

**กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
(Human Rights Due Diligence : HRDD)**

บริษัท พีอาร์ทีอาร์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อระบุมาตรการป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า สำหรับกระบวนการติดตามตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัทฯ (Human Rights Due Diligence) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้



1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัทที่ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน (Policy Commitment)

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จึงได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรับทราบและใช้เป็นหลักในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยนโยบายฯ ดังกล่าว บริษัทฯ ได้นำแนวปฏิบัติหรือหลักการด้านสิทธิมนุษยชนภายในประเทศ หรือระดับสากลมายึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการสนับสนุนและปฏิบัติตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ

2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น (Assess Actual and Potential Impacts)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจสอบประเมินสถานะด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยมีจุดประสงค์เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผลกระทบเชิงลบอื่น ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยพิจารณาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกที่อาจได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ โดยวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน มีดังนี้

2.1 กำหนดขอบเขตประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ กำหนดขอบเขตในการตรวจสอบประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พนักงาน	ชุมชนและสิ่งแวดล้อม	ลูกค้า ผู้ใช้บริการ	คู่ค้า
<ul style="list-style-type: none"> การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน สุขภาพและความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงาน สภาพการทำงาน การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน มาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิต การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย 	<ul style="list-style-type: none"> การเลือกปฏิบัติกับลูกค้า การให้บริการลูกค้า การรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า สุขภาพและความปลอดภัยของคู่ค้า การรักษาความลับของข้อมูลคู่ค้า

2.2 การประเมินระดับความเสี่ยง

บริษัทฯ นำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนจากการใช้รายการตรวจสอบประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ มาประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยใช้เมทริกซ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Right Assessment Matrix) ซึ่งการพิจารณาเกณฑ์ระดับผลกระทบ และเกณฑ์ระดับโอกาสที่จะเกิดขึ้น ของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนแต่ละประเด็น โดยระดับความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนจากการประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความเสี่ยงต่ำมาก ต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง: โอกาสที่จะเกิดขึ้น

ระดับโอกาสที่จะเกิดขึ้น	ลักษณะของโอกาสที่จะเกิดขึ้น
สูงมาก (5)	เกิดตลอดเวลา ($\geq 90\%$) เหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนเคยเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน
สูง (4)	เกิดบ่อยครั้ง ($\geq 50\% - < 90\%$) เหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนเคยเกิดขึ้นในอดีตและอาจเกิดขึ้นในปัจจุบันได้บ่อยครั้ง
ปานกลาง (3)	โอกาสเกิด ($\geq 10\% - < 50\%$) เหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนเคยเกิดขึ้นในอดีตและอาจเกิดขึ้นในปัจจุบันบางครั้งในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง
ต่ำ (2)	แทบไม่เกิด ($< 10\%$) เหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนเคยเกิดขึ้นในอดีตและอาจเกิดขึ้นน้อยครั้ง
ต่ำมาก (1)	ไม่เกิด (0%) (ไม่เคยเกิดขึ้นใน 10 ปี)

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง: ผลกระทบ

ระดับความเสี่ยง	ระดับผลกระทบ	จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ	ความสามารถในการเยียวยา
(5) สูงมาก	ผู้มีส่วนได้เสียเสียชีวิต	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง	ไม่สามารถควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนให้กลับสู่สภาวะปกติและ/หรือใช้ระยะเวลาในการเยียวยา มากกว่า 5 ปี
(4) สูง	ผู้มีส่วนได้เสียทุพพลภาพ	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมากกว่า 1 กลุ่มขึ้นไป (เช่น กระทบทั้งลูกค้าและพนักงาน เป็นต้น)	ควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนให้กลับสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลา 3-5 ปี

ระดับความเสี่ยง	ระดับผลกระทบ	จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ	ความสามารถในการเยียวยา
(3) ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้เสียได้รับบาดเจ็บสาหัสและหยุดงานเกินกว่า 3 วัน	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียส่วนใหญ่ เพียง 1 กลุ่ม (เช่น ลูกค้า หรือคู่ค้า หรือพนักงานหลายราย)	สามารถควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนให้กลับสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลา 1-3 ปี
(2) ต่ำ	ผู้มีส่วนได้เสียได้รับบาดเจ็บและต้องพบแพทย์	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียบางส่วน เพียง 1 กลุ่ม (เช่น ลูกค้า หรือคู่ค้า หรือพนักงานบางส่วนเท่านั้น)	สามารถเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องให้กลับสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลามากกว่า 3 เดือน แต่ไม่น้อยกว่า 1 ปี
(1) ต่ำมาก	ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยของพนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสีย (การปฐมพยาบาลเองเบื้องต้น)	ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	สามารถควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนให้กลับสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน

ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง KRI

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
สิทธิพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่าด้วยการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อพนักงาน จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลพนักงาน
สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งที่ถูกร้องเรียนจากการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการละเมิด และไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
สิทธิลูกค้า ผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อลูกค้า
สิทธิคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมกับคู่ค้า จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของคู่ค้า จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อคู่ค้า

2.3 การจัดลำดับความสำคัญ

บริษัทฯ ได้จัดลำดับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานผ่านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ทางธุรกิจอื่น ๆ ของบริษัทฯ โดยความเสี่ยงเหล่านั้น บริษัทฯ จะดำเนินการ มาตรการการแก้ไข และป้องกัน เพื่อลดระดับความเสี่ยง

รายละเอียดแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ระดับความเสี่ยง	การดำเนินการ
สูงมาก	ระดับความเสี่ยงสูงมากเป็นระดับที่ยอมรับไม่ได้ บริษัทฯ ต้องหยุดการดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทันที พร้อมดำเนินการลดผลกระทบและแก้ไขเยียวยาทันทีตามมาตรการที่ได้วางไว้ เพื่อบรรเทาและลดผลกระทบเชิงลบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด
สูง	ระดับความเสี่ยงสูงเป็นระดับที่ยอมรับไม่ได้ บริษัทฯ ต้องจัดการเพื่อหามาตรการลดระดับความเสี่ยงทันทีเพื่อทำให้ระดับความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
ปานกลาง	บริษัทฯ ต้องมีการจัดการเพื่อหามาตรการลดระดับความเสี่ยง เพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และคอยติดตามตรวจสอบสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงอย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง
ต่ำ	บริษัทฯ ดำเนินการตามมาตรการควบคุมและบรรเทาผลกระทบของบริษัทฯ ที่มีอยู่ และคอยติดตามตรวจสอบสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงอย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง
ต่ำมาก	บริษัทฯ ดำเนินมาตรการควบคุมและบรรเทาผลกระทบของบริษัทฯ ที่มีอยู่ และคอยติดตามตรวจสอบสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง

2.4 การติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทบทวน ตรวจสอบ และติดตามการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามขอบเขต ประเด็นความเสี่ยง และดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะผู้บริหาร รวมถึงรายงานผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบในกรณีที่เกิดเหตุ

3. การบูรณาการการดำเนินการ (Integrate Findings and Take Appropriate Action)

หลังจากที่บริษัทฯ ได้ระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง และได้ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนแล้ว บริษัทฯ จำเป็นต้องทำการแก้ไขและจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และพิจารณากำหนดมาตรการควบคุมและมาตรการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงพัฒนามาตรการเพิ่มเติม เพื่อลดโอกาสการเกิด หรือความรุนแรง และผลกระทบของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ควรประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) หลังจากจัดทำแนวทางการป้องกันและแก้ไขด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและมีมนุษยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนและตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน
ความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน / ลูกค้า / คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อบรมให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง
การเลือกปฏิบัติกับลูกค้า ผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> จัดให้มีการอบรมพนักงานให้มีการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาค สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> มีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้า ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4. การติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน (Track and Communicate Performance)

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทบทวน ตรวจสอบ และติดตามการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามขอบเขต ประเด็นความเสี่ยง และดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินการให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ

5. การเยียวยาผลกระทบ (Remediate Adverse Impacts)

บริษัทฯ ตระหนักดีว่ากิจกรรมทางธุรกิจอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและดำเนินการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนและกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกัน จัดการแก้ไขและป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงจะลดความเสี่ยงและการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขผ่านกระบวนการที่ชอบธรรม โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) ตามที่กำหนดไว้ รวมถึงจัดให้มีกระบวนการบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมและเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบที่เกิดจากหรือเกี่ยวเนื่องมาจากบริษัทฯ

ดังนั้น หากผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และมาตรการคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส ตามนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนี้

- หากเป็นพนักงานจะต้องรับโทษทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของของบริษัทฯ
- หากเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ จะดำเนินคดีตามกฎหมาย

ในปี 2568 บริษัทฯ ไม่มีกรณีหรือข้อร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงไม่มีมาตรการเยียวยาและมาตรการแก้ไขที่จำเป็น