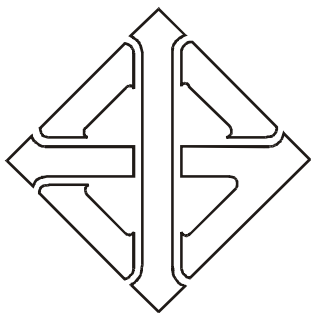




มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

THAI INDUSTRIAL STANDARD

มอก. 26000 – 2553

แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม

GUIDANCE ON SOCIAL RESPONSIBILITY

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.100.01

ISBN 978-616-231-063-8

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม

มอก. 26000 – 2553

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 02 202 3300

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 128 ตอนพิเศษ 18 ง
วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2554

คณะกรรมการวิชาการคณะที่ 1004
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ประธานกรรมการ

นางรัตนภรณ์ จีสงวนสิทธิ์

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กรรมการ

นายวรานนท์ ปีติวรรณ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

นางรจนา สุวรรณวงศ์

นางสาวศศิธร วงศ์ศิริฤมาศ

นายธีระ หงส์พิพัฒน์

กรมโรงงานอุตสาหกรรม

นายไสว โลจนะศุภฤกษ์

นางสาวพรศรี สุทธนารักษ์

กรมควบคุมมลพิษ

นายชานัน ติระนัต

นางสาวดารารัตน์ รื่นรมย์สุข

นายสำเริง แก้วน้อย

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นายชินชัย ชีเจริญ

นางสาวช่อทิพย์ วิเศษพงษ์พันธุ์

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

นางเยาวนุช จิตตินันท์

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

นายอุดม เสถียรภาพงษ์

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

นายเชวง จาว

นายชัยยุทธ์ ชำนาญเลิศกิจ

สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

นายมนตรี โยธารักษ์

นายสุภโชค ทรัพย์สุคนธ์

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นายธวัชชัย ยงกิตติกุล

สมาคมธนาคารไทย

นายสุทธิศักดิ์ ภัทรมานะวงศ์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นางวนา วิเศษศิริ

นางสาวดาลัด ระยะสวัสดิ์

นางสาวศศิธร ปรียญาตร

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

นางสาวทัศนีย์ แน่นอุดร

นายกิจจา เรืองไทย

สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน
(ประเทศไทย)

นายประกอบ เพชรรัตน์

สมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

นายไชยยศ บุญญากิจ

สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย

นายพิพัฒน์ ยอดพฤติการ

นางสาวสุธิชา เจริญงาม

นายสมบุรณ์ ทรัพย์สาร

นางสิริวัน ร่มฉัตรทอง

นายมนัส โกศล

นายอุดร ภูสิงห์

นายวรพจน์ พวงสุวรรณ

รองศาสตราจารย์ ดร.อุรุยา วิสกุล

นายนพดล แก้วสุพัฒน์

นายธีรศักดิ์ พานิชวิทย์

กรรมการและเลขานุการ

นายประสงค์ ประสงค์เพชร

นางอุริตา นรนาถตระกูล

นายสุพัฒน์ โปษยะวัฒนากุล

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

นางสาวฤทัยรัตน์ หวานฉ่ำ

นางสาววิชา พิชัยณรงค์

สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์

สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

สภาองค์การนายจ้างแห่งประเทศไทย

สภาองค์การลูกจ้างพัฒนาแรงงานแห่งประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
1. ขอบข่าย	8
2. คำศัพท์และคำนิยาม	9
3. ความเข้าใจต่อความรับผิดชอบต่อสังคม	13
3.1 ที่มาของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	13
3.2 แนวโน้มเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผ่านมา	14
3.3 คุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม	15
3.4 ภาครัฐ และความรับผิดชอบต่อสังคม	20
4. หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคม	20
4.1 ทั่วไป	20
4.2 ความรับผิดชอบ	21
4.3 ความโปร่งใส	21
4.4 การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	22
4.5 การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย	23
4.6 การเคารพต่อหลักนิติธรรม	24
4.7 การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล	24
4.8 การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน	25
5. การยอมรับความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม และการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	26
5.1 ทั่วไป	26
5.2 การยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม	26
5.3 การชี้แจงและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	30
6. แนวทางเกี่ยวกับหัวข้อหลักด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	34
6.1 ทั่วไป	34
6.2 ธรรมาภิบาล	36
6.3 สิทธิมนุษยชน	39
6.4 การปฏิบัติด้านแรงงาน	55
6.5 สิ่งแวดล้อม	66
6.6 การปฏิบัติที่เป็นธรรม	77
6.7 ประเด็นด้านผู้บริโภคร	83
6.8 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน	96

7. แนวทางการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร	110
7.1 ทั่วไป	110
7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะต่างๆ ขององค์กรกับความรับผิดชอบต่อสังคม	111
7.3 การทำความเข้าใจความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	112
7.4 แนวปฏิบัติในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร	117
7.5 การสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม	120
7.6 การเพิ่มความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	124
7.7 การทบทวนและการปรับปรุงกิจกรรมขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	126
7.8 ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยความสมัครใจ	130

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 - โครงสร้างเนื้อหาของ มอก. 26000	2
ตารางที่ 2 - หัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม	4

สารบัญกรอบ

	หน้า
กรอบที่ 1 - ข้อมูลโดยสรุปสำหรับผู้ใช้มาตรฐานนี้	7
กรอบที่ 2 - ความเสมอภาคระหว่างเพศกับความรับผิดชอบต่อสังคม	17
กรอบที่ 3 - มอก.26000 กับองค์กรขนาดย่อมและขนาดกลาง (SMOs)	18
กรอบที่ 4 - การทำความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมในการกระทำผิด	25
กรอบที่ 5 - ประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อองค์กร	36
กรอบที่ 6 - หลักของกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และเครื่องมือที่สำคัญของสิทธิมนุษยชน	40
กรอบที่ 7 - แรงงานเด็ก	54
กรอบที่ 8 - องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ	56
กรอบที่ 9 - คณะกรรมการร่วมด้านสุขภาพและความปลอดภัย	65
กรอบที่ 10 - ตัวอย่างการปรับตัวรองรับสภาพการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ	75
กรอบที่ 11 - แนวทางสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การสหประชาชาติ	84
กรอบที่ 12 - การยุติข้อโต้แย้งของผู้บริโภค	93
กรอบที่ 13 - เป้าประสงค์ของการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ	99
กรอบที่ 14 - การส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาชุมชนโดยผ่านทางกิจกรรมหลักขององค์กร	100
กรอบที่ 15 - การรายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม	123
กรอบที่ 16 - ข้อเสนอแนะด้านการรับรองและข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ด้านการค้า และเศรษฐกิจ	133

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1 - ภาพรวมของมาตรฐาน มอก.26000	6
รูปที่ 2 - ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคม	27
รูปที่ 3 - หัวข้อหลัก 7 หัวข้อ	35
รูปที่ 4 - การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร	110

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมนี้ กำหนดขึ้นเพื่อให้แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับองค์กร โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร โดยไม่คำนึงถึงประเภท หรือขนาด เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนของสังคมต้องเข้ามาร่วมรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม หากทุกองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะส่งผลให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดี และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมนี้ กำหนดขึ้นโดยรับมาตรฐาน ISO 26000 Guidance on social responsibility มาใช้โดยวิธีการแปลในระดับเหมือนกันทุกประการ (identical)

คณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้พิจารณามาตรฐานนี้แล้ว เห็นสมควรเสนอรัฐมนตรีประกาศตาม มาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511



ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม

ฉบับที่ 4272 (พ.ศ. 2553)

ออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พ.ศ. 2511

เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมออกประกาศกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม มาตรฐานเลขที่ มอก. 26000-2553 ไว้ ดังมีรายการละเอียดต่อท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2553

ชัยวุฒิ บรรณวัฒน์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม

บทนำ

องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholders) ต่างเพิ่มความตระหนักถึงความจำเป็น และประโยชน์ของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากวัตถุประสงค์ที่สำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (sustainable development)

ผลการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสังคม รวมทั้งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ณ ที่ซึ่งองค์กรนั้น ๆ ตั้งอยู่ จะเป็นส่วนสำคัญที่ถูกนำมาใช้วัดถึงสมรรถนะของการดำเนินงานโดยรวม และการคงไว้ซึ่งประสิทธิผลของการดำเนินการขององค์กรที่จะสะท้อนไปถึงความจำเป็นเกี่ยวกับการมีระบบนิเวศที่สมบูรณ์ ความเท่าเทียมกันทางสังคม และธรรมาภิบาลที่ดี ที่ทุกฝ่ายได้ให้ความสำคัญที่เพิ่มขึ้น โดยในระยะยาวกิจกรรมต่าง ๆ ของทุกองค์กรจะขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของระบบนิเวศของโลก เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ จะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น ๆ ดังนั้น ความคาดหวัง และผลของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เกิดขึ้นจริงจะช่วยส่งผลต่อสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

- การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
- ชื่อเสียงขององค์กร
- ความสามารถในการดึงดูดและรักษาไว้ซึ่งคนงาน หรือสมาชิก ลูกค้า ผู้ว่าจ้าง หรือผู้ใช้
- การรักษาไว้ซึ่งขวัญกำลังใจ ความมุ่งมั่น และการเพิ่มผลผลิตของลูกจ้าง
- มุมมองของนักลงทุน ผู้บริโภค ผู้ให้การสนับสนุน และกลุ่มการเงิน
- ความสัมพันธ์กับบริษัท ส่วนราชการ สื่อ ผู้ส่งมอบ เพื่อร่วมธุรกิจ ลูกค้า และชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่

มาตรฐานนี้ให้แนวทางเกี่ยวกับหลักการต่าง ๆ (principles) ที่เป็นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม การยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม และการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย หัวข้อหลัก (core subjects) และประเด็นต่าง ๆ (issues) ที่ประกอบขึ้นเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูตารางที่ 2) และแนวทางในการบูรณาการการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กร (ดูรูปที่ 1) มาตรฐานนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของผลที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงสมรรถนะการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

มาตรฐานนี้มีความตั้งใจให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทุกประเภทที่มีการนำไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (non profit sectors) ไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก ไม่ว่าจะดำเนินการอยู่ในประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา โดยไม่มีความจำเป็นในการนำรายละเอียดทุก ๆ ส่วนของมาตรฐานนี้ไปใช้อย่างเท่าเทียมกัน หรือเหมือนกันในแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามหัวข้อหลักต่าง ๆ ทุกหัวข้อต่างล้วนมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ องค์กร ซึ่งภายใต้หัวข้อหลักต่าง ๆ ทั้งหมดจะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรแต่ละแห่งในการชี้แจงว่ามีประเด็นอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องและมีนัยสำคัญสำหรับองค์กรซึ่งต้องมีการดำเนินการต่อไปโดยการพิจารณาด้วยตนเอง และโดยการสานเสวนา (dialogue) กับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ

