



รายงานการตรวจสอบสิทธิ มนุษยชนอย่างรอบด้าน ปี 2567

Human Rights Due Diligence (HRDD) Report

31 ธันวาคม 2567 (31 December 2024)

S HOTELS & RESORTS PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

จัดทำโดย

ฝ่ายการพัฒนายั่งยืน

สารบัญ

1.บทนำ	1
2.เป้าหมายและวัตถุประสงค์.....	1
3.ขอบเขต	2
4.คำนิยาม	3
5.บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	4
6.กระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน	5
6.1 การประกาศนโยบาย (Policy Commitment)	5
6.2 การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น (Assessment of Actual or Potential Impacts).....	6
6.3 การบูรณาการนโยบายกับการประเมิน รวมถึงการควบคุมภายในและภายนอก	7
6.3.1 การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Identification).....	7
6.3.2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)	8
6.3.3 การจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Ranking)	22
6.4 การแก้ไขให้ถูกต้องและเยียวยา (Remediation and Remedy)	24
6.4.1 การเตรียมการรับมือความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น	24
6.4.2 การรับมือหากมีกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น.....	24
7. ภาคผนวก	25
การสัมภาษณ์แรงงานต่างชาติ (Foreign Employee Interviews)	25
โรงแรมที่บริษัทบริหารจัดการเองในประเทศไทย (Self-managed hotels in Thailand)	25
โรงแรมที่บริษัท บริหารจัดการเองในสาธารณรัฐมัลดีฟส์ (Self-managed hotels in Maldives)	32

1. บทนำ

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (รวมเรียกว่า “บริษัท”) ยึดมั่นในนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน และตระหนักถึงผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพในภูมิสังคมที่แตกต่าง สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี พร้อมเติมเต็ม “ประสบการณ์การเดินทาง” (Enriching Journey) ควบคู่ไปกับการสร้าง “คุณค่าให้กับชีวิต” (Enriching Life) โดยประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนของภาคธุรกิจเป็นหนึ่งในประเด็นที่ บริษัทฯ ให้ความสำคัญ

บริษัทฯ จัดทำการดำเนินกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence – HRDD) โดยยึดตาม “หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ” (United Nations Guiding Principles on Business and Human rights: UNGP) ซึ่งประกอบด้วย 3 หลักการ ได้แก่ “ปกป้อง – เคารพ – เยียวยา” (Protect – Respect – Remedy) ของสหประชาชาติ พร้อมทั้งจัดให้มีกระบวนการเยียวยาหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท

2. เป้าหมายและวัตถุประสงค์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตามปรัชญาการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มสิงห์ เอสเตท จึงได้ให้มีการวางกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถตรวจสอบและรับทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ระมัดระวังมิให้มีการละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทานตามหลักปฏิบัติสากล บรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ และเพื่อให้บริษัทฯ สามารถวางแผนจัดการผลกระทบจากประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายด้านสถิติการละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นศูนย์ (Zero Human Rights Violation) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมไปถึง สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินการของบริษัทฯ ก่อให้เกิดการปกป้องและพัฒนาด้านสิทธิมนุษยชนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการให้ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนแก่ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่อุปทาน การยกระดับมาตรการและการตรวจสอบสิทธิมนุษยชน การให้ความสำคัญด้านความเท่าเทียมและความหลากหลาย เป็นต้น

3. ขอบเขต

การดำเนินงานมีขอบเขตครอบคลุมการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในระดับองค์กรของบริษัท และกลุ่มบริษัท สำหรับโรงแรมที่บริษัท บริหารจัดการเองในประเทศไทยและสาธารณรัฐมัลดีฟส์ รวมถึงบุคคลภายนอกที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัท เช่น ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ ชุมชน พนักงาน และสิ่งแวดล้อมโดยรอบ ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนดำเนินการตาม ‘หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ’ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP)

ตาราง 3.1 การระบุขอบเขตด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติ
กลุ่มพนักงาน	- ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน - ไม่มีการล่วงละเมิดพนักงานในทุกรูปแบบ - ไม่มีการใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย - ไม่มีการบังคับใช้แรงงานตามนโยบายและกฎหมาย - ไม่มีการว่าจ้างแรงงานเด็กตามนโยบายและกฎหมาย - รักษาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในที่ทำงาน
กลุ่มชุมชน	- การได้มาซึ่งที่ดิน ถูกต้องตามกฎหมาย - ให้สิทธิในการสัญจรผ่านพื้นที่ที่กำหนด - การบริหารจัดการของเสียและวัตถุอันตรายตามนโยบายและกฎหมาย - การดำเนินงานต้องไม่กระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน
กลุ่มลูกค้า	- ดูแลรักษาความปลอดภัย และอาชีวอนามัยให้แก่ลูกค้า - ปฏิบัติตามนโยบายบริษัท และกฎหมาย - ไม่มีการล่วงละเมิดลูกค้าทุกรูปแบบ - ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า
กลุ่มคู่ค้า	- ดูแลรักษาความปลอดภัย และอาชีวอนามัยให้แก่พนักงานของคู่ค้า - ปฏิบัติตามนโยบายบริษัท และกฎหมาย - การดูแลรักษาความลับของคู่ค้าและลูกค้า - พัฒนากระบวนการผลิตและ/หรือให้บริการ โดย เน้นการลดการปล่อยของเสีย และก๊าซเรือนกระจก

4. คำนิยาม

คำ หรือ ข้อความ	ความหมาย
บริษัท	- บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
สิทธิมนุษยชน (Human Rights) ¹	- สิทธิธรรมชาติ (Natural Rights) ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิด มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) - เป็นสากล และไม่สามารถโอนกันได้ (Universality and Inalienability) - ไม่สามารถแบ่งแยกเป็นส่วนได้ ไม่มีสิทธิใดมีความสำคัญกว่าอีกสิทธิหนึ่ง (Indivisibility) - ความเสมอภาคและห้ามการเลือกปฏิบัติ (Equality and Non-discrimination) - ครอบคลุมประเด็นความแตกต่าง / ความหลากหลายของปัจเจกชน การเคารพต่อความเป็นศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ประเด็นเรื่องแรงงานเด็ก แรงงานเกณฑ์ / แรงงานบังคับ การไม่เลือกปฏิบัติ ความเท่าเทียมทางเพศ สิทธิส่วนบุคคล สิทธิคนพิการ สิทธิเด็ก การดูแลคุณภาพชีวิตของแรงงานและสถานประกอบการให้มีความปลอดภัยและสุขภาวอนามัยที่ดี ซึ่งรวมถึงการจ้างงานและการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
ความยั่งยืน / การพัฒนาอย่างยั่งยืน ²	การพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนในรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ลดทอนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของตนเองของคนรุ่นถัดไป
พนักงาน	พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว และพนักงานสัญญาจ้างพิเศษของบริษัท และบริษัทย่อย
แรงงานเด็ก	ให้ยึดตามกฎหมายของประเทศที่บริษัท หรือบริษัทย่อยมีการดำเนินกิจการอยู่ โดยประเทศไทย หมายถึง ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป แต่ยังไม่ถึง 18 ปี และห้ามนายจ้างจ้างเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปีลงมาเป็นลูกจ้างโดยเด็ดขาด ส่วนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ถือว่าไม่ใช่แรงงานเด็ก
แรงงานเกณฑ์ / แรงงานบังคับ ³	การบังคับใช้แรงงานจากบุคคลด้วยการคุกคาม ข่มขู่ กักขังหน่วงเหนี่ยว ทารุณกรรม หรือการลงโทษ โดยที่บุคคลผู้นั้นมิได้เต็มใจหรือสมัครใจ
แรงงานไทย	บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย และทำงานในราชอาณาจักรไทยหรือมัลดีฟส์ โดยอาศัยทั้งความรู้ แรงกาย ทักษะต่าง ๆ ที่ตนเองมีทำงานตามเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จลุล่วง และได้รับค่าจ้างเป็นผลตอบแทน รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามการตก

¹ National Human Rights Commission of Thailand, 2019

² World Commission on Environment and Development. 'Our Common Future'. Oxford: Oxford University Press, 1987

³ Convention Concerning Forced or Compulsory Labour 1930 (No 29), International Labour Organization

	ลงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิการลา ค่าคอมมิชชั่น ค่าโอที ฯลฯ
แรงงานต่างชาติ	บุคคลธรรมดาที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย แต่เข้ามาทำงานในราชอาณาจักรไทยหรือมัลดีฟส์ โดยอาศัยทั้งความรู้ แรงกาย ทักษะต่าง ๆ ที่ตนเองมีทำงานตามเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จลุล่วง และได้รับค่าจ้างเป็นผลตอบแทน รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามการตกลงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิการลา ค่าคอมมิชชั่น ค่าโอที ฯลฯ

5. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมดำเนินการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ ควรประกอบไปด้วยผู้ที่มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

5.1. ผู้ดูแลรับผิดชอบ

ฝ่ายการพัฒนอย่างยั่งยืน (Sustainability Development Department) และฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resources Department) เป็นผู้กำกับดูแลและรับผิดชอบงานด้านการตรวจสอบและประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- พัฒนาระบบขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชน กำหนดขอบเขตและหลักเกณฑ์การตรวจสอบสิทธิมนุษยชน รวมถึง ลงพื้นที่ตรวจสอบสิทธิมนุษยชน
- ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทบทวนขั้นตอนดังกล่าวเพื่อให้มีการปรับปรุงแนวทางการประเมินในอนาคตอย่างต่อเนื่อง
- ติดตามและตรวจสอบขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน และนำไปปฏิบัติโดยหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เช่น การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและการจัดการ การดำเนินมาตรการเพื่อลดระดับความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
- จัดทำรายงานการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ประจำปี และรายงานต่อผู้บริหารและกรรมการ

5.2. ผู้เข้าร่วมในกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ฝ่ายการพัฒนอย่างยั่งยืนเป็นหน่วยงานที่ดูแลเอกสารและเป็นผู้จัดทำแบบสอบถาม รวมถึงกระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน เนื่องด้วยการประเมิน

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญด้านการบริหารจัดการด้านการพัฒนาความยั่งยืน ในครั้งนี้ บริษัทฯ จัดให้ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กร เข้าร่วมในกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในครั้งนี้ด้วย นอกจากนี้หน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานรักษาความปลอดภัยและความมั่นคง หน่วยงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม หน่วยงานด้านการลงทุน วิเคราะห์ และวางแผน รวมทั้ง หน่วยงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ โดย มีบทบาทหน้าที่หลัก ดังนี้

- การระบุประเด็นและระดับของผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน
- การกำหนดมาตรการควบคุมและลดผลกระทบตามที่ระบุได้
- การทบทวนผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตามขั้นตอนการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเป็นระยะทุกๆ หนึ่งปี หากผลประเมินมีความเสี่ยงต่ำจะปรับเป็น 2 ปี
- การทบทวนและปรับปรุงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

6. กระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน



6.1 การประกาศนโยบาย (Policy Commitment)

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ตามปรัชญาการพัฒนาที่ยั่งยืนของกลุ่มสิงห์ เอสเตท จึงได้จัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพและระมัดระวังมิให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทานธุรกิจตามหลักปฏิบัติสากล และกฎหมาย โดย สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์ของบริษัทฯ

<http://investor.shotelsresorts.com/storage/content/corporate-governance/cg-document-and-download/20230317-human-right-policy-th.pdf>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการสื่อสารและสนับสนุนให้พันธมิตรทางธุรกิจมีความตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผ่านการจัดงาน S & SHR Supplier Day รวมถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัทฯ ผ่านการเวียนจดหมาย และการเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการแวะเวียนเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการของคู่ค้าเพื่อประเมินการปฏิบัติตามสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (Environment, Social and Governance “ESG”) ของคู่ค้า รวมถึง สร้างความตระหนักรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัทฯ

6.2 การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น (Assessment of Actual or Potential Impacts)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ โดยจัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงเพื่อระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนทั้งในระดับองค์กรและในเครือข่ายทางธุรกิจ กระบวนการดังกล่าวครอบคลุมทั้งความเสี่ยงที่มีความเชื่อมโยงโดยตรงจากกิจกรรมที่บริษัทฯ ดำเนินการ และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยอ้อมจากคู่ค้า ซัพพลายเออร์ หรือพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างรับผิดชอบและเคารพต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การประเมินดังกล่าวคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในประกอบด้วยพนักงาน ผู้รับเหมาช่วง และแรงงานข้ามชาติ ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกครอบคลุมชุมชนในพื้นที่การดำเนินงาน ลูกค้า และคู่ค้าทางธุรกิจ กระบวนการประเมินจะพิจารณาทั้งความรุนแรงและโอกาสเกิดของผลกระทบ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการระบุข้อกังวลและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดมาตรการป้องกันและจัดการความเสี่ยง รวมถึงการฟื้นฟูผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

6.3 การบูรณาการนโยบายกับการประเมิน รวมถึงการควบคุมภายในและภายนอก

6.3.1 การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Identification)

บริษัทฯ ได้ระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจโรงแรมโดยแบ่งความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ออกเป็น 7 ประเด็นดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของชุมชน	2. แรงงานข้ามชาติ	3. การใช้ลูกจ้างเหมาค่าแรง	4. องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
• การจัดการที่ดิน • คุณภาพ ความพอเพียง และการเข้าถึงแหล่งน้ำ • ผลกระทบด้านวัฒนธรรม • การจัดการความปลอดภัย • สภาวะแวดล้อม • การมีส่วนร่วมและสิทธิ	• การจัดหาแรงงาน • หนังสือเดินทาง/เอกสารแสดงตน • เงื่อนไขการจ้างงาน • สภาวะแวดล้อมในการทำงาน	• การจ้างงาน • สภาวะแวดล้อมในการทำงาน • การจัดการลูกจ้างรับเหมาค่าแรง	• กระบวนการผลิต • สภาวะแวดล้อมในการทำงาน • สุขภาพและความปลอดภัย • การมีส่วนร่วม
5. ลูกจ้าง	6. ลูกจ้างชั่วคราว	7. ลูกค้า	
• การจ้างงาน • สภาวะแวดล้อมในการทำงาน • การเลือกปฏิบัติ • เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง • วินัยและการลงโทษ • ความเป็นส่วนตัวของลูกจ้าง	• การจ้างงาน • สภาวะแวดล้อมในการทำงาน • การเลือกปฏิบัติ	• การสำรองห้องพัก • ความปลอดภัย • การเลือกปฏิบัติ • การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	

6.3.2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง (Risk Criteria)

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง (Risk Criteria) เป็นเครื่องมือในการชี้บ่งระดับความเสี่ยง ของปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยมีการกำหนดแนวทางในการประเมิน ผลกระทบ (Impact) และโอกาสเกิด (Likelihood)

โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง (Likelihood)

ระดับของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงและระดับของความเสียหาย แบ่งเป็น 4 ระดับ โดยกำหนดนิยามในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ	คำอธิบาย	ความถี่ที่จะเกิดขึ้นของความเสี่ยง	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
4	สูงมาก	1 ปีต่อครั้ง	มากกว่าเท่ากับ 80%
3	สูง	3 ปีต่อครั้ง	มากกว่าเท่ากับ 40% แต่ไม่เกิน 80%
2	ปานกลาง	5 ปีต่อครั้ง	มากกว่าเท่ากับ 20% แต่ไม่เกิน 40%
1	ต่ำ	มากกว่า 5 ปีต่อครั้ง	น้อยกว่า 20%

ผลกระทบที่เกิดขึ้น (Impact)

ระดับของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยง แบ่งเป็น 10 ด้านหลัก โดยแต่ละด้านแบ่งเป็น 4 ระดับ โดยกำหนดนิยามในแต่ละระดับ ดังนี้

การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact)							
ระดับ	คำอธิบาย	กลยุทธ์องค์กร	การเงิน	ชื่อเสียง และภาพลักษณ์			การดำเนินธุรกิจ
				ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ผู้ที่ได้รับ ผลกระทบ	การถูกฟ้องร้อง/ ร้องเรียน	
4	สูงมาก	กระทบต่อกลยุทธ์รุนแรง มาก ต้องเปลี่ยนแปลงใน ระดับภาพรวมธุรกิจ ยุทธศาสตร์ ตลอดจนกล ยุทธ์และเป้าหมายทั้ง ระยะสั้นและยาว ต้องใช้ เวลาในการปรับเปลี่ยน องค์กรตามกลยุทธ์ใหม่ มากกว่า 1 ปี	EBITDA ต่ำ กว่า เป้าหมาย มากกว่าหรือ เท่ากับ 5 %	ระดับความพึง พอใจของลูกค้า ลดลงมากกว่า 10% จากเกณฑ์ ที่กำหนด	มีผลกระทบต่อ ผู้ถือหุ้นราย ใหญ่ของบริษัท ฯ บริษัทฯ และ คณะกรรมการ บริษัทฯ	ร้องเรียนต่อ Social Media ทั้งภายในและ ภายนอกบริษัทฯ มีการ ชดใช้ค่าเสียหาย และ/ หรือ มีการเผยแพร่ข่าว ผ่านสื่อต่าง ๆ และต้อง ชี้แจงต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ	มีผลกระทบต่อการดำเนิน ธุรกิจบางโรงแรม/โครงการ หลัก และ มีผลให้หยุดชะงัก เกินกว่า 2 สัปดาห์ขึ้นไป
3	สูง	กระทบต่อกลยุทธ์รุนแรง ต้องทำการเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์และเป้าหมาย บางส่วนทั้งระยะสั้นและ ยาว และใช้เวลาในการ	EBITDA ต่ำ กว่า เป้าหมาย 3% แต่น้อย กว่า 5%	ระดับความพึง พอใจของลูกค้า ลดลงตั้งแต่ 5% - 10% จาก เกณฑ์ที่กำหนด	มีผลกระทบ หลาย หน่วยงาน หรือ กระทบต่อฝ่าย	ร้องเรียนใน Social Media ทั้งภายในและ ภายนอกบริษัทฯ	มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน บางโรงแรม/โครงการ และ มี ผลให้หยุดชะงักตั้งแต่ 1 – 2 สัปดาห์

		ปรับเปลี่ยนองค์กรตาม กลยุทธ์ใหม่ภายใน 1 ปี			บริหาร หรือ ฝ่ายจัดการ		
2	ปานกลาง	กระทบต่อกลยุทธ์และ เป้าหมายในระยะสั้น องค์กรสามารถปรับกล ยุทธ์ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ภายใน 3 – 6 เดือน	EBITDA ต่ำ กว่า เป้าหมาย 2% แต่น้อย กว่า 3%	ระดับความพึง พอใจของลูกค้า ลดลงตั้งแต่ 3% - 5% จากเกณฑ์ ที่กำหนด	มีผลกระทบ เฉพาะ หน่วยงาน หรือ ภายในส่วนงาน	ร้องเรียนในสื่อ Social Media ของบริษัท ยัง ไม่ออกไปสื่อภายนอก และสามารถแก้ไข ปัญหาได้ภายใน 1-3 วัน	มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน บางโรงแรม/โครงการ และ มี ผลให้หยุดชะงักไม่ถึง 1 สัปดาห์
1	ต่ำ	กระทบต่อกลยุทธ์ เล็กน้อย เป้าหมายระยะ สั้นและยาวยังไม่ เปลี่ยนแปลง สามารถ ดำเนินการต่อไปได้	EBITDA ต่ำ กว่า เป้าหมาย น้อยกว่า 2%	ระดับความพึง พอใจของลูกค้า ลดลงน้อยกว่า 3% จากเกณฑ์ที่ กำหนด	มีผลกระทบ เฉพาะตัว บุคคล	ร้องเรียนต่อหน่วยงาน รับร้องเรียนภายใน บริษัท	มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน ของโรงแรม/โครงการเพียง เล็กน้อย ซึ่งบริษัทฯ สามารถ ดำเนินธุรกิจต่อไปได้

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล					
4	สูงมาก	- ต้นทุนโครงการสูงกว่าที่กำหนด $\geq$ 8% - ต้นทุนก่อสร้างสูงกว่าที่กำหนด > 10% - ล่าช้ากว่าแผนงานซึ่ง	- สำหรับระบบที่อยู่บน On-premise หยุดชะงักตั้งแต่ 24 ชั่วโมง - สำหรับระบบที่อยู่บน Cloud และระบบการ	ข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญเสียหายมากกว่า 1 วัน ย้อนหลัง	เรื่องที่เกิดจากการถูกเพิกถอนใบอนุญาตสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	พนักงานเกิดความไม่พอใจรุนแรง เช่น นัดหยุดงานหรือลาออกและส่งผลกระทบต่อธุรกิจหยุดชะงักหรือเกิดข้อพิพาทที่ต้องเข้าสู่	มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นทำให้ได้รับบาดเจ็บจนต้องหยุดงานเกิน 3 วัน และ/หรือทรัพย์สินเสียหายมูลค่าเกิน 500,000 บาท ขึ้นไปต่อโครงการ	มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรุนแรงมาก (ก) ต้องหยุดให้บริการเกินกว่า 7 วัน และ/หรือ (ข) ต้องใช้ทรัพยากรและเวลานานในการแก้ไขเกินกว่า 30 วัน	(ก) มีผลกระทบต่อชุมชนเป็นวงกว้างในรัศมี 100 เมตรจากโครงการ และ/หรือ (ข) มีผลกระทบต่อสถานที่เปราะบางตามกฎหมาย EIA หรือกลุ่มเปราะบางและ/หรือ (ค) ต้องหยุดก่อสร้างเกินกว่า 7 วัน หรือ

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
		กำหนดไว้ในแต่ละ ช่วง มากกว่า 28 วัน ● ค่าใช้จ่าย ส่งผล กระทบต่อ การโอน หรือส่ง มอบให้แก่ ลูกค้า	เชื่อมต่อ หยุดชะงัก มากกว่า 72 นาที/วัน (downtime > 5%)			กระบวนการ ทางกฎหมาย		และ/หรือ (ค) ต้องใช้เวลาใน การฟื้นฟู มากกว่า 6 เดือน และ/หรือ (ง) เกิด ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 75% ของ Contingency Budget หรือ ส่งผลให้ EBITDA ต่ำ	กระทบ กระบวนการ ทำงานทั้งหมดทั้ง ระยะสั้นและระยะ ยาว และ/หรือ (ง) มีผลกระทบต่อ ชุมชนที่อยู่ติดกับ โครงการซึ่งต้องใช้ เวลาแก้ไขมากกว่า 30 วัน และ/หรือ (จ) เกิดค่าใช้จ่าย ในการเยียวยาเกิน

