกับชุมชนก็จะต้องเป็นหัวใจของการออกแบบกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ บริษัทจำนวนมากต้องพบกับกระแสต่อต้านจากสาธารณะหลังจากที่ล้มเหลวในการให้ชุมชนมีส่วนร่วม (ดูกรณีศึกษาด้านล่าง) การประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการระบุและบรรเทาความเสี่ยงต่างๆ ด้านสิทธิมนุษยชนได้

กรณีศึกษา
โรงแรมหลายแห่งใช้ลูกจ้างชั่วคราวแทนลูกจ้างประจำเพื่อลดต้นทุนต่างๆ ทำให้ลูกจ้างชั่วคราวไม่มีวันหยุด วันลา ค่าจ้างล่วงเวลา และมีประกันสุขภาพ เช่นเดียวกับลูกจ้างประจำ ทั้งที่ต้องทำงานหนักและทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน บางประเทศเกิดการรวมตัวเพื่อต่อรองกับนายจ้าง มีกรณีที่นายจ้างไล่ลูกจ้างชั่วคราวเหล่านี้ออกทันที เมื่อลูกจ้างโต้แย้ง และมีกรณีที่ลูกจ้างฟ้องร้องดำเนินคดีกับนายจ้างจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

จะใช้รายการตรวจสอบนี้อย่างไร?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมการก่อสร้างโรงแรมใหม่ หรือการขยายโรงแรมเดิม รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณสามารถระบุปัจจัยต่อไปนี้

- ▼ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ
- ▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทน่าจะจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง บริษัทอาจพิจารณาลงมือดำเนินการต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามเนื้อหาที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้อนี้ๆ
- หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจว่าควรทำอย่างไร
- ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ
- ปรึกษากฎหมายกับผู้มีส่วนได้เสียในชุมชน เกี่ยวกับกิจกรรมที่จะทำ (ดูรายละเอียดในหน้าถัดไป)
- พยายามขอความยินยอมที่ “สมัครใจ ล่วงหน้า และได้รับข้อมูลพอเพียง” จากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ก่อนที่จะดำเนินกิจกรรมนั้นๆ (ดูรายละเอียดในหน้าถัดไป)

ลูกจ้างชั่วคราว (Part-time employee)	สัญลักษณ์	<input checked="" type="checkbox"/> ความเสี่ยงต่ำ <input type="checkbox"/> ความเสี่ยงสูง	<input checked="" type="checkbox"/> ปฏิบัติตามนี้ <input type="checkbox"/> หาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน	<input type="radio"/> ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ <input checked="" type="radio"/> ติดต่อบุคคลภายนอก
<p>ปัจจุบันธุรกิจการโรงแรมมีการจ้างงานชั่วคราวและชั่วคราวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในฤดูท่องเที่ยวซึ่งมีลูกค้าในปริมาณที่มากกว่าปกติเท่าตัว และเลิกจ้างเมื่อกลับเข้าสู่สภาวะปกติ</p> <p>โดยทั่วไปแล้ว ลูกจ้างชั่วคราวของโรงแรมได้รับความคุ้มครองแบบเดียวกับลูกจ้างประจำ อย่างไรก็ตามลูกจ้างชั่วคราวของโรงแรมมีแนวโน้มที่จะตกอยู่ในความเสี่ยงจากการทำงานหลายด้าน มักเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน การจัดสรรค่าทิป นายจ้างบางรายมีแนวโน้มที่จะจ้างลูกจ้างชั่วคราวแทนการจ้างงานประจำ เพื่อลดภาระทางกฎหมาย</p> <p>รายการตรวจสอบเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้ลูกจ้างของโรงแรม มีความเชื่อมั่นว่าสิทธิแรงงานและสิทธิในสถานที่ทำงานของพวกเขาได้รับการเคารพ โรงแรมควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยให้กับลูกจ้างการมีส่วนละเมิดสิทธิ (complicity)</p> <p>โรงแรมจะต้องระวังไม่ให้ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกับการละเมิดสิทธิ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกรณีที่โรงแรมรู้ดี หรือควรจะรู้ดี ว่าพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน เท่ากับว่าโรงแรมมีส่วนทางอ้อมในการละเมิดสิทธิ</p>	การจ้างงาน <ol style="list-style-type: none"> ลูกจ้างรับทราบข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับค่าจ้างและค่าตอบแทน ระยะเวลาในการจ้างงาน และเงื่อนไขในการทำงาน ก่อนเริ่มทำงานกับโรงแรมใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> โรงแรมจ้างงาน "ชั่วคราว" ในกรณีที่มีความจำเป็นทางธุรกิจ เช่น ในช่วงไฮซีซั่นเท่านั้นใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> การทำงานของลูกจ้างชั่วคราวเป็นไปโดยสมัครใจหรือไม่ ลูกจ้างที่อายุต่ำกว่า 18 ปี ได้รับอนุญาตจากผู้ปกครองหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว/ชั่วคราวต้องมีอายุ 15 ปีขึ้นไป ในกรณีที่มีลูกจ้างอายุต่ำกว่า 18 ปี จัดให้มีการพัก 1 ชั่วโมง ทุกการทำงานติดต่อกัน 4 ชั่วโมงหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราวทำงานไม่เกิน 35 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน และมีข้อกำหนดชัดเจนเกี่ยวกับค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ตามกฎหมายแรงงานหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> โรงแรมได้ระบุขอบเขตของระยะเวลาในการจ้างลูกจ้างชั่วคราวติดต่อกัน หากการลูกจ้างทำงานติดต่อกันเกินกว่าระยเวลานั้นๆ จะเปลี่ยนเป็นการจ้างงานแบบประจำใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> 	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน <ol style="list-style-type: none"> ลูกจ้าง/ชั่วคราวได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงานเช่นเดียวกับลูกจ้างประจำหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> ลูกจ้างสามารถใช้ห้องน้ำ ห้องพยาบาล และโรงอาหารที่ถูกสุขอนามัยได้โดยไม่มีข้อจำกัดหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> การเลือกปฏิบัติ <ol style="list-style-type: none"> ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการเช่นเดียวกับลูกจ้างประจำที่ทำงานเดียวกันหรือไม่ เช่น ส่วนแบ่งจากทิป? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input checked="" type="checkbox"/> โรงแรมมีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะไม่มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานทุกด้าน จากเหตุความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ ภาษา เพศ สถานภาพสมรส ความพิการ การนับถือศาสนา การแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> โรงแรมมีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา ความรุนแรง การคุกคามทางเพศ หรือการเลือกปฏิบัติแบบต่างๆ ในสถานที่ทำงานเพื่อมิให้ลูกจ้างถูกคุกคามหรือได้รับความเดือดร้อนร้ายกาจทางเพศ ใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> โรงแรมมีกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่ปลอดภัยสำหรับลูกจ้างชั่วคราวใช่หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> 		

