

# สิทธิมนุษยชน กับธุรกิจ

ณัฐศิริ บุญชวน  
ฝ่ายพัฒนารูธุรกิจเพื่อความยั่งยืน  
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
เดือนกรกฎาคม 2561



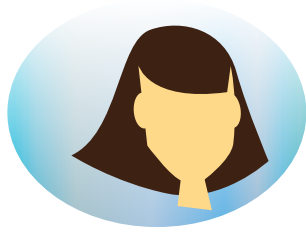
SD Focus ฉบับที่ 6 ปี 2560 ได้นำเสนอบทความ **“ทำไมธุรกิจ จึงต้องคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน”** ซึ่งนำเสนอสาระสำคัญของ UNGP ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักการสิทธิมนุษยชนที่ภาครัฐจะต้องดำเนินการ และความรับผิดชอบของภาคธุรกิจในการเคารพหลักการสิทธิมนุษยชนไปแล้ว SD Focus ฉบับนี้จึงขอแนะนำให้เห็นว่า หลักสิทธิมนุษยชนมีความสำคัญต่อการดำเนินงานธุรกิจในทางปฏิบัติอย่างไร

## “สิทธิมนุษยชน สิทธิที่พึงมีของคนในฐานะของการเป็นมนุษย์ นั่นคือ มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะเช่นไร จะต้องได้รับการปฏิบัติต่อกันอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ของความเป็มนุษย์”

ในการดำเนินธุรกิจนั้นย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าต้องเกี่ยวข้องกับ **“คน”** ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่พนักงานของบริษัท พนักงานของลูกค้า คนในชุมชนรอบข้าง หรือชุมชนไกลที่บริษัทเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย การดูแลเรื่องสิทธิมนุษยชนของธุรกิจจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ ที่ไม่ใช่แค่เรื่องของ **“สิทธิ”** เท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงการที่บุคคลจะได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ด้วย ดังนั้น บริษัทควรกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งในบทความนี้จะขอกกล่าวถึง

**“พนักงาน” “ลูกค้า” และ “ลูกค้า”**





## พนักงาน

**“พนักงาน”** เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ดังนั้น บริษัทควรมุ่งมั่นในการแสดงออก และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานในทุกเรื่อง **ทั้งการกำหนดนโยบายชัดเจนที่จะเคารพ สิทธิมนุษยชนภายในองค์กร และนโยบายในการปฏิบัติที่ดีต่อแรงงาน** เช่น นโยบายจ้างงาน และการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เลือกปฏิบัติ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกันกับคนทุกเพศ อายุ เชื้อชาติ สีผิว ฐานะ ที่ครอบคลุมสตรี ผู้พิการหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ การเข้าร่วมงานและได้รับค่าจ้าง อย่างเป็นธรรมจากบริษัท ที่สำคัญต้องไม่เอารัดเอาเปรียบแรงงานสตรี และไม่ใช้แรงงานเด็ก การมีนโยบายอนุญาตให้พนักงานมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มหรือรวมตัวกันเพื่อเจรจาต่อรองบริษัท ในข้อตกลงที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือระหว่างบริษัท กับพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ หรือการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานเช่นกัน

บริษัทควรเริ่มกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน โดยดำเนินการให้ครบถ้วน ครอบคลุมกฎหมายประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง หากธุรกิจมีการค้าข้ามชาติก็ควรพิจารณาให้ ครอบคลุมกฎหมายของทั้งประเทศคู่ค้าและกฎหมายระหว่างประเทศ ถ้าเป็นไปได้ก็ควรศึกษา และดำเนินการตามกรอบกติกา และหลักปฏิบัติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชนขององค์การ สหประชาชาติ (United Nations Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights-UNGPs)

ที่สำคัญบริษัทควรจัดทำแนวปฏิบัติหรือขั้นตอนดำเนินงานขึ้นมาขยายความเพิ่มเติมเพื่อให้ มั่นใจว่าผู้เกี่ยวข้องเข้าใจและสามารถนำไปใช้บูรณาการจริงได้อย่างครบถ้วนถูกต้องทุกฝ่าย อีกทั้ง ควรสร้างองค์ความรู้และปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติ