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
								กว่าเป้าหมาย ≥ 5%	กว่า 500,000 บาท ขึ้นไป
3	สูง	- ต้นทุนโครงการสูงกว่าที่กำหนด 4-8% - ต้นทุนก่อสร้างสูงกว่าที่กำหนด 8-10%	สำหรับระบบที่อยู่บน On-premise หยุดชะงักตั้งแต่ 12 ชั่วโมง ไม่ถึง 24 ชั่วโมง	ข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญเสียหายจำนวน 1 วัน ย้อนหลัง	เรื่องที่ (ก) ก่อให้เกิดโทษจำคุก และ/หรือ (ข) ถูกเรียกปรับค่าเสียหายเกินกว่า 1 ล้านบาท และ/หรือ (ค) การถูกเพิกถอนใบอนุญาตที่มีใช้	พนักงานเกิดความไม่พอใจสูง และมีการร้องเรียนผ่านช่องทางภายในบริษัท ฯ	มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นทำให้ได้รับบาดเจ็บจนต้องหยุดงานไม่เกิน 3 วัน และ/หรือ ทรัพย์สินเสียหายมูลค่าอยู่ระหว่าง	มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรุนแรง (ก) ต้องหยุดให้บริการตั้งแต่ 3 – 7 วัน และ/หรือ (ข) ต้องใช้ทรัพยากรและเวลาในการแก้ไขตั้งแต่ 15	มีผลกระทบต่อชุมชนที่อยู่ติดกับโครงการ และ (ก) ต้องหยุดก่อสร้างตั้งแต่ 3 – 7 วัน และ/หรือ (ข) ต้องใช้เวลาแก้ไขมากกว่า 14 วัน หรือกระทบกระบวนการ

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
		ล่าช้ากว่าแผนงานซึ่งกำหนดไว้ในแต่ละช่วง ตั้งแต่ 14 ถึง 28 วัน	สำหรับระบบที่อยู่บน Cloud และ ระบบการเชื่อมต่อหยุดชะงักตั้งแต่ 16 นาที/วัน – 72 นาที/วัน (downtime 1.1-5%)		ใบอนุญาตหลักของการดำเนินธุรกิจ		100,000 - 500,000 บาท ต่อโครงการ	- 30 วัน และ/หรือ (ค) ต้องใช้เวลาในการฟื้นฟูตั้งแต่ 1 – 6 เดือน และ/หรือ (ง) เกิดค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 50%-75% ของ Contingency Budget หรือส่งผลให้	ทำงานบางส่วนทั้งระยะสั้นและระยะยาว และ/หรือ (ค) เกิดค่าใช้จ่ายในการเยียวยาตั้งแต่ 100,000 - 500,000 บาท

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
								EBITDA ต่ำ กว่าเป้าหมาย 3-4.99%	
2	ปานกลาง	- ต้นทุนโครงการสูงกว่าที่กำหนด 2-4% - ต้นทุนก่อสร้างสูงกว่าที่	สำหรับระบบที่อยู่บน On-premise หยุดชะงักตั้งแต่ 6 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 12 ชั่วโมง	ข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญเสียหายเฉพาะข้อมูลระหว่างวัน	เรื่องที่ (ก) ถูกเรียกร้องค่าปรับ-ค่าเสียหายตั้งแต่ 1 แสนบาท แต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท และ/หรือ (ข) ถูกเชิญพบหรือเรียกสอบสวนโดยหน่วยงานของรัฐ	พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ และมีความจำเป็นต้องอาศัยหน่วยงานกลาง (HR) ในการ	มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นทำให้ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย แต่ไม่ต้องหยุดงาน และ/หรือทรัพย์สินเสียหาย	มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (ก) ต้นทุนให้บริการน้อยกว่า 3 วัน และ/หรือ (ข) ต้องใช้เวลาทรัพยากร และใน การ	มีผลกระทบต่อชุมชนที่อยู่ติดกับโครงการ และ (ก) ต้องหยุดก่อสร้างน้อยกว่า 3 วัน และ/หรือ (ข) สามารถแก้ไขได้ภายใน 7-14 วันหรือกระทบ

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
		กำหนด 4-8% ● ถ้าต่ำกว่า แผนงานซึ่ง กำหนดไว้ ในแต่ละ ช่วง 7 วัน แต่ไม่ถึง 14 วัน	● สำหรับ ระบบที่อยู่ บน Cloud และ ระบบ การ เชื่อมต่อ หยุดชะงัก ตั้งแต่ 1.45 นาทิต่อวัน – 15 นาทิต่อวัน (downtime 0.1-1.0%)	ซึ่งไม่ได้มี การ Back up		ดำเนินการ แก้ไข	มูลค่าไม่เกิน 100,000 บาท ต่อ โครงการ	แก้ไขตั้งแต่ 7 วัน แต่ไม่ถึง 15 วัน และ/หรือ (ค) ต้องใช้เวลา ในการฟื้นฟู ตั้ง แต่ 1 สัปดาห์ – 1 เดือน (ง) เกิด ค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 25%-50% ของ Contingency Budget หรือ	กระบวนการ ทำงานบางส่วน ระยะสั้น และ/หรือ (ค) เกิดค่าใช้จ่าย ในการเยียวยา น้อยกว่า 100,000 บาท

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
								ส่ง ผล ให้ EBITDA ต่ำ กว่าเป้าหมาย 2-2.99%	
1	ต่ำ	- ต้นทุนโครงการสูงกว่าที่กำหนด $\leq$ 2% - ต้นทุนก่อสร้างสูงกว่าที่	สำหรับระบบที่อยู่บน On-premise หยุดชะงักน้อยกว่า 6 ชั่วโมง	ข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญเสียหายเฉพาะข้อมูล	เรื่องที่ (ก) ถูกเรียกร้องค่าปรับ-ค่าเสียหายไม่เกิน 1 แสนบาท และ/หรือ (ข) ได้รับตกเตือนจากบุคคลภายนอก	พนักงานลูกจ้างเกิดความไม่พอใจและสามารถบริหารจัดการแก้ไขได้	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นทำให้เกิดเป็นอุบัติเหตุ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อพนักงานคนงานและ/	มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย (ก) ไม่ต้องหยุดให้บริการ และ/หรือ (ข) ต้องใช้เวลาทรัพยากรและในการ	มีผลกระทบต่อชุมชนที่อยู่ติดกับโครงการ และ (ก) ไม่ต้องหยุดก่อสร้าง และ/หรือ (ข) สามารถแก้ไขได้ภายใน 7 วันหรือกระทบ

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การบริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
		กำหนด ≤ 4% ● ถ้าต่ำกว่า แผนงานซึ่ง กำหนดไว้ในแต่ละ ช่วง น้อยกว่า 7 วัน	● สำหรับระบบที่อยู่บน Cloud และ ระบบการเชื่อมต่อหยุดชะงักน้อยกว่า 1.45 นาที/วัน (downtime <0.1%)	ย้อนหลังไม่เกิน 10 นาที ซึ่งไม่ได้มีการ Back up	หรือหน่วยงานของรัฐ	ภายในหน่วยงาน	หรือทรัพย์สินของโครงการได้รับความเสียหายได้ต่อโครงการ	แก้ไขไม่ถึง 7 วัน และ/หรือ (ค) ต้องใช้เวลาในการฟื้นฟูไม่เกิน 1 สัปดาห์ (ง) เกิดค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 25% ของ Contingency Budget หรือส่งผลให้	กระบวนการเพียงเล็กน้อย และ/หรือ (ค) ไม่เกิดค่าใช้จ่ายในการเยียวยา

		การวัดระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) (ต่อ)							
ระดับ	คำอธิบาย	การ บริหารธุรกิจ	ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ		กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ	พนักงาน ลูกจ้าง	ความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย	สิ่งแวดล้อม	ชุมชน
			การ หยุดชะงัก ของระบบ	ความ เสียหาย ของข้อมูล	ความเสียหาย อันอาจคำนวณ เป็นตัวเงินได้ หรือมีโทษตาม กฎหมาย				
								EBITDA ต่ำ กว่าเป้าหมาย ≤ 2%	

ระดับความเสี่ยง (Risk Level)

ระดับความเสี่ยง	แทนด้วย	คำอธิบาย
สูงมาก	VH	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที
สูง	H	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ต่อไป
ปานกลาง	M	ระดับความเสี่ยงที่องค์กรพอยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับที่องค์กรยอมรับไม่ได้
ต่ำ	L	ระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ โดยไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม

แผนภาพความเสี่ยง (Risk Map)

เพื่อประโยชน์ในการจัดลำดับความเสี่ยงว่าความเสี่ยงที่ได้รับการประเมินอยู่ในกลุ่มประเภทความเสี่ยงสูงมาก (แดง) สูง (ส้ม) ปานกลาง (เหลือง) หรือต่ำ (เขียว)

ผลกระทบ (Impact)	สูงมาก (4)	สูง	สูง	สูงมาก	สูงมาก
	สูง (3)	ปานกลาง	สูง	สูงมาก	สูงมาก
	ปานกลาง (2)	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูง
	ต่ำ (1)	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
		ต่ำ (1)	ปานกลาง (2)	สูง (3)	สูงมาก (4)
ความเป็นไปได้ - โอกาสเกิด/ความถี่ (Likelihood)					

แนวทางในการจัดการความเสี่ยง

- การหลีกเลี่ยง (Avoid) เป็นการดำเนินการเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง มักใช้ในกรณีที่ความเสี่ยงมีความรุนแรงสูง ไม่สามารถหาวิธีลด/จัดการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- การร่วมจัดการ (Share) เป็นการร่วมหรือถ่ายโอนความเสี่ยงทั้งหมดหรือบางส่วนไปยังบุคคล/หน่วยงานภายนอกองค์กร ให้ช่วยแบกรับภาระความเสี่ยงแทน เช่น การซื้อกรมธรรม์ประกันภัย
- การลด (Reduce) เป็นการกำหนดมาตรการจัดการ เพื่อลดโอกาสการเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง หรือลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น การเตรียมแผนฉุกเฉิน (Contingency Plan)
- การยอมรับ (Accept) ความเสี่ยงที่เหลือในปัจจุบันอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องดำเนินการใด ๆ เพื่อลดโอกาสหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอีก มักใช้กับความเสี่ยงที่ต้นทุนของมาตรการจัดการสูง ไม่คุ้มกับประโยชน์ที่ได้รับ
- การดำเนินการต่อ (Pursue) เป็นการดำเนินการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น แต่ต้องระวังไม่ให้ความเสี่ยงสูงเกินกว่าขอบเขตช่วงที่ยอมรับได้

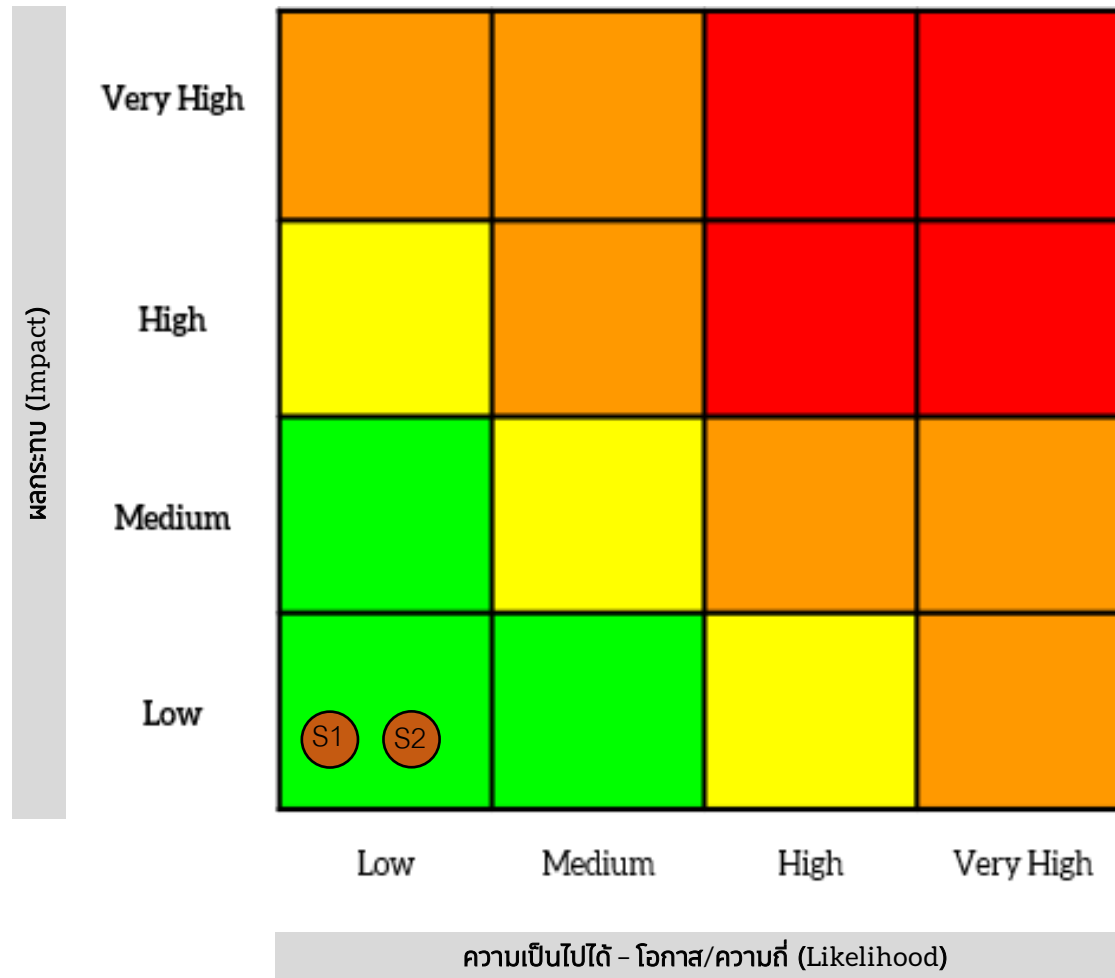
6.3.3 การจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Ranking)

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่พบและแนวทางการดำเนินการของบริษัทฯ – โรงแรมที่บริษัทบริหารจัดการเอง (Self-Managed hotels)

	ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ผลกระทบ (1 - 4)	ความเป็นไปได้ ที่จะเกิด (1 - 4)	แนวทางการดำเนินการของบริษัทฯ
S1	องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ สินค้าอื่นๆ ผลิตในสถานประกอบการของคู่ค้าธุรกิจเองหรือไม่?	1	1	ตรวจสอบกระบวนการผลิตของผู้จัดจำหน่ายเพื่อให้มั่นใจในความ ปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ การปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึง
S2	องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ มีการตรวจสอบว่าโรงงานที่ผลิตสินค้านั้นได้ดำเนินการตามหลักสิทธิ มนุษยชนและกฎหมายแรงงานท้องถิ่นที่โรงงานนั้นตั้งอยู่หรือไม่	1	1	จรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ

แผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) ด้านสิทธิมนุษยชนที่พบและแนวทางการดำเนินการของบริษัทฯ

- โรงแรมที่บริษัทบริหารจัดการเอง (Self-Managed hotels)



	ช่วงก่อสร้างหรือช่วงขยายกิจการ
	การใช้แรงงานข้ามชาติ
	การใช้ลูกจ้างรับเหมาค่าแรง
	องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
	ลูกจ้าง
	ลูกจ้างชั่วคราว
	ลูกค้า

6.4 การแก้ไขให้ถูกต้องและเยียวยา (Remediation and Remedy)

บริษัทฯ ได้กำหนดช่องทางการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing) เพื่อเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสดกรณีพบการละเมิดและ/หรือ ไม่เคารพต่อสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น โดยบริษัทฯ มีการรับมือ ดังนี้

6.4.1 การเตรียมการรับมือความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น

1. จัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ
2. จัดทำแผนการรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การรับมือภัยพิบัติ และ โรคระบาด
3. จัดเตรียมอุปกรณ์นิรภัยให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

6.4.2 การรับมือหากมีกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น

1. จัดให้มีกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นธรรม โดย แต่งตั้งผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง และไม่มีส่วนได้เสียใดๆ
2. ให้ผู้กระทำความผิดขอโทษผู้เสียหาย
3. ประเมินการบาดเจ็บทางร่างกายและจิตใจของผู้เสียหาย
4. จัดให้มีการรักษาพยาบาล และ/หรือ ให้คำปรึกษาด้านจิตใจ จนกว่าจะหายดีตามที่กำหนดโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง
5. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการเยียวยาทางกฎหมาย ตามกฎหมายและข้อบังคับของประเทศ
6. ปกป้องผู้เสียหายโดยแยกผู้เสียหายออกจากผู้ละเมิดหรือพาไปยังพื้นที่ปลอดภัยหรือหน่วยงานสวัสดิการตามความเหมาะสม

7. ภาคผนวก

การสัมภาษณ์แรงงานต่างชาติ (Foreign Employee Interviews)

โรงแรมที่บริหารจัดการตนเองในประเทศไทย (Self-managed hotels in Thailand)

ผลการตรวจสอบและสัมภาษณ์แรงงานไทยซึ่งทำงานที่โรงแรมทราย พีพี ไอส์แลนด์ วิลเลจ (SAii Phi Phi Island Village) สรุปได้ ดังนี้

หัวข้อ	ผลการตรวจสอบ
1.เงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์	พนักงานทุกคนของ SPP ลงนามในสัญญาจ้างงานอย่างเป็นทางการ ไม่มีการแก้ไขสัญญาภายหลังจากการจ้างงาน และได้รับสิทธิประโยชน์ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ลาป่วย ลาคลอด และลาพักร้อนตามกฎหมาย ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์
2.การจ้างงาน	SPP ไม่มีการจ้างแรงงานผ่านตัวแทน แต่แผนก HR ดำเนินการจ้างงานเอง ผ่านการประกาศการรับสมัครงาน และว่าจ้างพนักงานชั่วคราวตามความต้องการ เช่น พนักงานเสิร์ฟ โดยพนักงานชั่วคราวจะได้รับค่าจ้างตามข้อตกลงและเป็นไปตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ มีการจ้างงานแรงงานไทยในท้องถิ่นและแรงงานต่างชาติ เช่น นักดนตรีจากประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยการจ้างงานเป็นไปตามตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน ทักษะและความเหมาะสมของตำแหน่งงาน และปราศจากการกีดกัน ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการจ้างงาน
3.สภาพแวดล้อมการทำงาน	โดยรวม SPP มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ความปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่ทำงาน เช่น ห้องครัว ห้องรีดผ้า และซักผ้ามีอากาศถ่ายเทสะดวก มีอุปกรณ์การทำงาน เช่น เครื่องจักรที่ได้รับการตรวจสอบจากคู่ค้าเป็นประจำ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องจ่ายน้ำยาซักผ้า เป็นต้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน

4.ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และ สิ่งอำนวยความสะดวก	มีเจ้าหน้าที่ดูแลและตรวจตราความปลอดภัย และความปลอดภัย มีการติดตั้งและจัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง สัญญาณเตือนอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ที่พนักงานได้รับการปรับปรุงให้มีความสะอาดมากขึ้น มีการคัดแยกขยะทั้งในโซนการทำงานและห้องพักพนักงาน มีระบบไฟฟ้าที่สามารถใช้งานได้ตามมาตรฐาน มอก. และระบบกรองน้ำ แต่พนักงานต้องประหยัดการใช้น้ำในช่วงหน้าแล้ง เนื่องจากมีปริมาณน้ำในแหล่งน้ำที่น้อย ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก
5.การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของ พนักงานและลูกค้า	ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานถูกเก็บรักษาในตู้ล็อกในแผนก HR มีเพียงผู้อำนวยการฝ่าย HR เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว พนักงานทุกคนเซ็นยอมรับ PDPA ทั้งนี้ SPP มีการกำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูล และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า โดย พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ถึงจะมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า มีการแจ้งลูกค้าว่าในเขตโรงแรมมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย ผ่านป้ายแจ้ง ณ จุดลงทะเบียนเข้าพัก และตามจุดต่างๆ ที่มีกล้องวงจรปิดติดตั้งอยู่
6.การดูแลแรงงานต่างชาติในไทย	แรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานใน SPP ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เป็นธรรม สัญญาจ้างเป็นภาษาอังกฤษ และเป็นไปตามกฎหมายแรงงานไทย ไม่มีกรณีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ แรงงานต่างชาตินอกจากนี้ แรงงานต่างชาติมีสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง การให้ข้อเสนอแนะ การรวมกลุ่ม ไม่มีการยึด passport และไม่มีการชาร์จเงินเพิ่มเติม หรือหักเงินเดือนอย่างไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากแรงงานต่างชาติ

7.การมีส่วนร่วมของชุมชน	เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมภายในพื้นที่โรงแรม เช่น การจัดกิจกรรมวันเด็กในชุมชน การร่วมกับชุมชนปลูกป่าโกงกาง การปล่อยปลาลงสู่ทะเล ทำบุญค่าภัตตาหาร และบริจาคอาหารแห้งและเสื้อผ้ามือสองให้ชาวเลอุรักลาไว้อย่างเป็นต้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนรอบโรงแรม
8.ข้อร้องเรียนและการเยียวยา	ไม่มีข้อร้องเรียน และการเยียวยา

ผลการตรวจสอบและสัมภาษณ์แรงงานไทยซึ่งทำงานที่โรงแรมทราย ลากูน่า ภูเก็ต (SAii Laguna Phuket) สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	ผลการตรวจสอบ
1.เงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์	พนักงานทุกคนเซ็นสัญญาจ้างงาน และได้รับสิทธิประโยชน์ลาป่วย และลาพักร้อนตามกฎหมาย พนักงานสามารถสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับสัญญาจ้างได้จากเจ้าหน้าที่ HR ทั้งนี้ พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีการกีดกัน และมีความเคารพในความแตกต่าง ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์
2.การจ้างงาน	การจ้างงานใน SLP เป็นไปตามกฎหมาย มีการใช้สัญญาจ้างที่ได้มาตรฐานทั้งภาษาไทยและอังกฤษ โดยพนักงานทุกคนต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ มีการเซ็นสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการระบุถึงค่าแรง ตามกฎหมาย และสิทธิประโยชน์ที่พนักงานควรได้รับ พนักงาน SLP มีสิทธิได้รับค่าทำงานล่วงเวลา และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานควรได้รับ เช่น สิทธิในการได้รับการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการจ้างงาน
3.สภาพแวดล้อมการทำงาน	โดยรวม SLP มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ความปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่ทำงาน เช่น ห้องครัว มีอุปกรณ์การทำงาน เช่น เครื่องจักรที่ได้รับการตรวจสอบจากคู่ค้าเป็นประจำ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องจ่ายน้ำยาซักผ้า เป็นต้น