ลูกค้า

เหตุใดจึงต้องดำเนินการกระบวนการ HRDD ?

ความสำเร็จของกิจการโรงแรมในระยะยาว จำเป็นจะต้องอาศัย “การยอมรับให้ดำเนินธุรกิจ” (license to operate) จากชุมชนท้องถิ่น นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ สมาชิกในชุมชนรอบโรงแรมควรมองว่า บริษัทเป็น “สมาชิก” ในชุมชนที่มีคุณค่า ไม่เบียดเบียนชุมชน และมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ กลุ่ม “นักท่องเที่ยวเปี่ยมจริยธรรม” (ethical tourists) ที่เรียกร้อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” จากโรงแรมที่ตนเข้าพัก ยังเป็นกระแสที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับเสียงเรียกร้องให้โรงแรม ‘พิสูจน์’ ความรับผิดชอบต่อด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น สังคมเองก็มองเห็นผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้นจากการนำเสนอข่าวของสื่อ นักสิทธิมนุษยชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ส่งผลให้เสียงเรียกร้องเรื่องนี้ดังขึ้นเป็นเงาตามตัว

แต่ละเปลาะในห่วงโซ่คุณค่าของโรงแรมมีความเสี่ยงและความท้าทายด้านสิทธิมนุษยชนที่แตกต่างกัน การประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เนิ่นๆ จะช่วยให้ผู้ประกอบการระบุและบรรเทาความเสี่ยงต่างๆ ด้านสิทธิมนุษยชนได้ และการมีส่วนร่วมกับชุมชนก็จะต้องเป็นหัวใจของการออกแบบกลยุทธ์การบรรเทาผลกระทบ

กรณีศึกษา

ในปี 2558 ข้อมูลของผู้เข้าพักเครือโรงแรมแห่งหนึ่งที่มีสาขาทั่วโลก รัวไหลจากการโจมตีของแฮกเกอร์ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ไม่ประสงค์ดีเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้แก่ ชื่อผู้ถือบัตรเครดิต, เลขบัตรเครดิต, รหัสความปลอดภัย และวันหมดอายุของบัตร แต่แฮกเกอร์ยังไม่สามารถเข้าถึงที่อยู่ หรือรหัสลับประจำตัว (PIN) ของลูกค้าได้ หลังจากเกิดเหตุโรงแรมได้เร่งตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องและบริษัทเจ้าของบัตรเครดิต

จะใช้รายการตรวจสอบนี้อย่างไร?