นอกจากนี้ ต้องมีกระบวนการติดตามเพื่อตรวจสอบเป็นระยะว่า นโยบายถูกนำไปปฏิบัติจริง อย่างไร มีการกระทำใดๆ ที่ละเมิดต่อนโยบายเหล่านี้หรือไม่ แล้วนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข รวมถึง จัดให้มีช่องทางร้องเรียนให้แก่พนักงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อตนเองหรือผู้อื่น ตลอดจนมีมาตรการเยียวยาแก้ไขและคุ้มครองผู้ร้องเรียนดังกล่าวด้วย

สิ่งสำคัญอีกประการคือ **บริษัทควรปฏิบัติและส่งเสริมพนักงานในเรื่องต่างๆ อย่างมีคุณธรรมและเป็นธรรม** เพื่อให้การร่วมงานของพนักงานกับบริษัทในแต่ละวันเป็นการทำงานที่สุขทั้งกายและใจ สิ่งที่บริษัทควรดูแลเสมอ คือ การสนับสนุนให้พนักงานเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จัดให้มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และเกื้อหนุนให้พนักงานมีความสุขในการดำเนินชีวิตของตนเองและครอบครัว เช่น มีโอกาสได้รับผลตอบแทนและการเลื่อนขั้นตามความรู้ความสามารถ ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง จัดให้สถานที่ทำงานมีความสะอาดและปลอดภัยทั้งอุปกรณ์การทำงานและสภาพแวดล้อมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น

สิ่งที่กล่าวมาข้างต้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่กฎหมายระบุไว้แล้ว ถือเป็นความรับผิดชอบของธุรกิจในระดับมาตรฐาน แต่หากบริษัทต้องการสร้างผลลัพธ์จากการดูแลสิทธิมนุษยชนของพนักงานให้เหนือกว่าคู่แข่งหรือต้องการวางรากฐานที่แข็งแกร่งของธุรกิจ บริษัทควรปฏิบัติต่อพนักงานในเชิงรุกเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นกว่าแค่การตอบสนองต่อกฎหมาย เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานที่พวกเขาเป็นผู้ปฏิบัติ ซึ่งอาจช่วยลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย เวลา เพิ่มผลผลิต การเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ทั้งเรื่องงานและการดำเนินชีวิต การปฏิบัติกับพนักงานอย่างเห็นคุณค่าความเป็นคนและเพื่อนมนุษย์ไม่ใช่เพียงลูกจ้างตามกฎหมาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและพนักงานที่จะเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน





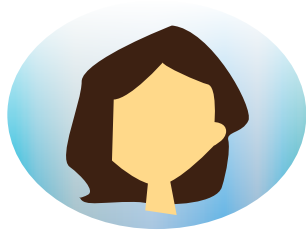
## ลูกค้า

ในส่วนของสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับ “ลูกค้า” นับเป็นอีกเรื่องที่ธุรกิจต้องให้การดูแลอย่างจริงจัง เพราะการดำเนินงานของลูกค้ามีพนักงานและแรงงานที่ต้องดูแลเอาใจใส่เช่นกัน ดังนั้น หากลูกค้าเองต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับประเด็นสิทธิมนุษยชน อาจส่งผลกระทบต่อเนื้ออย่างรุนแรงมาสู่การดำเนินงานของธุรกิจได้ เช่น

- การละเมิดสิทธิมนุษยชนของลูกค้าจากการใช้แรงงานทาสของเรือประมง ส่งผลให้บริษัทที่เป็นลูกค้าที่รับซื้อสัตว์ทะเลถูกต่อต้านไปด้วย
- กรณีที่ถูกจ้างของลูกค้าซึ่งเป็นผู้ส่งมอบวัตถุดิบหุดงงานประท้วงเพราะได้รับค่าจ้างไม่เป็นธรรม ทำให้ลูกค้าไม่สามารถส่งมอบวัตถุดิบได้ตามกำหนด
- การที่อาคารโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้าที่ไม่ได้มาตรฐานในประเทศบังคลาเทศ ซึ่งเป็นลูกค้าของเสื้อผ้าแบรนด์ดังเกิดล่มลงมาในปี 2556 มีลูกจ้างหญิงเสียชีวิตนับร้อย ส่งผลต่อชื่อเสียงของแบรนด์เหล่านั้นในเรื่องการใช้แหล่งผลิตที่ไม่มีการดูแลลูกจ้างตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล

ธุรกิจควรสามารถมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่า ลูกค้าเอาใจใส่และเฝ้าระวังเรื่องสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร มีการปฏิบัติที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันต่อพนักงานและแรงงาน และเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากลูกค้าธุรกิจ ควรมีกระบวนการบริหารจัดการลูกค้า ตั้งแต่มีนโยบายหรือมาตรการหรือเกณฑ์คัดกรองลูกค้ารายใหม่ และติดตามตรวจสอบลูกค้ารายเดิมในเรื่องสิทธิมนุษยชน รวมถึงจัดทำจรรยาบรรณของลูกค้า (Supplier Code Conduct) ที่ครอบคลุมการปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนไว้ให้ลูกค้ารับทราบและยอมรับปฏิบัติตาม

สิ่งที่กล่าวมานี้ เป็นเรื่องการป้องกันความเสี่ยงของธุรกิจที่อาจเป็นผลกระทบจากลูกค้า บริษัทสามารถดูแลเรื่องสิทธิมนุษยชนในลูกค้าได้มากขึ้นในเชิงรุก ด้วยการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจกับลูกค้าเรื่องสิทธิมนุษยชน ตลอดจนช่วยพัฒนาลูกค้าในการบริหารจัดการพนักงานและแรงงานในหลักการเดียวกับที่บริษัทดำเนินการ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับหนึ่งในห่วงโซ่อุปทานของตัวเอง

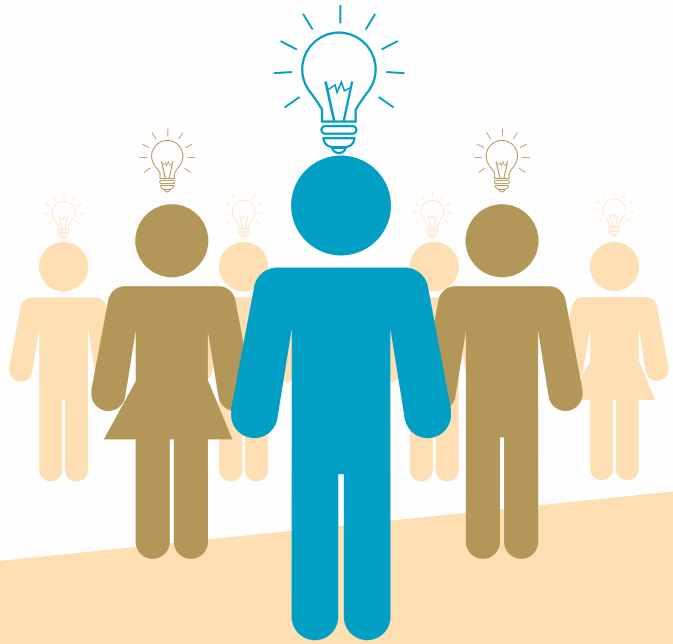


## ลูกค้า

กรณีที่เกี่ยวข้องกับ **“ลูกค้า”** นั่นคือ **ลูกค้ามีสิทธิได้รับความคุ้มครองและการปฏิบัติที่ดีจากคุณภาพสินค้าและบริการของธุรกิจ** ดังนั้น ในการส่งมอบสินค้าและบริการ ธุรกิจต้องคำนึงถึงความ เป็นธรรมของราคา ความปลอดภัย และความครบถ้วนของคุณสมบัติตลอดจนถึงเงื่อนไขต่างๆ ตามที่แจ้งกับลูกค้าผ่านฉลาก โฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือสัญญา เช่น กำหนดราคาสินค้าและบริการอย่างสมเหตุสมผล ไม่สื่อสารหรือโฆษณาข้อความคลุมเครือหรือบิดเบือนความจริงหรือไม่แสดงหรือให้ข้อมูลสำคัญซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด ฉลากสินค้ามีข้อมูลครบถ้วนเข้าใจง่าย แสดงข้อมูลด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพ วิธีใช้งานที่ถูกต้อง รวมถึงวงจรชีวิตและการกำจัดซากผลิตภัณฑ์หลังการใช้งาน นอกจากนี้ บริษัทควรมีมาตรการชัดเจนเพื่อป้องกัน รongรับ และเยียวยากรณีที่สินค้าและบริการเกิดอันตรายต่อลูกค้า หรือกรณีพนักงานอาจกระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนของลูกค้า อีกทั้ง ต้องมีการปกป้องข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าด้วย