	ทั้งนี้ ห้องเย็บผ้ามีขนาดที่คับแคบ ทาง SLP อาจจะหาพื้นที่ใหม่ให้แก่พนักงานที่รับผิดชอบด้านการเย็บกระเป๋าจากผ้ามา่น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน
4.ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก	มีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัย และความสะดวก มีมาตรการรักษาความปลอดภัยและอาชีวอนามัย มีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและอุปกรณ์ทำความสะอาดที่ครบถ้วน มีการใช้คีย์การ์ด มีสัญญาณเตือนอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ทางออกฉุกเฉิน และกล้องวงจรปิด นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึง มีการซ้อมหนีไฟประจำปี ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก
5.การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า	นอกจากนี้ ข้อมูลของลูกค้าและพนักงานทั้งหมดได้ถูกจัดเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้ SLP มีการกำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูล และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า โดย พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ถึงจะมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า
6.การดูแลแรงงานต่างชาติในไทย	แรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานใน SLP ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เป็นธรรม สัญญาจ้างเป็นภาษาอังกฤษ และเป็นไปตามกฎหมายแรงงานไทย ไม่มีกรณีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ แรงงานต่างชาตินอกจากนี้ แรงงานต่างชาติมีสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง การให้ข้อเสนอแนะ การรวมกลุ่ม ไม่มีการยึด passport และไม่มีการขาร้เงินเพิ่มเติม หรือหักเงินเดือนอย่างไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากแรงงานต่างชาติ
7.การมีส่วนร่วมของชุมชน	เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและทางศาสนาภายในพื้นที่โรงแรม เช่น การจัดกิจกรรมวันเด็กในชุมชน การร่วมกับชุมชนคลองเคียน ในจังหวัดพังงาปลูกป่าโกงกาง การปล่อยเต่าลงสู่ทะเล การตัดบาตร และการ

	บริจาคเลือด เป็นต้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนรอบ โรงแรม
8. ข้อร้องเรียนและการเยียวยา	ไม่มีข้อร้องเรียน และการเยียวยา

**ผลการตรวจสอบและสัมภาษณ์แรงงานไทยและแรงงานต่างชาติซึ่งทำงานที่โรงแรมสันติ
บุรี เกาะสมุย (Santiburi Koh Samui) สรุปได้ดังนี้**

หัวข้อ	ผลการตรวจสอบ
1. เงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์	พนักงานทุกคนเซ็นสัญญาจ้างงาน และได้รับสิทธิประโยชน์ ลาป่วย และลาพักร้อนตามกฎหมาย ในกรณีที่มิข้อสงสัย เกี่ยวกับสัญญา สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ HR ได้ ทั้งนี้ พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและด้วย ความเคารพ พนักงานที่พักในห้องพักที่โรงแรมจัดไว้ให้ ได้รับ เงินสนับสนุนค่าสาธารณูปโภคแบบรายเดือน ในกรณีนี้ ไม่มี ข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงานและสิทธิ ประโยชน์
2. การจ้างงาน	การจ้างงานเป็นไปตามกฎหมาย โดยพนักงานทุกคนต้อง ผ่านกระบวนการคัดเลือกที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ มีการ เซ็นสัญญาว่าจ้าง ซึ่งระบุถึงค่าแรง ค่าทำงานล่วงเวลา และ สิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานควรได้รับ เช่น สิทธิในการ ได้รับการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการ จ้างงาน
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน	โดยรวม STB มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความ ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่ทำงาน เช่น ห้องครัว ห้องรีดผ้าและเก็บผ้า มีอุปกรณ์การทำงาน เช่น เครื่องจักร ที่ได้รับการตรวจสอบจากคู่ค้าเป็นประจำ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องจ่ายน้ำยาซักผ้า เป็นต้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน
4. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และ สิ่งอำนวยความสะดวก	มีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัย และสะอาด ได้รับการ รับรอง มีมาตรการรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ ครบถ้วน มีสัญญาณเตือนอัคคีภัยตามจุดต่างๆ อาคารมี

	ทางออกฉุกเฉิน และกล้องวงจรปิด นอกจากนี้ ยังมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึง มีการซ้อมหนีไฟประจำปี ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก
5.การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า	ข้อมูลทั้งของลูกค้าและพนักงานทั้งหมดได้ถูกจัดเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้ STB มีการกำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูล และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า โดย พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ถึงจะมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า
6.การดูแลแรงงานต่างชาติในไทย	แรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานใน STB ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เป็นธรรม สัญญาจ้างเป็นภาษาอังกฤษ และเป็นไปตามกฎหมายแรงงานไทย ไม่มีกรณีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ แรงงานต่างชาตินอกจากนี้ แรงงานต่างชาติมีสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง การให้ข้อเสนอแนะ การรวมกลุ่ม ไม่มีการยึด passport และไม่มีการข่มขู่เงินเพิ่มเติม หรือหักเงินเดือนอย่างไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากแรงงานต่างชาติ
7.การมีส่วนร่วมของชุมชน	เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและทางศาสนาภายในพื้นที่โรงแรม เช่น ตักบาตรพระ บริจาคเลือด เป็นต้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนรอบโรงแรม
8.ข้อร้องเรียนและการเยียวยา	ไม่มีข้อร้องเรียน และการเยียวยา

ผลการตรวจสอบและสัมภาษณ์แรงงานไทยซึ่งทำงานที่โรงแรม ทราาย เกาะสมุย วิลล่า (SAii Koh Samui Villas) สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	ผลการตรวจสอบ
1.เงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์	พนักงานทุกคนเซ็นสัญญาจ้างงาน และได้รับสิทธิประโยชน์ลาป่วย และลาพักร้อนตามกฎหมาย เงื่อนไขการจ้างงานรายวัน โดยเฉพาะแรงงานไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ทำความสะอาด จะได้รับค่าจ้างขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด แต่