องค์กรที่เป็นหน่วยงานของภาครัฐ ซึ่งก็เหมือนกับองค์กรอื่น ๆ ที่อาจมีความประสงค์ที่จะนำมาตรฐานนี้ไปใช้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานนี้ไม่ได้ตั้งใจให้มีการนำไปใช้เพื่อการแทนที่ แปรเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับใด ๆ ของรัฐ

ทุกองค์กรที่นำมาตรฐานนี้ไปปฏิบัติจะได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้น

เนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งมีระดับความรู้ ความเข้าใจ และมีการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้แบบบูรณาการ ในองค์กรของตนเองที่แตกต่างกัน มาตรฐานนี้มีความตั้งใจให้ทั้งองค์กรที่เพิ่งเริ่มต้นดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับด้านนี้อยู่แล้วนำไปใช้ โดยองค์กรที่เพิ่งเริ่มต้น อาจพบว่ามาตรฐานนี้ให้ประโยชน์ต่อตนเองเนื่องจากเป็นมาตรฐานที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการอ่านแล้วนำไปประยุกต์ใช้ ในขณะที่องค์กรที่มีประสบการณ์แล้วอาจนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงแนวปฏิบัติในปัจจุบัน และเพื่อการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในองค์กร ถึงแม้ว่ามาตรฐานนี้มีความคาดหวังให้นำไปอ่าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม หากต้องการที่จะศึกษารายละเอียดข้อมูลในเรื่องใด เป็นการเฉพาะที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมก็สามารถดูรายละเอียดได้จากโครงสร้างเนื้อหาของมาตรฐาน ที่แสดงไว้ในตารางที่ 1 นอกจากนี้ กรอบที่ 1 ในมาตรฐานยังมีการสรุปข้อมูลเพื่อช่วยผู้ใช้มาตรฐานนี้ด้วย

มาตรฐานนี้ได้ให้แนวทางสำหรับผู้ใช้อย่างไม่มีจุดมุ่งหมาย รวมทั้งไม่มีความเหมาะสมให้นำไปใช้เพื่อการรับรอง (certification purpose) ดังนั้น การเสนอให้การรับรอง หรือการอ้างว่าได้รับการรับรองตามมาตรฐาน มอก. 26000 (ISO 26000) จึงเป็นการตีความที่ไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และเจตนารมณ์ของมาตรฐานนี้

การที่มีการอ้างอิงถึงข้อเสนอ หรือเครื่องมือโดยสมัครใจ (voluntary initiative or tool) ไว้ในมาตรฐานนี้ ก็ไม่ได้หมายความว่าองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization – ISO) ได้ให้การยอมรับ หรือได้ให้สถานภาพที่เป็นพิเศษกับข้อเสนอ หรือเครื่องมือโดยสมัครใจเหล่านั้น

ตารางที่ 1 - โครงสร้างเนื้อหาของ มอก. 26000

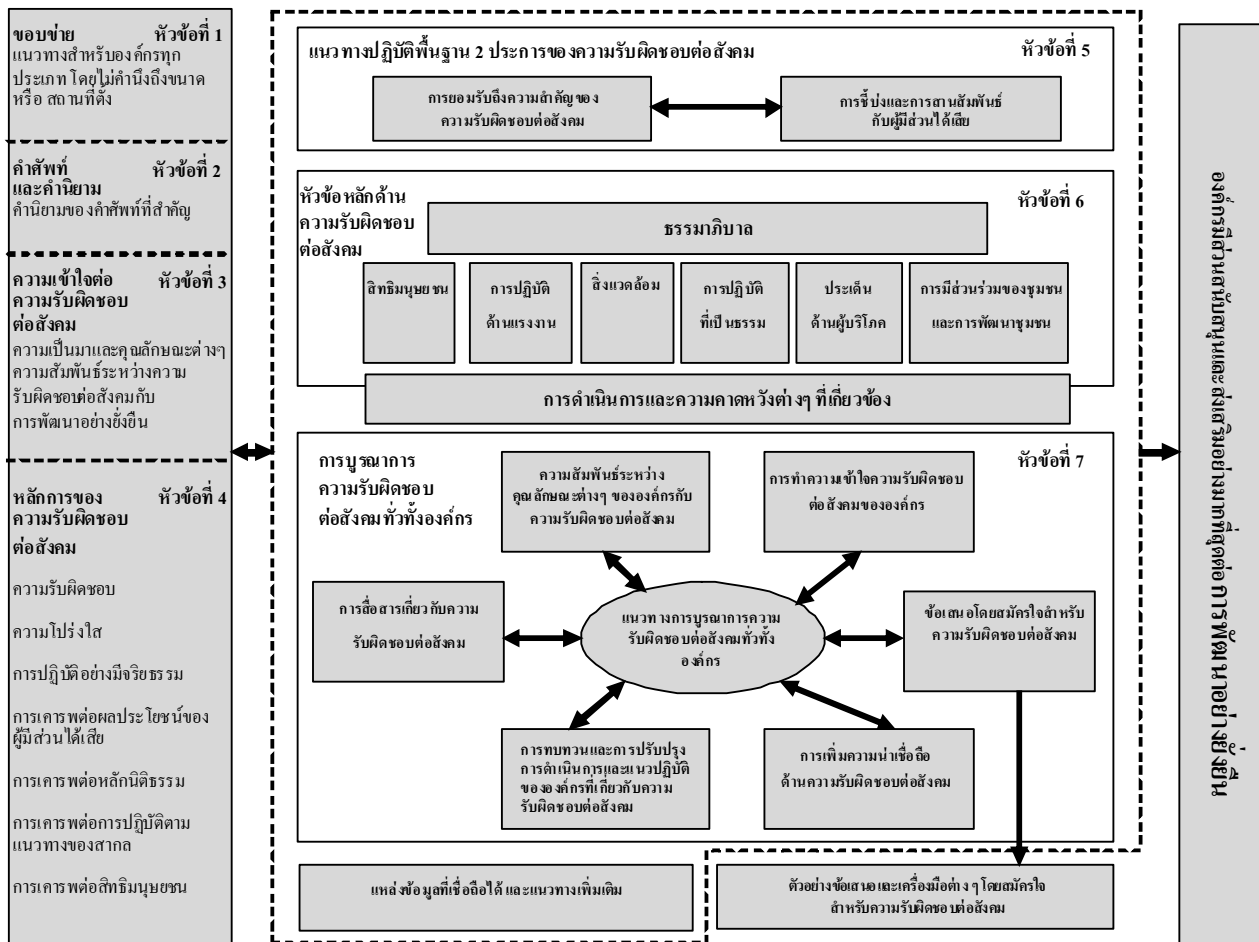
ชื่อหัวข้อ	หมายเลขหัวข้อ	คำอธิบายเนื้อหาของหัวข้อ
ขอบข่าย	หัวข้อที่ 1	อธิบายถึงขอบข่ายของมาตรฐานนี้ และระบุถึงข้อจำกัด และการละเว้น
คำศัพท์ และคำนิยาม	หัวข้อที่ 2	ระบุ และให้คำนิยามของคำศัพท์หลักที่เป็นพื้นฐานสำคัญ สำหรับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และการนำมาตรฐานนี้ไปใช้

ชื่อหัวข้อ	หมายเลขหัวข้อ	คำอธิบายเนื้อหาของหัวข้อ
ความเข้าใจต่อ ความรับผิดชอบ ต่อสังคม	หัวข้อที่ 3	อธิบายถึงปัจจัยและเงื่อนไขสำคัญต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมรวมทั้งผลกระทบต่อลักษณะและการปฏิบัติที่จะมีผลตามมาตามฐานนี้ ยังได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมว่าคืออะไร และองค์กรจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างไร นอกจากนี้ ยังให้แนวทางสำหรับองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMOs) ในการนำมาตรฐานนี้ไปใช้อีกด้วย
หลักการของความ รับผิดชอบต่อสังคม	หัวข้อที่ 4	แนะนำและอธิบายหลักการต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม
การยอมรับถึง ความสำคัญของ ความรับผิดชอบต่อสังคม และ การสานสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้เสีย	หัวข้อที่ 5	ระบุถึงแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม 2 แนวทางคือ องค์กรยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมและการชั่งและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร หัวข้อนี้ยังให้แนวทางเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร และสังคม เพื่อให้้องค์กร ทราบถึงหัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งขอบเขตอิทธิพล (sphere of influence) ขององค์กร
แนวทางเกี่ยวกับ หัวข้อหลักต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	หัวข้อที่ 6	อธิบายถึงหัวข้อหลัก และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูตารางที่ 2) โดยในแต่ละหัวข้อหลักได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขอบข่าย ความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคม หลักการและข้อพิจารณาต่างๆ รวมทั้งการดำเนินการและความคาดหวังต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
แนวทาง การบูรณาการ ความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้ง องค์กร	หัวข้อที่ 7	ให้แนวทางในการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติภายในองค์กร ซึ่งจะรวมถึงแนวทางที่เกี่ยวกับความเข้าใจถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร การสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม การปรับปรุงความน่าเชื่อถือขององค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม การทบทวนความคืบหน้าและการปรับปรุงสมรรถนะ และการประเมินถึงข้อเสนอโดยสมัครใจต่างๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม

ตารางที่ 2 - หัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม

หัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ		ระบุไว้ในหัวข้อย่อยที่
หัวข้อหลัก	ธรรมาภิบาล (Organizational governance)	6.2
หัวข้อหลัก	สิทธิมนุษยชน (Human rights)	6.3
ประเด็นที่ 1	การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ	6.3.3
ประเด็นที่ 2	สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน	6.3.4
ประเด็นที่ 3	การหลีกเลี่ยงการร่วมกระทำความผิด	6.3.5
ประเด็นที่ 4	การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	6.3.6
ประเด็นที่ 5	การเลือกปฏิบัติและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส	6.3.7
ประเด็นที่ 6	สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง	6.3.8
ประเด็นที่ 7	สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม	6.3.9
ประเด็นที่ 8	หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน	6.3.10
หัวข้อหลัก	การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour practices)	6.4
ประเด็นที่ 1	การทำงานและความสัมพันธ์การทำงาน	6.4.3
ประเด็นที่ 2	สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม	6.4.4
ประเด็นที่ 3	สังคมเสนา	6.4.5
ประเด็นที่ 4	สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	6.4.6
ประเด็นที่ 5	การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน	6.4.7
หัวข้อหลัก	สิ่งแวดล้อม (The environment)	6.5
ประเด็นที่ 1	การป้องกันมลพิษ	6.5.3
ประเด็นที่ 2	การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน	6.5.4
ประเด็นที่ 3	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัว	6.5.5
ประเด็นที่ 4	การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และ การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ	6.5.6