**ตัวอย่างการละเมิดสิทธิมนุษยชนซึ่งเกิดขึ้นเร็วๆ นี้** ที่พนักงานร้านกาแฟแบรนด์ดังสัญชาติอเมริกันที่มีสาขาทั่วโลก ได้เชิญลูกค้าผิวสีออกจากร้านเพียงเพราะลูกค้ามานั่งรอเพื่อนและไม่ได้สั่งเครื่องดื่มใดๆ เมื่อเรื่องนี้แพร่ออกไปบริษัทถูกวิจารณ์อย่างรุนแรงจนต้องออกมากล่าวขอโทษ และต้องปิดให้บริการครึ่งวันในหลายสาขาทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อให้ความรู้และอบรมพนักงานเรื่องสิทธิมนุษยชน ส่งผลให้บริษัทสูญเสียทั้งชื่อเสียงและรายได้ กรณีนี้เกิดจากความไม่รู้เท่าทันของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่กล่าวไว้ตอนต้นว่า บริษัทต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกเรื่องสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติงานประจำวัน

สิ่งที่บริษัทสามารถทำได้เพิ่มเติมเพื่อยกระดับสิทธิมนุษยชนในมุมของลูกค้า ให้มากกว่าแค่การปฏิบัติตามกฎหมาย คือ การคิดออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ก้าวหน้าทันสมัยให้ผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนรสนิยมให้รักตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย เช่น สามารถคืนสินค้าที่ได้รับไปแล้วภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียน มีการรับประกันสินค้าที่เหมาะสม และมีการทบทวนปรับปรุงกระบวนการร้องเรียนของลูกค้า โดยเฉพาะในเรื่องของสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ



โดยรวมจะเห็นว่า ประเด็นสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องค่อนข้างอ่อนไหวเพราะเกี่ยวข้องกับมนุษยธรรมโดยตรง และสามารถเชื่อมโยงกับประเด็นต่างๆ ในการทำธุรกิจได้อย่างคาดไม่ถึง จึงนับเป็นความความเสี่ยงสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจได้ตลอดเวลา ต่างจากความเสี่ยงอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งแล้วหมดไป นอกจากนี้ ยังมี ความต้องการ เรียกร้อง และแรงผลักดันจากสังคมอีกทางด้วย

กล่าวโดยสรุป ธุรกิจต้องดำเนินงานโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจัง โดยเริ่มจากการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ให้ทุกคนในองค์กรรับทราบและเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และที่สำคัญกว่าก็คือ ต้องร่วมกันสร้างจิตสำนึกให้มีการคำนึงถึงเรื่องนี้จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร และติดตามตรวจสอบว่าไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน และควรหยิบยกประเด็นนี้ มาเป็นโอกาส ด้วยการนำไปสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานภายในองค์กร คู่ค้า ตลอดจนทั้งห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งแน่นอนว่าหากธุรกิจมีการดูแลพนักงานที่ดี และสร้างสังคมรอบด้านที่ดีแล้ว องค์กรก็จะดีตามไปด้วย

**หมายเหตุ:**

สามารถดู SD Focus ฉบับเดือนที่ 6 ปี 2560 ได้นำเสนอบทความ “**ทำไมธุรกิจ จึงต้องคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน**”  
ได้ที่ [https://www.set.or.th/sustainable\\_dev/th/sr/knowledge/files/articles/2017\\_vol6\\_humanright.pdf](https://www.set.or.th/sustainable_dev/th/sr/knowledge/files/articles/2017_vol6_humanright.pdf)