	ไม่ได้รับสวัสดิการเหมือนพนักงานประจำ มีการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานรายวันครบถ้วนตามสัญญา ในกรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับสัญญา พนักงานสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ HR ได้ ทั้งนี้ พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและด้วยความเคารพ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์
2.การสรรหาและการจ้างงาน	การจ้างงานเป็นไปตามกฎหมาย โดยพนักงานทุกคนต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ มีการเซ็นสัญญาว่าจ้าง ซึ่งระบุถึงค่าแรง ค่าทำงานล่วงเวลา และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานควรได้รับ เช่น สิทธิในการได้รับการรักษาพยาบาล มีบางตำแหน่งที่มีการจ้างพนักงานชั่วคราว เช่น พนักงานทำความสะอาด โดยเฉพาะในช่วงที่มีการปรับปรุงสถานที่ ทั้งนี้ พนักงานชั่วคราวจะได้รับค่าจ้างตามกฎหมาย แต่ไม่ได้รับสวัสดิการเหมือนพนักงานประจำ เนื่องจากเป็นพนักงานที่เข้ามาทำงานในช่วงเวลาสั้นๆ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการสรรหาและการจ้างงาน
3.สภาพแวดล้อมการทำงาน	ชั่วโมงการทำงานสอดคล้องกับกฎหมาย และพนักงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระไม่มีการเลือกปฏิบัติ และพนักงานได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ ไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและด้วยความเคารพ ไม่มีการบังคับให้ทำงานเกินเวลาหรือเป็นแรงงานบังคับ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน
4.ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก	มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย มีความสะอาด ได้รับการรับรอง มีมาตรการรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ครบถ้วน มีการใช้คีย์การ์ด มีสัญญาณเตือนอัคคีภัยตามจุดต่างๆ ทางออกฉุกเฉิน และกล้องวงจรปิด นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึง มีการซ้อมหนีไฟประจำปี อยู่ระหว่างการสร้างห้องปฐมพยาบาลซึ่งจะพร้อม

	ใช้งานในปี 2025 ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก
5.การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า	นอกจากนี้ ข้อมูลของลูกค้าและพนักงานทั้งหมดได้ถูกจัดเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้ SKS มีการกำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูล และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า โดย พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ถึงจะมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า
6.การดูแลแรงงานต่างชาติในไทย	SKS ไม่มีการว่าจ้างชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตาม SKS มีสัญญาจ้างเป็นภาษาอังกฤษ และเป็นไปตามกฎหมายแรงงานไทย ไม่มีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ แรงงานมีสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง การให้ข้อเสนอแนะ และการรวมกลุ่ม ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากแรงงานต่างชาติ
7.การมีส่วนร่วมของชุมชน	เก็บขยะหน้าหาดเฉวง ปล่อยปุ๋ยหน้าหาดบนเกาะสมุย ทำความสะอาดลานวัดแบ่งบัวในเกาะสมุย บริจาคเสื้อผ้าให้สถานีตำรวจบนเกาะสมุย
8.ข้อร้องเรียนและการเยียวยา	ไม่มีข้อร้องเรียน และการเยียวยา

โรงแรมที่บริษัทฯ บริหารจัดการเองในสาธารณรัฐมัลดีฟส์ (Self-managed hotels in Maldives)
ผลการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนและการสัมภาษณ์แรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติหน้าที่ใน
CROSSROADS Maldives สรุปได้ ดังนี้

หัวข้อ	ผลการตรวจสอบ
1.เงื่อนไขการทำงานและสิทธิประโยชน์	พนักงานทุกคนเซ็นสัญญาจ้างงาน เป็นภาษาอังกฤษ และได้รับสิทธิและสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย เช่น สิทธิการลาป่วย และการลาพักร้อนตามกฎหมาย ในกรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับสัญญา สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ได้ ชั่วโมงทำงานของพนักงานเป็นไปตามกฎหมาย พนักงานได้รับสิทธิประโยชน์เท่าเทียมกับพนักงานคนอื่นๆ และสามารถเดินทางออกนอกมัลดีฟส์ในช่วงวันหยุด

	ทั้งนี้ พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและด้วยความเคารพ ในการนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงาน และสิทธิประโยชน์ ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสรรหาใดๆ
2.การสรรหาและจ้างงาน	พนักงานรับทราบข้อมูลการจ้างงานจากหลายช่องทาง เช่น เพื่อน เว็บไซต์หางาน เป็นต้น โดย การจ้างงานเป็นไปตามกฎหมาย พนักงานทุกคนต้องลงนามในสัญญาจ้าง และต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ ในกรณีที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง จะมีการออกเอกสารเพิ่มเติมให้แก่พนักงาน ทั้งนี้ ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสรรหาใดๆ จากพนักงานเพิ่มเติมอีก มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม และรู้สึกว่าจะได้รับความเคารพจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร สัญญาจ้างงานเป็นภาษาอังกฤษ เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ กระบวนการสรรหามีความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อเชื้อชาติ เพศ หรือสัญชาติ โดยมีการแจ้งเงื่อนไขการจ้างงานอย่างชัดเจน และได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการสรรหาและจ้างงาน
3.สภาพแวดล้อมการทำงาน	พนักงานระบุว่าสภาพการทำงานโดยรวมดี แม้จะมีช่วงเวลาที่ปริมาณงานมากก็ตาม ชั่วโมงการทำงานสอดคล้องกับกฎหมาย(48 ชม ต่อสัปดาห์ และมีวันหยุดอย่างน้อย 1 วัน) และพนักงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และพนักงานได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ ไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและด้วยความเคารพ ไม่มีการบังคับให้ทำงานเกินเวลาหรือเป็นแรงงานบังคับ

	พนักงานสามารถเดินทางได้ด้วยความสะดวก เมื่อได้รับการอนุมัติ พนักงานมีความพึงพอใจต่อเงินเดือน สิทธิประโยชน์ และสภาพการทำงาน รวมถึงความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ทั้งนี้ พนักงานบางส่วนอาศัยอยู่ในหอพักที่อยู่ร่วมกัน 2 คนต่อห้อง ซึ่งจัดสรรโดยฝ่ายบริหาร และมีการระบุว่าหอพักมีสภาพดีและรู้สึกปลอดภัยทั้งในที่พักและที่ทำงาน
4.ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก	สภาพแวดล้อมการทำงานมีความปลอดภัย พนักงานมีอุปกรณ์การทำงานที่ได้มาตรฐาน มีมาตรการและการซ่อมหนีไฟประจำปี มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย พื้นที่ทำงานมีความสะอาด มีมาตรการรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ครบถ้วน มีการใช้เคียวการ์ด สัญญาณเตือนไฟไหม้ และกล้องวงจรปิดเพื่อวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยมีสภาพที่ใช้งานได้ และได้รับการตรวจสอบตามกำหนดเวลานอกจากนี้ ยังมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น มาตรการซ่อมหนีไฟที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี หอพักพนักงานมีสภาพดี มีทางหนีไฟ และมีความปลอดภัยทั้งใน ส่วนของที่พักและที่ทำงาน ไม่มีกรณีเสียชีวิต หรือบาดเจ็บร้ายแรง มีห้องพยาบาลที่มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งอำนวยความสะดวก
5.การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า	นอกจากนี้ ข้อมูลของลูกค้าและพนักงานทั้งหมดได้ถูกจัดเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้ มีการกำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูล และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า โดย พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ถึงจะมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้า
6.การดูแลแรงงานต่างชาติในมัลดีฟส์	แรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานใน CXR และ SLM และ HRH ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เป็นธรรม และเป็นไปตาม

	กฎหมายแรงงานไทย ไม่มีกรณีการกีดกันหรือ เลือกรปฏิบัติ หรือข้อร้องเรียนจากแรงงานต่างชาติ นอกจากนี้ แรงงานต่างชาติมีสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง ไม่มีการยึด passport และไม่มีการชาร์จเงินเพิ่มเติม หรือหักเงินเดือน อย่างไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากแรงงานต่างชาติ
7.การมีส่วนร่วมของชุมชน	เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและทางศาสนาภายในพื้นที่โรงแรม เช่น อี้ฎิ้ลฟิตรี (Eid al-Fitr) การฉลองละศีลอด บริจาค TV ให้โรงเรียนในมัลดีฟส์ เป็นต้น ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนรอบโรงแรม
8.ข้อร้องเรียนและการเยียวยา	ไม่มีข้อร้องเรียน และการเยียวยา