หัวข้อหลัก	การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair operating practices)	6.6
ประเด็นที่ 1	การต่อต้านการทุจริต	6.6.3
ประเด็นที่ 2	การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ	6.6.4
ประเด็นที่ 3	การแข่งขันอย่างเป็นธรรม	6.6.5
ประเด็นที่ 4	การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทาน	6.6.6
ประเด็นที่ 5	การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน	6.6.7
หัวข้อหลัก	ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues)	6.7
ประเด็นที่ 1	การตลาดที่เป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นจริง และไม่เบี่ยงเบน และการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม	6.7.3
ประเด็นที่ 2	การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค	6.7.4
ประเด็นที่ 3	การบริโภคอย่างยั่งยืน	6.7.5
ประเด็นที่ 4	การบริการ การสนับสนุน และการยุติข้อร้องเรียน และข้อโต้แย้งแก่ผู้บริโภค	6.7.6
ประเด็นที่ 5	การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค	6.7.7
ประเด็นที่ 6	การเข้าถึงบริการที่จำเป็น	6.7.8
ประเด็นที่ 7	การให้ความรู้และการสร้างความตระหนัก	6.7.9
หัวข้อหลัก	การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)	6.8
ประเด็นที่ 1	การมีส่วนร่วมของชุมชน	6.8.3
ประเด็นที่ 2	การศึกษาและวัฒนธรรม	6.8.4
ประเด็นที่ 3	การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ	6.8.5
ประเด็นที่ 4	การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี	6.8.6
ประเด็นที่ 5	การสร้าง ความมั่งคั่งและรายได้	6.8.7
ประเด็นที่ 6	สุขภาพ	6.8.8
ประเด็นที่ 7	การลงทุนด้านสังคม	6.8.9



รูปที่ 1 ภาพรวมของมาตรฐาน มอก. 26000

รูปที่ 1 ให้อะไรละเอียดภาพรวมของมาตรฐาน มอก. 26000 เพื่อช่วยให้องค์กรเกิดความเข้าใจในการนำมาตรฐานนี้ไปใช้ โดยมีแนวทาง ดังนี้

- ภายหลังจากที่ได้พิจารณาคุณลักษณะต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับการพัฒนายั่งยืนแล้ว (หัวข้อที่ 3) องค์กรควรทบทวนหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 4 โดยในการปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรควรให้ความสำคัญและระบุถึงหลักการต่างๆ เหล่านี้ รวมทั้งหลักการอื่นๆ ที่ระบุไว้เป็นการเฉพาะสำหรับแต่ละหัวข้อหลักด้วย (หัวข้อที่ 6)
- ก่อนที่จะวิเคราะห์ถึงหัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการดำเนินการและความคาดหวังต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (หัวข้อที่ 6) องค์กรควรพิจารณาถึงแนวทางการปฏิบัติที่เป็นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม 2 แนวทาง ประกอบด้วย การยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้ขอบเขตอิทธิพลขององค์กร และการชั่งและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย (หัวข้อที่ 5)
- เมื่อมีความเข้าใจในหลักการต่างๆ รวมทั้งหัวข้อหลักและการชั่งถึงการชั่งถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของประเด็นต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว องค์กรควรหาวิธีการบรรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมโดยผ่าน

การตัดสินใจ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้ให้แนวทางไว้ในหัวข้อที่ 7 ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติต่าง ๆ ได้แก่ การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในนโยบาย วัฒนธรรมขององค์กร ยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการต่าง ๆ การสร้างขีดความสามารถเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร การสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมีการทบทวนการดำเนินการและการปฏิบัติต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ

- แนวทางเพิ่มเติมเกี่ยวกับหัวข้อหลักและวิธีปฏิบัติในการบูรณาการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถหาได้จากแหล่งข้อมูลของผู้เป็นเจ้าของวิธีปฏิบัตินั้น ๆ และจากข้อเสนอ และเครื่องมือต่าง ๆ โดยสมัครใจที่เกี่ยวข้อง เป้าประสงค์สูงสุดขององค์กรในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การมีส่วนร่วมสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้มากที่สุด

กรอบที่ 1 - ข้อมูลโดยสรุปสำหรับผู้ใช้นี้

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ให้ความหมายของมาตรฐานว่าเป็นเอกสารที่ถูกจัดทำขึ้น โดยได้รับความเห็นชอบและอนุมัติโดยหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อช่วยให้มีการนำไปใช้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจใช้เป็นกฎ (rules) แนวทาง (guidelines) หรือคุณลักษณะ หรือผลลัพธ์ของกิจกรรม และมีความมุ่งหมาย เพื่อให้บรรลุตามระดับที่ต้องการและยอมรับร่วมกันในบริบทที่กำหนด (มาจาก ISO/IEC Guide 2:2004, definition 3.2)

คำศัพท์เฉพาะของ ISO (มาจาก ISO/IEC ข้อบังคับของ ISO/IEC ส่วนที่ 2 ภาคผนวก H)

มาตรฐานนี้ไม่มีรายละเอียดของข้อกำหนด (requirement) ดังนั้นจึงไม่มีการใช้คำว่า “ต้อง” (“shall”) ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าเป็นข้อกำหนดในภาษาของมาตรฐาน ISO หากเป็นการแนะนำจะใช้คำว่า “ควร” (“should”) แต่ในบางประเทศที่มีการนำบางส่วนของมาตรฐาน ISO 26000 ไปเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมาย ซึ่งจะถูกนำไปใช้เป็นข้อบังคับทางกฎหมายต่อไป

คำว่า “อาจ” (“may”) ถูกนำไปใช้เพื่อบ่งบอกว่าเป็นบางสิ่งที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ได้ คำว่า “สามารถ” (“can”) ถูกนำไปใช้เพื่อบ่งบอกถึงบางสิ่งที่มีความสามารถ หรือเป็นไปได้ เช่น องค์กร หรือบุคคลสามารถทำในบางสิ่งบางอย่าง

ดังนั้นมาตรฐานสากลที่ให้แนวทางจะไม่มีภาระบ่งข้อกำหนด แต่อาจมีการให้ข้อเสนอแนะไว้

ในข้อบังคับของ ISO/IEC ส่วนที่ 2 ได้ให้นิยามสำหรับข้อเสนอแนะไว้ว่าเป็น “การแสดงในรูปเนื้อหาของเอกสารที่จะนำมาซึ่งข้อเสนอแนะที่เหมาะสมวิธีการหนึ่งจากหลาย ๆ วิธีการที่เป็นไปได้ โดยไม่มีการกล่าวถึงหรือการกีดกันวิธีการอื่น ๆ หรือระบุถึงการกระทำที่อยากให้มีการดำเนินการ แต่ไม่มีความจำเป็นที่บังคับให้ต้องทำตามนั้น หรือ (หากอธิบายในเชิงลบ) การระบุถึงการกระทำที่ไม่เห็นด้วย แต่ก็ไม่ได้ห้ามให้กระทำ”

คำศัพท์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้มีการนิยามไว้ในหัวข้อที่ 2 ให้ใช้ได้โดยอาศัยสามัญสำนึก ซึ่งยึดตามความหมายที่มีอยู่ในพจนานุกรม

กรอบเนื้อหา (Text boxes)

อธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มเติม หรือมีการยกตัวอย่าง ซึ่งผู้อ่านควรให้ความสำคัญในส่วนนี้ไม่น้อยกว่าเนื้อหาในส่วนอื่น ๆ เพื่อช่วยทำให้มีความเข้าใจมากขึ้น

แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม

1. ขอบข่าย

มาตรฐานนี้ให้แนวทางสำหรับองค์กรทุกประเภท โดยไม่คำนึงถึงขนาด หรือสถานที่ตั้ง ประกอบด้วย

- ก) แนวคิด คำศัพท์และคำนิยามที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- ข) ความเป็นมา แนวโน้ม และคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม
- ค) หลักการและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- ง) หัวข้อหลัก และประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม
- จ) การบูรณาการ การนำไปปฏิบัติ และการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร โดยผ่านทางนโยบายและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ภายใต้ขอบเขตอิทธิพลขององค์กร
- ฉ) การชี้แจงและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ
- ช) การสื่อสารถึงความมุ่งมั่น ผลการดำเนินงานและสารสนเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม

มาตรฐานนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อช่วยองค์กรในการมีส่วนร่วมสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน (sustainable development) รวมทั้งการกระตุ้นให้องค์กรดำเนินการได้เหนือกว่า หรือดีกว่าเพียงการดำเนินการได้ตามข้อกำหนดที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น เนื่องจากเป็นที่ยอมรับแล้วว่าการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายถือเป็นหน้าที่โดยพื้นฐานของทุก ๆ องค์กรอยู่แล้ว และเป็นส่วนสำคัญขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ ยังมีความมุ่งหมายในการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และช่วยเสริมแนวทางอื่น ๆ รวมทั้งข้อเสนอต่าง ๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีอยู่แล้ว

ในการนำมาตรฐานนี้ไปปฏิบัติ องค์กรควรพิจารณาเกี่ยวกับสังคม สิ่งแวดล้อม กฎหมาย วัฒนธรรม การเมือง ความหลากหลายขององค์กร และความแตกต่างกันในสภาพด้านเศรษฐกิจ รวมทั้งการคำนึงถึงการปฏิบัติตามแนวทางของสากลด้วย

มาตรฐานนี้ไม่ใช่มาตรฐานระบบการจัดการ (management system standard) จึงไม่มีจุดมุ่งหมาย หรือ มีความเหมาะสมให้นำไปใช้เพื่อการรับรอง (certification) หรือใช้เป็นข้อบังคับทางกฎหมาย หรือทำข้อตกลง ดังนั้นการเสนอให้การรับรอง หรือกล่าวอ้างว่าได้รับการรับรองตามมาตรฐาน มอก.26000 (ISO 26000) จึงเป็นความเข้าใจผิด และเป็นการนำไปใช้ที่ผิดไปจากจุดมุ่งหมายของมาตรฐานนี้ เนื่องจากในมาตรฐานนี้ไม่มีส่วนใดที่เป็นข้อกำหนด ดังนั้นการรับรองดังกล่าวจึงไม่สามารถนำไปแสดงได้ว่าการปฏิบัติที่เป็นไปตามมาตรฐานนี้

มาตรฐานนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้แนวทางสำหรับองค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และสามารถนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมตามนโยบายสาธารณะ อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ของข้อตกลงมาราเกช (Marrakesh Agreement) ในการจัดตั้งองค์การการค้าโลก (World Trade Organization - WTO) ไม่มีความมุ่งหมายให้มาตรฐานนี้ได้รับการตีความว่าเป็น “มาตรฐานสากล” “แนวทาง” หรือ “ข้อเสนอแนะ” รวมทั้งไม่มีวัตถุประสงค์ให้นำมาตรฐานนี้ไปใช้เป็นบรรทัดฐานสำหรับมาตรการเช่นเดียวกันกับลักษณะที่เป็นเงื่อนไขขององค์การการค้าโลก นอกจากนี้ ยังไม่มี

ความมุ่งหมายเพื่อการนำไปบังคับใช้ทางกฎหมาย เพื่อการร้องเรียน การตอบโต้ หรือการอ้างสิทธิใด ๆ ทั้งในระหว่างประเทศ และในประเทศ หรือการดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้งไม่ต้องการให้อ้างอิงเพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงว่าเป็นการพัฒนาการของธรรมเนียมปฏิบัติด้านกฎหมายระหว่างประเทศด้วย

มาตรฐานนี้ไม่มีจุดมุ่งหมายในการปิดกั้นการพัฒนาที่กำหนดเป็นมาตรฐานระดับชาติ ที่มีความเจาะจง หรือเข้มงวดมากขึ้น หรือเป็นมาตรฐานประเภทอื่น

2. คำศัพท์ และคำนิยาม

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ คำศัพท์และคำนิยามต่าง ๆ ให้เป็นดังนี้

2.1 ความรับผิดชอบ (accountability)

ภาวะของความสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและดำเนินการต่าง ๆ ต่อหน่วยงานที่กำลังดูแลองค์กร หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย และต่อผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ในวงกว้างขององค์กร

2.2 ผู้บริโภค (consumer)

สมาชิกในระดับบุคคลของกลุ่มสาธารณชนโดยทั่วไปที่ซื้อ หรือใช้ทรัพย์สิน ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการเพื่อจุดประสงค์ส่วนตัว

2.3 ลูกค้า (customer)

องค์กร หรือสมาชิกในระดับบุคคลของกลุ่มสาธารณชนที่ซื้อทรัพย์สิน ผลิตภัณฑ์ หรือ การบริการเพื่อจุดประสงค์ทางการค้า ส่วนตัว หรือสาธารณะ

2.4 การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ (due diligence)

กระบวนการที่ทำอย่างละเอียดรอบคอบและเป็นลักษณะเชิงรุก เพื่อการชี้บ่งถึงผลกระทบที่ไม่ดีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจริง หรืออาจจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งครอบคลุมตลอดวงจรชีวิตของโครงการ หรือกิจกรรมขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหลีกเลี่ยงและบรรเทาผลกระทบที่ไม่ดีดังกล่าว

2.5 ลูกจ้าง (employee)

บุคคลที่มีการยอมรับถึงความสัมพันธ์ว่า เป็น “ความสัมพันธ์การจ้างงาน” (employment relationship) ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรือแนวปฏิบัติของประเทศ

หมายเหตุ ลูกจ้างเป็นคำศัพท์ที่มีความหมายแคบกว่า คำว่า คนงาน (worker) (ข้อ 2.27)

2.6 สิ่งแวดล้อม (environment)

สิ่งที่มีอยู่โดยรอบตามธรรมชาติที่ซึ่งองค์กรดำเนินการอยู่ โดยจะรวมถึง อากาศ น้ำ พื้นดิน ทรัพยากรธรรมชาติ พืช สัตว์ คน พื้นที่รอบนอก และความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

หมายเหตุ สิ่งที่มีอยู่โดยรอบในที่นี้จะครอบคลุมตั้งแต่ภายในองค์กรไปจนถึงระบบของโลก

2.7 การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ethical behavior)

พฤติกรรมที่เป็นไปตามหลักการของความถูกต้อง หรือแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ได้รับการยอมรับในบริบทของสถานการณ์ใดๆ โดยเฉพาะ และเป็นไปในทางเดียวกันกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (ข้อ 2.11)

2.8 ความเท่าเทียมกันทางเพศ (gender equality)

การปฏิบัติที่เท่าเทียมกันสำหรับผู้หญิงและผู้ชาย

หมายเหตุ ในที่นี้ให้รวมถึงการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน หรือในบางสถานการณ์เป็นการปฏิบัติที่แตกต่างกันแต่มีการพิจารณาถึงความเท่าเทียมกันในเชิงของสิทธิ ผลประโยชน์ หน้าที่รับผิดชอบ และโอกาสต่างๆ

2.9 ผลกระทบขององค์กร (impact of an organization)

ผลกระทบ (impact)

การเปลี่ยนแปลงทั้งทางที่ดีและไม่ดีต่อสังคม เศรษฐกิจ หรือสิ่งแวดล้อม (ข้อ 2.6) ไม่ว่าจะเป็นทั้งหมดหรือบางส่วน อันเป็นผลมาจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรทั้งจากในอดีตและปัจจุบัน

2.10 ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม (initiative for social responsibility)

ข้อเสนอ (initiative)

โปรแกรม หรือกิจกรรมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทำเพื่อการบรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับ **ความรับผิดชอบต่อสังคม** (ข้อ 2.18)

หมายเหตุ ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถถูกกำหนดขึ้น ได้รับการสนับสนุน หรือบริหารจัดการโดยองค์กรประเภทใดก็ได้

2.11 การปฏิบัติตามแนวทางของสากล (international norms of behavior)

ความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์กรที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมอันเป็นผลมาจากกฎหมาย ธรรมเนียมปฏิบัติของสากล หลักการของกฎหมายระหว่างประเทศซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป หรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างรัฐบาล (intergovernmental agreements) ซึ่งเป็นที่ยอมรับในสากลทั่วไป หรือเกือบทั้งหมด

หมายเหตุ 1 ข้อตกลงร่วมกันระหว่างรัฐบาล หมายรวมถึงสนธิสัญญา (treaties) และปฏิญญา (conventions) ต่างๆ

หมายเหตุ 2 แม้ว่ากฎหมายธรรมเนียมปฏิบัติของสากล หลักการต่างๆ ของกฎหมายระหว่างประเทศซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และข้อตกลงร่วมกันระหว่างรัฐบาลจะเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องถือปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม องค์กรก็สามารถนำไปประสงค์และหลักการต่างๆ ของกฎหมายข้างต้นไปประยุกต์ใช้ได้

หมายเหตุ 3 การปฏิบัติตามแนวทางของสากลเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา

2.12 องค์กร (organization)

หน่วยงาน หรือกลุ่มของบุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ได้มีการเตรียมการสำหรับความรับผิดชอบต่อ **อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์**ต่างๆ และมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

หมายเหตุ 1 ตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ องค์กรจะไม่รวมถึงรัฐบาลที่มีอำนาจในการกำหนด และการประกาศ บังคับใช้กฎหมาย การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมาย การมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หรือการให้ความเคารพต่อข้อบังคับของสากลที่เป็นความรับผิดชอบของรัฐ

หมายเหตุ 2 ความหมายของคำว่า องค์กรขนาดเล็กและขนาดกลาง (small and medium-sized organizations (SMOs)) ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 3.3

2.13 ธรรมาภิบาล (organizational governance)

ระบบที่องค์กร (ข้อ 2.12) จัดทำขึ้น และนำไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กร กำหนดไว้

2.14 หลักการ (principle)

สิ่งที่เป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจ หรือการปฏิบัติ

2.15 ผลิตภัณฑ์ (product)

สิ่งของ หรือทรัพย์สิน ซึ่งถูกเสนอเพื่อขาย หรือเป็นส่วนหนึ่งของการบริการซึ่งถูกส่งมอบโดยองค์กร (ข้อ 2.12)

2.16 การบริการ (service)

การดำเนินการขององค์กร (ข้อ 2.12) เพื่อตอบสนองต่ออุปสงค์ หรือความต้องการ

2.17 สังคมเสวนา (social dialogue)

การเจรจา การปรึกษาหารือ หรือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่าง หรือท่ามกลางผู้แทนต่าง ๆ ที่มาจากรัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้างในเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกันเกี่ยวกับนโยบายทางเศรษฐกิจและสังคม

หมายเหตุ ในมาตรฐานนี้ คำว่า สังคมเสวนา ถูกนำมาใช้ตามความหมายขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization - ILO)

2.18 ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility)

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (ข้อ 2.12) ต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (ข้อ 2.6) ที่ทำอย่างโปร่งใสและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ข้อ 2.7) เพื่อ

- ส่งเสริมต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ข้อ 2.23) ซึ่งรวมถึงสุขภาพและความอยู่ดีมีสุขของสังคม
- ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (ข้อ 2.20)
- ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (ข้อ 2.11)
- ให้เกิดการบูรณาการทั่วทั้งองค์กร (ข้อ 2.12) รวมทั้งนำไปใช้กับองค์กรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ (relationships)

หมายเหตุ 1 การดำเนินการต่าง ๆ จะรวมถึงผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการต่าง ๆ

หมายเหตุ 2 ความสัมพันธ์ ให้หมายรวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรภายใต้ขอบเขตอิทธิพล (ข้อ 2.19)

2.19 ขอบเขตอิทธิพล (sphere of influence)

ขอบเขต หรือบริเวณของความสัมพันธ์ทางด้านการเมือง การผูกพันด้วยสัญญา เศรษฐกิจ หรือความสัมพันธ์อื่นๆ ซึ่งองค์กร (ข้อ 2.12) มีความสามารถส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจ หรือการดำเนินการต่างๆ ของบุคคล หรือองค์กรอื่นๆ

หมายเหตุ 1 ความสามารถในการมีอิทธิพลไม่ได้หมายรวมถึงความรับผิดชอบต่อการใช้อิทธิพล

หมายเหตุ 2 เมื่อปรากฏคำนี้ในมาตรฐานที่ใด ขอให้มีความเข้าใจจุดมุ่งหมายของความหมายของคำนี้ตามบริบทของแนวทางในหัวข้อที่ 5.2.3 และ 7.3.2

2.20 ผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder)

บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลประโยชน์จากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร (ข้อ 2.12)

2.21 การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder engagement)

กิจกรรมที่ได้ดำเนินการเพื่อสร้างโอกาสในการสานเสวนาระหว่างองค์กร (ข้อ 2.12) และผู้มีส่วนได้เสีย (ข้อ 2.20) กลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ได้ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจต่างๆ ขององค์กร

2.22 ห่วงโซ่อุปทาน (supply chain)