เป้าหมายของรายการตรวจสอบนี้ คือ การช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมได้มองเห็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน อันเกิดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติ รายการคำถามต่อไปนี้จะช่วยให้คุณสามารถระบุปัจจัยต่อไปนี้

▼ กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ

▲ กิจกรรมความเสี่ยงสูง

กิจกรรมความเสี่ยงต่ำ หมายถึง กิจกรรมนั้นๆ มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนต่ำ และบริษัทอาจไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติม หรือต้องอาศัยเพียงการจัดการในวงจำกัด หรือในเชิงปฏิกิริยา (response action) ก็เพียงพอแล้วต่อการบรรเทาหรือกำจัดความเสี่ยงนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม กิจกรรมความเสี่ยงสูง หมายถึง กิจกรรมที่บริษัทน่าจะจะต้องศึกษาหรือลงมือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง ในกรณีที่เป็นกิจกรรมความเสี่ยงสูง บริษัทอาจพิจารณาลงมือดำเนินการต่อไปนี้

ปฏิบัติ (หรือหยุดปฏิบัติ) ตามที่เสนอในคำถามรายการตรวจสอบข้อนั้นๆ

หาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ก่อนที่จะตัดสินใจว่าควรทำอย่างไร

ติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกหรือภายในองค์กรเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์นั้นๆ

↔ จ้างบริษัทภายนอก

ลูกค้า Customer	สัญลักษณ์	<input checked="" type="checkbox"/> ความเสี่ยงต่ำ <input type="checkbox"/> ความเสี่ยงสูง	<input checked="" type="checkbox"/> ปฏิบัติตามนี้ <input type="checkbox"/> หาข้อมูลเพิ่มเติมก่อน	<input type="radio"/> ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ <input type="radio"/> ติดต่อบุคคลภายนอก
<p>โดยทั่วไป ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งทีโรงแรมให้ความสำคัญอยู่แล้ว ธุรกิจการโรงแรมซึ่งเป็นบริการจัดหาที่พักต้องสร้างความเชื่อมั่นว่าสามารถคุ้มครองลูกค้าได้ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของลูกค้าเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทั้งทางกายภาพ และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้โรงแรมยังมีความเสี่ยงทางชื่อเสียงจากการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เท่าเทียมกันด้วย</p> <p>รายการตรวจสอบเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้โรงแรมสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าได้ว่า พวกเขาจะได้รับบริการที่ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนด้านต่างๆ</p> <p><u>การมีส่วนละเมิดสิทธิ (complicity)</u> บริษัทจะต้องระวังไม่ให้ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมกับการละเมิดสิทธิ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกรณีที่บริษัทรู้ดี หรือควรจะรู้ดี ว่าพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน เท่ากับว่าบริษัทมีส่วนทางอ้อมในการละเมิดสิทธิ แนวคิดนี้ใช้กับบริษัทหรือนายหน้าจัดหางานเช่นเดียวกัน</p>	<p>การสำรองห้องพัก</p> <p>1. โรงแรมได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับห้องพัก โรงแรม เงื่อนไขการชำระเงิน การยกเลิกการจองแก่ลูกค้าตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>ความปลอดภัย</p> <p>2. โรงแรมมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอแก่ลูกค้า ในเรื่องต่อไปนี้หรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระบบกุญแจ ประตูและหน้าต่าง • การติดตั้งกล้องวงจรปิดในพื้นที่สาธารณะ • มีพนักงานรักษาความปลอดภัยทำงานตลอด 24 ชั่วโมง • การติดตั้งระบบเตือนภัยในโรงแรม • ระบบป้องกันอัคคีภัยและเหตุการณ์ฉุกเฉินเป็นไปตามกฎหมายกำหนด <p>ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. โรงแรมมีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรง การคุกคามทางเพศ หรือเหตุร้ายแรงอื่นๆ เพื่อมิให้ลูกค้าถูกคุกคามหรือได้รับอันตรายหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>การเลือกปฏิบัติ</p> <p>4. โรงแรมปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติจากจากความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ ภาษา เพศ ความพิการ การนับถือศาสนา การแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p> <p>5. โรงแรมได้แจ้งแนวทางปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเกี่ยวกับการเก็บ การเข้าถึง และการนำไปใช้หรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>6. โรงแรมมีการลบทิ้งข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าหลังจากสิ้นสุดการเข้าพักหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>7. โรงแรมมีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>8. ระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตของโรงแรมเป็นไปตามมาตรฐานการคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>9. โรงแรมมีมาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวภายในห้องพักของลูกค้าหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>10. โรงแรมไม่เผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้แก่บุคคลที่สาม หากไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าใช่หรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>11. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในโรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมหรือไม่? ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่ <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>		