ความต่อเนื่องกันของกิจกรรม หรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ (ข้อ 2.15) หรือการบริการ (ข้อ 2.16) ให้กับองค์กร (ข้อ 2.12)

หมายเหตุ ในบางกรณี คำว่า ห่วงโซ่อุปทาน ได้รับความเข้าใจว่ามีความหมายเดียวกันกับคำว่า ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (ข้อ 2.25) อย่างไรก็ตาม สำหรับจุดประสงค์ของมาตรฐานนี้ คำว่าห่วงโซ่อุปทาน ให้มีความหมายตามข้างต้น

2.23 การพัฒนาอย่างยั่งยืน (sustainable development)

การพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของคนในปัจจุบันโดยที่ไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการของคนในรุ่นต่อไปในอนาคต

หมายเหตุ การพัฒนาอย่างยั่งยืนจะเกี่ยวกับการบูรณาการเป้าประสงค์ของการมีคุณภาพชีวิต สุขภาพ และความมั่งคั่งเข้าด้วยกัน ด้วยความเป็นธรรมในสังคม และคงรักษาไว้ซึ่งขีดความสามารถของโลกในการสนับสนุนการมีชีวิตที่หลากหลาย เป้าประสงค์ด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมเหล่านี้นั้นล้วนเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และเสริมสร้างให้เกิดความแข็งแกร่งร่วมกัน ดังนั้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงถูกนำมากำหนดอย่างกว้างขวางว่าเป็นความคาดหวังของสังคมโดยรวม

2.24 ความโปร่งใส (transparency)

การเปิดเผยเกี่ยวกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม (ข้อ 2.6) และมีความสมัครใจที่จะสื่อสารสิ่งเหล่านี้ด้วยความชัดเจน ถูกต้อง ทันทีที่ เชื่อตรง และอย่างครบถ้วน

2.25 ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (value chain)

ความต่อเนื่องกันของกิจกรรม หรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งหมดที่ให้ หรือได้รับคุณค่า หรือประโยชน์ในรูปของผลิตภัณฑ์ (ข้อ 2.15) หรือการบริการ (ข้อ 2.16)

หมายเหตุ 1 ผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ให้คุณค่า หรือประโยชน์ รวมถึงผู้ส่งมอบ คนงานขององค์กรอื่นที่มีการมอบงานให้ทำแทน (outsourced workers (2.27)) ผู้รับเหมา และอื่น ๆ

หมายเหตุ 2 ผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ได้รับคุณค่า หรือประโยชน์ รวมถึง ลูกค้า (ข้อ 2.3) ผู้บริโภค (ข้อ 2.2) ผู้ว่าจ้าง สมาชิก และผู้ถือหุ้น

2.26 กลุ่มผู้ด้อยโอกาส (vulnerable group)

กลุ่มของบุคคลที่มีคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นสาเหตุให้ถูกเลือกปฏิบัติ หรืออยู่ในสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเมือง หรือสัณฐานที่ไม่ดี และเป็นเหตุให้ไม่สามารถเข้าถึง หรือบรรลุถึงสิทธิต่าง ๆ หรือได้รับความสุขจากโอกาสต่าง ๆ ของความเท่าเทียมกัน

2.27 คนงาน (worker)

บุคคลที่ปฏิบัติงาน ทั้งในฐานะของลูกจ้าง (2.5) หรือผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัว (self-employed)

3. ความเข้าใจต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

3.1 ที่มาของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

คำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในช่วงต้นปี ค.ศ.1970 แม้ว่าประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ได้ถูกพบว่ามีองค์กร และหน่วยงานของรัฐ ได้มีการดำเนินการมานานแล้วตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 19 หรืออาจจะเกิดขึ้นก่อนหน้านี้ด้วยซ้ำ

ความสนใจต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในอดีตมุ่งเน้นแต่ในภาคธุรกิจ ดังนั้น คำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ” (“corporate social responsibility” – CSR) จึงเป็นคำที่คุ้นเคยมากกว่าคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม” (“social responsibility” – SR)

ต่อมุมมองที่ว่าความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถนำไปใช้กับองค์กรทุกประเภท ซึ่งจะไม่ใช้แต่เฉพาะกับองค์กรที่เป็นภาคธุรกิจเท่านั้น และเชื่อว่าองค์กรทุกแห่งเหล่านี้จะมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

องค์ประกอบต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม จะสะท้อนถึงความคาดหวังต่าง ๆ ของสังคมในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งซึ่งจะมีความเปลี่ยนแปลง ดังนั้น เมื่อข้อกังวลต่าง ๆ ของสังคมมีความเปลี่ยนแปลงไป ความคาดหวังขององค์กรก็ย่อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามข้อกังวลต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย

ความรู้ในระบะแรกของความรับผิดชอบต่อสังคม มักมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมการให้ความช่วยเหลือ (philanthropic activities) เช่น การบริจาค สำหรับหัวข้อต่าง ๆ เช่น การปฏิบัติด้านแรงงาน และการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมเริ่มได้รับการกล่าวถึงมากกว่าศตวรรษแล้ว สำหรับหัวข้ออื่น ๆ เช่น สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม การปกป้องผู้บริโภค และการต่อต้านการทุจริต ก็ถูกเพิ่มเข้ามาเนื่องจากได้รับความสนใจมากขึ้น

หัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ ในมาตรฐานนี้ ได้สะท้อนถึงมุมมองของการปฏิบัติที่ดีในปัจจุบัน ซึ่งแน่นอนว่าอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต หรืออาจมีประเด็นอื่น ๆ เกิดขึ้นเพิ่มเติมที่จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อไป

3.2 แนวโน้มเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผ่านมา

ความตระหนักขององค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเริ่มมีเพิ่มมากขึ้น จากเหตุผลต่าง ๆ มากมาย โลกาภิวัตน์ (globalization) สามารถทำให้การเคลื่อนย้ายและการเข้าถึงสิ่งต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น และความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและเป็นแบบทันทีทันใด ซึ่งหมายความว่าบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ในโลกนี้จะพบว่าเป็นการง่ายขึ้นที่จะสามารถทราบถึงการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรทั้งที่มีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ ๆ หรือที่อยู่ห่างไกลออกไป ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้ให้โอกาสแก่องค์กรในการได้รับประโยชน์จากการที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งก็หมายความว่า การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรจะได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวดจากกลุ่มคน หรือบุคคลต่าง ๆ อย่างกว้างขวางด้วย ดังนั้น นโยบายและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรที่อยู่ในที่ต่าง ๆ จะสามารถถูกนำมาเปรียบเทียบกันได้

ธรรมชาติของโลกในประเด็นที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การรับรู้ถึงการร่วมรับผิดชอบในระดับโลกเกี่ยวกับการต่อสู้กับปัญหาความยากจน การเติบโตทางด้านการเงิน และการพึ่งพากันในด้านเศรษฐกิจ รวมทั้งการกระจายตัวออกไปของห่วงโซ่มูลค่าในเขตพื้นที่ต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ซึ่งก็หมายความว่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาจมีขอบเขตอาณาบริเวณที่ครอบคลุมไกลออกไปกว่าบริเวณพื้นที่ติดกันที่องค์กรนั้น ๆ ตั้งอยู่ก็ได้ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมควรคำนึงถึงสถานการณ์ของสังคม หรือเศรษฐกิจด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวปฏิบัติและประกาศต่าง ๆ ของสากล ได้แก่ ประกาศปฏิญญาริโอว่าด้วยสิ่งแวดล้อม และการพัฒนา (The Rio Declaration on Environment and Development) ประกาศปฏิญญาโจฮันเนสเบิร์กว่าด้วยการพัฒนาอย่างยั่งยืน (The Johannesburg Declaration on Sustainable Development) เป้าประสงค์ของการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Millennium Development Goals – MDGs) และประกาศปฏิญญาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศเกี่ยวกับหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน (The ILO Declaration of Fundamental Principles and Rights at Work) ต่างล้วนเน้นให้เห็นถึงการพึ่งพากันและกันในระดับโลก

หลายสิบปีที่ผ่านมา โลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มขึ้นกับองค์กรประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาคเอกชน องค์กรในภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม

องค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทต่าง ๆ เริ่มกลายมาเป็นผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งแต่เดิมภาครัฐเป็นผู้ให้บริการในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะในประเทศที่รัฐบาลต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่รุนแรง รวมทั้งไม่สามารถที่จะให้บริการได้อย่างเพียงพอ เช่น ด้านสุขภาพ การศึกษา และสวัสดิการ เมื่อความสามารถของรัฐบาลในแต่ละประเทศมีการขยายตัวออกไปทำให้บทบาทหน้าที่ของรัฐบาลและองค์กรต่าง ๆ ในภาคส่วนเอกชนต่างก็มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ในช่วงเวลาของวิกฤตด้านเศรษฐกิจและการเงิน องค์กรควรคงไว้ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม วิกฤตการณ์เช่นนี้จะยิ่งก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

ดังนั้นจึงเป็นการเพิ่มความจำเป็นให้องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น วิกฤตการณ์นี้ยังมีการนำเสนอซึ่งโอกาสต่างๆ ที่เฉพาะสำหรับการบูรณาการข้อพิจารณาต่างๆ เกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อนำไปกำหนดนโยบาย และในการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร โดยภาครัฐจะมีบทบาทอย่างสำคัญในการสร้างโอกาสต่างๆ เหล่านี้

ผู้บริโภค ลูกค้า นักลงทุน ผู้บริจาค ผู้ลงทุน และเจ้าของ ต่างล้วนมีอิทธิพลในด้านการเงินขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ความคาดหวังของสังคมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรก็มีเพิ่มมากขึ้น การมีกฎหมายที่ชุมชนมีสิทธิรับรู้ เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงรายละเอียดของสารสนเทศที่เกี่ยวกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของบางองค์กร ในขณะที่องค์กรหลายๆ แห่งมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียของตนเอง โดยอาจจัดทำเป็นรายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานในด้านนี้

ด้วยปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ รวมทั้งปัจจัยด้านอื่นๆ จึงก่อให้เกิดเป็นบริบทสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม และมีส่วนสนับสนุนและเรียกร้องให้องค์กรต่างๆ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของตน

3.3 คุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม

3.3.1 ทั่วไป

คุณลักษณะสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม คือ องค์กรมีความเต็มใจที่จะนำข้อพิจารณาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งกับสังคมและสิ่งแวดล้อมมาประกอบในการตัดสินใจ และมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่มีความโปร่งใสและความมีจริยธรรมที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงออกถึงการบูรณาการให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรและนำไปใช้กับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร และให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียด้วย

ผู้มีส่วนได้เสียจะมีผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันเป็นผลมาจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร ผลประโยชน์นี้จะทำให้กลุ่มต่างๆ มี “ส่วนแบ่ง” (“stake”) กับองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กร ความสัมพันธ์นี้ไม่จำเป็นต้องเป็นทางการ หรือได้รับการรับรู้จากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ หรือตัวองค์กรเอง ในบางครั้งผู้มีส่วนได้เสีย อาจหมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (interested parties) ในการพิจารณาว่าผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียใดควรให้ความสำคัญ องค์กรควรมีการพิจารณาถึงข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ต่างๆ ดังกล่าว รวมถึงความสอดคล้องกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากลด้วย

3.3.2 ความคาดหวังของสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมจะเกี่ยวข้องกับความเข้าใจถึงความคาดหวังต่างๆ ของสังคมอย่างกว้างขวาง ซึ่งหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การเคารพต่อหลักนิติธรรม และปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นการกระทำต่างๆ ซึ่งเหนือกว่าแค่การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และการให้ความสำคัญกับข้อบังคับอื่นๆ ที่ไม่ได้มีผลบังคับใช้ด้วยข้อบังคับต่างๆ เหล่านี้มาจากการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และค่านิยมที่มีร่วมกัน

แม้ว่าความคาดหวังของพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและในแต่ละวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม องค์กรควรเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล ได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) ประกาศปฏิญญาโจฮันเนสเบิร์กว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งแนวปฏิบัติของสากลอื่น ๆ ด้วย

หัวข้อที่ 6 มีการพิจารณาถึงหัวข้อหลักต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยในแต่ละหัวข้อหลักเหล่านี้จะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถชี้แจงถึงผลกระทบสำคัญต่าง ๆ ที่มีต่อสังคม นอกจากนี้ ยังได้มีข้ออธิบายรายละเอียดของแต่ละประเด็นเพื่อให้สามารถนำไปดำเนินการกับผลกระทบต่าง ๆ เหล่านั้นได้

3.3.3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสียต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

การชี้แจงและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ถือว่าเป็นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรควรพิจารณาว่าใครเป็นผู้ที่มีผลประโยชน์จากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าใจได้ถึงผลกระทบต่าง ๆ และการดำเนินการกับผลกระทบต่าง ๆ เหล่านั้น ถึงแม้ว่าผู้มีส่วนได้เสียจะสามารถช่วยองค์กรในการชี้แจงถึงบางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร แต่ผู้มีส่วนได้เสียก็ไม่สามารถเป็นตัวแทนของสังคมที่กว้างขวางได้ทั้งหมดเพื่อการพิจารณาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติและความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมได้ บางประเด็นอาจมีความเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับการระบุไว้อย่างชัดเจนจากผู้มีส่วนได้เสียที่ให้อำนาจแก่องค์กร แนวทางเพิ่มเติมในเรื่องนี้ได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 4.5 และหัวข้อที่ 5

3.3.4 การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม

เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมมีความเกี่ยวข้องกับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นและที่เกิดขึ้นจริงที่มาจาก การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร กิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่อง และกิจกรรมที่ดำเนินการเป็นประจำทุกวันขององค์กรซึ่งจะสร้างให้เกิดพฤติกรรมอันสำคัญที่สุดที่ควรได้รับการกล่าวไว้ ความรับผิดชอบต่อสังคมควรได้รับการบูรณาการจนเป็นส่วนหลักที่สำคัญของยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยมีการมอบหมายความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมรับผิดชอบอย่างเหมาะสมในทุก ๆ ระดับขององค์กร ซึ่งควรสะท้อนให้เห็นในการตัดสินใจ และการพิจารณาในการดำเนินการสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ

การช่วยเหลือ หรือการบริจาค (philanthropy) เป็นสิ่งที่สร้างผลกระทบที่ดีต่อสังคม อย่างไรก็ตาม องค์กรไม่ควรนำไปใช้แทนที่สำหรับการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

ผลกระทบของการตัดสินใจ หรือการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรสามารถได้รับผลกระทบจากการมีความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ องค์กรอาจจำเป็นต้องทำงานร่วมกับองค์กรอื่นเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อตนเอง ซึ่งจะรวมถึงองค์กรที่มีการดำเนินกิจการคล้ายกัน องค์กรที่เป็นคู่แข่ง (ในขณะที่ต้องระมัดระวังในเรื่องการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขัน (anti-competitive behaviour)) ส่วนอื่น ๆ ของห่วงโซ่แห่งคุณค่า และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร

กรอบที่ 2 อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของความเสมอภาคระหว่างเพศ และมีความเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

กรอบที่ 2 - ความเสมอภาคระหว่างเพศกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ในทุกสังคม มีการกำหนดบทบาทด้านเพศให้กับผู้ชายและผู้หญิง บทบาทด้านเพศเป็นผลของพฤติกรรมการเรียนรู้ ซึ่งจะไปกำหนดว่ากิจกรรมและความรับผิดชอบใดควรได้รับการยอมรับว่าเป็นของเพศชายและเพศหญิง บทบาทด้านเพศเหล่านี้บางครั้งก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติทางเพศไม่ว่าจะกับเพศชาย หรือเพศหญิง และในทุก ๆ กรณีของการเลือกปฏิบัติทางเพศจะส่งผลให้เกิดข้อจำกัดขึ้นซึ่งส่งผลต่อศักยภาพของบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคมต่าง ๆ

มีการแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงที่ตึงระหว่างความเสมอภาคระหว่างเพศ (gender equality) และเศรษฐกิจ และการพัฒนาสังคม ที่เป็นผลให้ความเสมอภาคระหว่างเพศเป็นหนึ่งในเป้าหมายของการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (MDGs) การส่งเสริมเกี่ยวกับความเสมอภาคระหว่างเพศในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและการต่อสู้ในเรื่องนี้ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรควรทบทวนการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการจัดการมีอคติด้านเพศ และส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

- การผสมผสานของผู้ชายและผู้หญิงในโครงสร้างของคณะผู้กำกับดูแลองค์กรและระดับบริหารงาน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันและกำจัดการเลือกปฏิบัติทางเพศ
- การปฏิบัติต่อคนงานชายและหญิงอย่างเท่าเทียม เกี่ยวกับการรับสมัครงาน การมอบหมายงาน การอบรม โอกาสในความก้าวหน้า การชดเชย และการยุติการจ้างงาน
- การให้ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมสำหรับคนงานชายและหญิงสำหรับงานที่มีค่าของงานที่เหมือนกัน
- ผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจได้รับอย่างแตกต่างกันของผู้ชายและผู้หญิงที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ปฏิบัติงาน ความปลอดภัยและสุขภาพของชุมชน
- การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้รับการพิจารณาถึงความต้องการอย่างเท่าเทียมของผู้ชายและผู้หญิง (ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อผู้ชายและผู้หญิงที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ หรือทบทวนภาพลักษณ์ของผู้หญิง และผู้ชาย ที่ถูกนำเสนอในสื่อต่าง ๆ หรือ โดยโฆษณาที่สร้างขึ้นโดยองค์กร)
- ผลประโยชน์สำหรับผู้หญิงและผู้ชายจากการได้การสนับสนุนขององค์กรและการส่งเสริมต่อการพัฒนาชุมชนขององค์กร โดยให้ความใส่ใจกับการดำเนินการต่อข้อเสียเปรียบที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมีต่อเพศใดก็ตาม

การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่มีการคำนึงถึงความเสมอภาคระหว่างเพศด้วย ถือเป็นวิธีการที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความเสมอภาคระหว่างเพศในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

ในการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ องค์กรอาจพบว่าการเกิดประโยชน์ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความชำนาญในการดำเนินการ ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเพศ

องค์กรควรมีการใช้ตัวชี้วัด เป้าหมาย และการอ้างอิงถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเฝ้าติดตามความคืบหน้าอย่างเป็นระบบถึงการบรรลุผลในเรื่องความเสมอภาคระหว่างเพศ

กรอบที่ 3 อธิบายให้เห็นว่ามาตรฐานนี้ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรขนาดย่อมและขนาดกลาง (SMOs) อย่างไร

กรอบที่ 3 - มอก. 26000 กับองค์กรขนาดย่อมและขนาดกลาง (SMOs)

องค์กรขนาดย่อมและขนาดกลาง หมายถึงองค์กรที่มีจำนวนของลูกจ้าง หรือมีขนาดกิจกรรมด้านการเงินที่ต่ำกว่าค่าที่กำหนดไว้ ซึ่งขนาดขององค์กรนี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ สำหรับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ SMOs จะรวมถึงองค์กรขนาดเล็กมาก ๆ ที่บางครั้งเรียกว่า องค์กรขนาดเล็ก (“micro” organizations)

ในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรที่เป็น SMOs สามารถทำได้โดยการปฏิบัติที่มีความเรียบง่าย และเกิดความคุ้มค่าและไม่จำเป็นต้องให้เกิดความซับซ้อนหรือมีค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากองค์กรมีขนาดเล็กและส่งผลให้เกิดความยืดหยุ่นและเกิดความคิดและวิธีใหม่ ๆ ได้ การเป็น SMOs จึงถือเป็นโอกาสที่ดีในการมีความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจาก SMOs จะมีความยืดหยุ่นในด้านการบริหารงาน มีความใกล้ชิดกับชุมชนท้องถิ่น และผู้บริหารระดับสูงมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างทั่วถึง

ความรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวข้องกับการใช้แนวคิดเชิงการบูรณาการกับการบริหารกิจกรรมและผลกระทบต่าง ๆ ขององค์กร องค์กรควรระบุและเฝ้าติดตามผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยพิจารณาทั้งขนาดขององค์กรและผลกระทบต่าง ๆ ของตน อาจเป็นไปได้ที่องค์กรจะสามารถแก้ไขผลกระทบที่ไม่ดีอันเกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งหมดโดยทันที องค์กรอาจจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกและจัดลำดับความสำคัญ

ประเด็นข้อพิจารณาต่าง ๆ ต่อไปนี้ อาจช่วยได้ ซึ่ง SMOs ควร

- พิจารณาถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในการบริหารงานภายใน การรายงานต่อผู้มีส่วนได้เสียและกระบวนการอื่น ๆ โดย SMOs อาจมีความยืดหยุ่นและมีความไม่เป็นทางการมากกว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่า ซึ่งจะทำให้ยังคงสามารถรักษาระดับของความโปร่งใสที่เหมาะสมไว้ได้
- มีความตระหนักว่า เมื่อได้ทบทวนหัวข้อหลักทั้ง 7 หัวข้อ และชี้แจงประเด็นต่าง ๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องแล้ว องค์กรควรพิจารณาถึงบริบท สภาพแวดล้อม ทรัพยากรต่าง ๆ และผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยการยอมรับว่าทุกองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ หัวข้อหลัก แต่ไม่ใช่กับประเด็นต่าง ๆ ทั้งหมด
- มุ่งเน้นที่ประเด็น และผลกระทบต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนมากที่สุดก่อน โดย SMOs ควรมีการจัดทำแผนที่ระบุถึงกรอบเวลาที่จะดำเนินการกับประเด็นและผลกระทบต่าง ๆ ที่เหลืออยู่อย่างเหมาะสม
- แสวงหาความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเหมาะสม องค์กรต่าง ๆ ในกลุ่ม (เช่น สมาคมที่สังกัดและองค์กรที่อยู่ในเครือ หรือที่รู้จักกัน) และหน่วยงานมาตรฐานแห่งชาติ ในการกำหนดแนวทางและโปรแกรมสำหรับการใช้มาตรฐานนี้ โดยที่แนวทางและโปรแกรมเหล่านั้นควรได้รับการปรับให้มีความเหมาะสมกับลักษณะและความต้องการที่เป็นเฉพาะสำหรับ SMOs และผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร
- ร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ที่มีการดำเนินกิจการคล้ายกันและในกลุ่มเดียวกันอย่างเหมาะสมมากกว่าที่จะทำเพียงองค์กรโดยลำพัง เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรและเพิ่มศักยภาพสำหรับการดำเนินการ ตัวอย่างเช่น องค์กรที่มีสภาพของบริบท หรือกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน ดังนั้นในการชี้แจงและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียจะสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากมีการดำเนินการร่วมกัน

การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะให้ประโยชน์แก่ SMOs จากเหตุผลต่าง ๆ มากมายที่ได้รับไว้ในมาตรฐานนี้ ซึ่ง SMOs อาจพบว่าองค์กรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับตนได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการที่ได้มีส่วนสนับสนุน SMOs ในความพยายามนี้ ก็จะถือว่าตนเองได้มีส่วนในความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

องค์กรที่มีขีดความสามารถและมีประสบการณ์มากกว่าเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมอาจพิจารณาให้การสนับสนุน SMOs รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการเพิ่มความตระหนักในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและการปฏิบัติที่ดี

3.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

แม้ว่าจะมีผู้ใช้คำว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในลักษณะที่ใช้แทนกันและกัน และพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างสองคำนี้ อย่างไรก็ตาม คำสองคำนี้มีแนวคิด (concepts) ที่แตกต่างกัน

การพัฒนาอย่างยั่งยืน (sustainable development) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์อันเป็นที่ยอมรับในระหว่างประเทศภายหลังจากการที่มีการประกาศรายงานของสมัชชาโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (Report of the United Nations World Commission on Environment and Development: Our Common Future) การพัฒนาอย่างยั่งยืนให้แนวคิดเกี่ยวกับการได้รับการตอบสนองความต้องการในขณะที่ยังดำรงชีวิตอยู่ในระบบนิเวศของโลกที่มีอยู่อย่างจำกัดนี้ โดยที่ไม่ไปเบียดบังความสามารถของผู้ที่อยู่ในรุ่นต่อ ๆ ไปให้สามารถได้รับการตอบสนองความต้องการเช่นเดียวกัน การพัฒนาอย่างยั่งยืนแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีเกี่ยวข้องต่อกันและกัน (interdependent) ตัวอย่างเช่น ในการจัดปัญหาความยากจน จำเป็นต้องมีการส่งเสริมให้เกิดสังคมที่เป็นธรรม และการพัฒนาเศรษฐกิจ และการปกป้องกันสิ่งแวดล้อมด้วย

ความสำคัญของวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เหล่านี้ ได้มีการย้ำถึงความสำคัญอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1987 ในระหว่างการประชุมนานาชาติในครั้งต่าง ๆ เช่น การประชุมขององค์การสหประชาชาติเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาในปี ค.ศ.1992 และการประชุมสุดยอดเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี ค.ศ.2002

ความรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) องค์กรมีการให้ความสำคัญและข้อกังวลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน เนื่องจากการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นเป้าหมายร่วมกันสำหรับทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถนำมาใช้เป็นศูนย์กลางของความคาดหวังของสังคมโดยรวม ซึ่งองค์กรที่ต้องการแสดงออกถึงการที่ตนเองมีความรับผิดชอบต่อสังคมได้ ดังนั้นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็คือการมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั่นเอง

หลักการ การปฏิบัติ และหัวข้อหลักต่าง ๆ ที่อธิบายในหัวข้อต่าง ๆ ต่อไปนี้ในมาตรฐานนี้ เป็นพื้นฐานให้องค์กรนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาอย่างยั่งยืน คือการทำให้เกิดความยั่งยืนของสังคมโดยรวมและต่อทั้งโลก จึงไม่จำเพาะแค่องค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น ความยั่งยืนขององค์กรแต่ละแห่งอาจจะสอดคล้อง หรือไม่สอดคล้องกับความยั่งยืนของสังคมโดยรวมก็ได้ ซึ่งจะเป็นผลมาจากการที่องค์กรมีการบูรณาการเพื่อกำหนดประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยที่ความยั่งยืนทั้งในด้านการบริโภค (sustainable consumption) การใช้ทรัพยากร และการดำรงชีวิต ทั้งหมดนี้ล้วนมีความสัมพันธ์กับองค์กรทุกแห่ง และส่งผลให้เกิดความยั่งยืนของสังคมโดยรวมทั้งหมด

3.4 ภาครัฐ และความรับผิดชอบต่อสังคม

มาตรฐานนี้ไม่สามารถเปลี่ยน หรือแทนที่อำนาจหน้าที่ของภาครัฐต่อผลประโยชน์ของสาธารณะได้ มาตรฐานนี้ไม่ได้ให้แนวทางเกี่ยวกับการกำหนดให้มีความรับผิดชอบต่อตามกฎหมาย รวมทั้งไม่มีความตั้งใจในการกำหนดข้อคำถามที่ต้องมีการแก้ไขอย่างเหมาะสมโดยหน่วยงานต่างๆ ด้านการเมือง เนื่องจากภาครัฐล้วนมีอำนาจในการกำหนดกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งจะแตกต่างกับองค์กร ตัวอย่างเช่น เป็นหน้าที่ของรัฐในการปกป้องสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะมีความแตกต่างจากความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนที่ระบุอยู่ในมาตรฐานนี้

การที่รัฐมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมถือว่ามีส่วนร่วมที่สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน บทบาทของรัฐมีความสำคัญเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายและระเบียบต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดการตอกย้ำของวัฒนธรรมในการเป็นไปตามกฎหมาย องค์กรภาครัฐซึ่งเป็นเช่นเดียวกันกับองค์กรอื่นทั่วไปที่อาจประสงค์จะนำมาตรฐานนี้ไปใช้ เพื่อการถ่ายทอดนโยบาย การตัดสินใจ และการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบต่อสังคมกำหนด รัฐบาลสามารถช่วยองค์กรต่างๆ ที่มีความพยายามดำเนินงานในลักษณะที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมได้หลายๆ วิธี เช่น การให้ความสำคัญและการส่งเสริมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างไรก็ตาม ในการที่รัฐให้การส่งเสริมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่างๆ ไม่ถือว่าเป็น และไม่สามารถนำไปเป็นสิ่งที่ทดแทนการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เป็นของภาครัฐ

4. หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคม

4.1 ทั่วไป

หัวข้อนี้ให้แนวทางเกี่ยวกับหลักการ 7 ประการของความรับผิดชอบต่อสังคม

เมื่อองค์กรมีแนวคิดและต้องการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ขอให้ระลึกเสมอว่า วัตถุประสงค์สูงสุดขององค์กรต่อเรื่องนี้ คือการได้เข้าไปมีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนขึ้น แม้ว่าในขณะนี้ จะยังไม่ได้มีการรวบรวมรายการเกี่ยวกับหลักการของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์นี้ได้ องค์กรควรให้ความสำคัญกับหลักการทั้ง 7 ประการที่จะได้กล่าวไว้ในหัวข้อนี้ รวมทั้งหลักการเฉพาะอื่นๆ ซึ่งได้มีการระบุไว้ในแต่ละประเด็นของหัวข้อหลักในหัวข้อที่ 6

องค์กรควรมีพื้นฐานของพฤติกรรมการทำงานที่อ้างอิงตามมาตรฐาน แนวทาง หรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นไปตามหลักการของการดำเนินงานที่ดีในแต่ละสถานการณ์เฉพาะ แม้ว่าในบางสถานการณ์จะมีความท้าทายก็ตาม

ในการประยุกต์ใช้มาตรฐานนี้ขอแนะนำให้องค์กรพิจารณาถึงสังคม สิ่งแวดล้อม กฎหมาย วัฒนธรรม การเมือง และความหลากหลายที่มีในแต่ละองค์กร รวมทั้งความแตกต่างที่เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ ในขณะที่ยังมีการปฏิบัติตามแนวทางของสากล

4.2 ความรับผิดชอบ (Accountability)

หลักการคือ องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากองค์กรที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม หลักการนี้มีข้อเสนอว่าองค์กรควรยอมรับการถูกตรวจสอบอย่างละเอียด รวมทั้งยอมรับต่อภาระหน้าที่ในการสนองตอบต่อการถูกตรวจสอบอย่างละเอียดนี้

ความรับผิดชอบนี้ ถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารขององค์กรในการตอบคำถามต่อกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่กำกับดูแลองค์กร และเป็นหน้าที่ขององค์กรในการตอบคำถามต่อหน่วยงานต่างๆ ที่มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับข้อกฎหมายและระเบียบต่างๆ ความรับผิดชอบต่อผลกระทบโดยรวมที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมยังหมายรวมถึงการตอบคำถามสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ รวมทั้งต่อสังคมทั่วไปด้วย ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของผลกระทบและสถานการณ์นั้นๆ

การที่องค์กรมีความรับผิดชอบจะช่วยทำให้เกิดผลดีทั้งต่อองค์กรและต่อสังคม ระดับของความรับผิดชอบอาจมีการผันแปรไปตามขอบเขตและอำนาจหน้าที่ในการตอบสนอง ดังนั้น องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญจึงควรระมัดระวังเป็นอย่างมากในการที่จะตัดสินใจต่อเรื่องใดๆ รวมทั้งระมัดระวังในประเด็นที่อาจจะมีการมองข้ามด้วย นอกจากนี้ความรับผิดชอบยังครอบคลุมถึงการยอมรับเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดจากการทำงานขึ้น โดยมีการกำหนดมาตรการอย่างเหมาะสมในการแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดนั้น และดำเนินการปฏิบัติป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก

องค์กร ควรมีความรับผิดชอบต่อ

- ผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะผลกระทบด้านลบที่มีนัยสำคัญ
- การดำเนินการเพื่อการป้องกันผลกระทบด้านลบที่ถูกมองข้าม หรือเกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

4.3 ความโปร่งใส (Transparency)

หลักการคือ องค์กรควรมีความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์กรควรมีการเปิดเผยอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน รวมทั้งระดับในการชี้แจงที่มีการระบุถึงเหตุผล และมีความเพียงพอเกี่ยวกับนโยบาย การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ที่องค์กรรับผิดชอบ รวมทั้งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่องค์กรทราบ องค์กรควรมีการจัดเตรียมพร้อมไว้ซึ่งสารสนเทศเพื่อให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงได้โดยตรงและง่ายต่อการเข้าใจ นอกจากนี้ สารสนเทศควรมีความเหมาะสม

กับช่วงเวลา เป็นข้อเท็จจริง และนำเสนอในลักษณะที่มีความชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละส่วนสามารถประเมินผลได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

หลักการของความโปร่งใสไม่ได้ต้องการให้มีการนำเสนอสารสนเทศที่มีผู้ครอบครองอยู่ไปเปิดเผยต่อสาธารณะ รวมทั้งการจัดสรรสารสนเทศที่มีเอกสิทธิ์ หรือการฝ่าฝืนกฎหมายการค้า ความมั่นคง หรือความรับผิดชอบต่อความเป็นส่วนตัว

องค์กร ควรมีความโปร่งใส ที่เกี่ยวกับ

- วัตถุประสงค์ ลักษณะ และสถานที่ตั้งของการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- คุณลักษณะของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่กำกับดูแลองค์กร
- ลักษณะของการตัดสินใจ การนำไปใช้ และการทบทวน รวมทั้งการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ การตรวจสอบได้ และอำนาจหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร
- มาตรฐานต่าง ๆ และเกณฑ์กำหนดซึ่งองค์กรใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- ผลการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม
- แหล่งที่มาของเงินทุน จำนวน และการนำไปใช้
- ผลกระทบที่ทราบและที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม
- ผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งเกณฑ์ และขั้นตอนการดำเนินงานที่ใช้ในการชี้แจง การคัดเลือก และการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น

4.4 การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical behavior)

หลักการคือ องค์กรควรปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

พฤติกรรมขององค์กรควรอยู่บนพื้นฐานของการมีค่านิยมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความยุติธรรม ค่านิยมเหล่านี้ยังหมายรวมถึงข้อกังวลสำหรับคน สัตว์ และสิ่งแวดล้อม และความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย

องค์กรควรมีการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างจริงจัง โดย

- การชี้แจงและกำหนดค่านิยมและหลักการต่าง ๆ ขององค์กร
- การจัดทำและดำเนินการตามโครงสร้างการบริหารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายในองค์กร รวมทั้งในกระบวนการตัดสินใจและการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ
- การชี้แจง การปรับ และการประยุกต์ใช้มาตรฐานการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างเหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และกิจกรรมขององค์กร และเป็นไปตามกับหลักการต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ในมาตรฐานนี้

- การกระตุ้นและการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามมาตรฐานของการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง
- การกำหนดและสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอันเป็นที่คาดหวังจากผู้กำกับดูแลองค์กร บุคลากร ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา และเจ้าของ และผู้จัดการตามความเหมาะสม และยังรวมถึงกลุ่มที่มีโอกาสสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อค่านิยม วัฒนธรรม ความยุติธรรม ยุทธศาสตร์ และการดำเนินการขององค์กร และบุคคลใดก็ตามที่ดำเนินงานในนามขององค์กรในขณะที่ยังคงมีการอนุรักษ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่นไว้
- การป้องกัน หรือการแก้ไขการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไม่มีจริยธรรมตลอดทั่วทั้งองค์กร
- การกำหนดและรักษาไว้ซึ่งกลไกในการกำกับดูแล และการควบคุมต่างๆ เพื่อคอยเฝ้าติดตามให้การสนับสนุนและการบังคับให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- การกำหนดและรักษาไว้ซึ่งกลไกในการให้ความช่วยเหลือในการทำรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างไม่มีจริยธรรมโดยปราศจากความหวาดกลัวจากการถูกข่มขู่
- การให้ความสำคัญและดำเนินการในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่พบว่ายังไม่มีกำหนดกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของท้องถิ่น หรือมีข้อขัดแย้งกันกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- การกำหนดและประยุกต์ใช้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเมื่อมีการทบทวนในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์
- การเคารพต่อสวัสดิภาพของสัตว์ หากมีผลกระทบต่อชีวิตและการคงอยู่ รวมทั้งการจัดสภาพที่มีความเหมาะสมในการเลี้ยงดู การเพาะพันธุ์ การผลิต การขนส่ง และการใช้สัตว์

4.5 การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for stakeholder interests)

หลักการคือ องค์กรควรเคารพ พิจารณา และตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร

ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์ขององค์กรอาจจะมีข้อจำกัดเพียงทำเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของเจ้าของ สมาชิก ลูกค้า หรือสมาคมที่องค์กรสังกัด อย่างไรก็ตาม สิทธิ การเรียกร้องและผลประโยชน์ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ ควรได้รับการพิจารณาด้วย เนื่องจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ต่างถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร

องค์กรควร

- ชี้นำผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร
- ให้ความสำคัญ และระมัดระวังเกี่ยวกับผลประโยชน์ รวมทั้งสิทธิทางกฎหมายของผู้มีส่วนได้เสียและตอบสนองต่อข้อกังวลต่างๆ ที่ได้แสดงไว้
- ให้ความสำคัญว่าผู้มีส่วนได้เสียบางกลุ่มสามารถมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร
- ประเมินและพิจารณาถึงการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการติดต่อ การสานสัมพันธ์และการมีอิทธิพลกับองค์กร

- คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียกับความคาดหวังของสังคมที่กว้างขวางออกไป และการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร (ดูหัวข้อที่ 3.3.1)
- พิจารณามุมมองของผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจ หรือจากกิจกรรมขององค์กร ถึงแม้ว่าผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้จะไม่มีบทบาทอย่างเป็นทางการในการกำกับดูแลองค์กร หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์เหล่านี้ก็ตาม

4.6 การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the rule of law)

หลักการคือ องค์กรควรยอมรับว่าการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมเป็นสิ่งที่บังคับให้ต้องทำ

หลักนิติธรรมถือว่ากฎหมายเป็นสิ่งสูงสุด ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าไม่มีบุคคล หรือองค์กรใดที่จะอยู่เหนือกฎหมายได้ และรัฐบาลก็ต้องเคารพกฎหมายเช่นเดียวกัน หลักนิติธรรมจะแตกต่างจากการใช้อำนาจตามอำเภอใจ หลักนิติธรรมโดยทั่วไปจะเกี่ยวกับการกำหนดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการเผยแพร่ต่อสาธารณชน และมีการนำไปบังคับใช้อย่างเท่าเทียมกันและอย่างยุติธรรมตามขั้นตอน การดำเนินการที่กำหนดไว้ ในบริบทของความรับผิดชอบต่อสังคม การเคารพต่อหลักนิติธรรม หมายถึง องค์กรต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งก็หมายความว่า องค์กรควรระมัดระวังต่อกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแจ้งให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์กรได้รับทราบถึงความรับผิดชอบในการ คอยเฝ้าติดตามและมีการดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ที่กำหนดนั้น

องค์กรควร

- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายทั้งหมดที่ครอบคลุมถึงการดำเนินการขององค์กร ถึงแม้ว่ากฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ เหล่านั้นจะไม่มี การบังคับใช้อย่างเหมาะสมก็ตาม
- มั่นใจว่าหน่วยงานที่องค์กรมีความสัมพันธ์มีการดำเนินการต่างๆ ตามกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ติดตามเพื่อให้ได้รับทราบถึงข้อกฎหมายที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมด
- ทบทวนถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้องตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด

4.7 การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for international norms of behavior)

หลักการคือ องค์กรควรเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล ในขณะที่ยังคงยึดมั่นกับหลักการของการเคารพต่อหลักนิติธรรม

- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายยังไม่พอเพียงสำหรับการปกป้องสิ่งแวดล้อม หรือสังคมได้ องค์กรควรผลักดันให้เกิดการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากลเป็นอย่างน้อย
- ในประเทศที่พบว่ามีความขัดแย้งกันกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล องค์กรควรผลักดันให้เกิดการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากลให้กว้างขวางที่สุดเท่าที่จะทำได้

- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายมีความขัดแย้งกันกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และหากไม่ได้ปฏิบัติตามการปฏิบัติตามแนวทางของสากลเหล่านี้แล้วจะส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงองค์กรควรทบทวนลักษณะของความสัมพันธ์ และกิจกรรมต่าง ๆ ในกรอบของกฎหมายนั้นเท่าที่ทำได้และอย่างเหมาะสม
- องค์กรควรพิจารณาถึงโอกาสและช่องทางต่าง ๆ ในกฎหมายเพื่อชักชวนองค์กรและหน่วยงานที่กำลังดูแลด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อการขจัดปัญหาข้อขัดแย้งใด ๆ
- องค์กรควรหลีกเลี่ยงการร่วมการกระทำผิดกับองค์กรอื่นในการดำเนินการต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามการปฏิบัติตามแนวทางของสากล

กรอบ 4 - การทำความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมในการกระทำผิด

การมีส่วนร่วมในการกระทำผิด (complicity) มีความหมายทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย

ในบริบทของกฎหมาย การมีส่วนร่วมในการกระทำผิดมีการกำหนดไว้ในกฎหมายบางฉบับว่า หมายถึง การเข้าไปมีส่วนในการร่วมกระทำความผิด หรือการเพิกเฉยต่อการพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย เช่น การก่ออาชญากรรม โดยที่รู้ หรือตั้งใจสนับสนุนการกระทำผิดกฎหมายนั้น

การมีส่วนร่วมในการกระทำผิดมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดของการให้ความช่วยเหลือและการยุยงส่งเสริมการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการเพิกเฉย

ในบริบทที่ไม่เกี่ยวกับกฎหมาย การมีส่วนร่วมในการกระทำผิดจะมาจากความคาดหวังของพฤติกรรมทางสังคม ในบริบทนี้ องค์กรอาจจะถูกมองว่ามีส่วนร่วมในการกระทำผิดหากพบว่าเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือองค์กรอื่นในการไม่ปฏิบัติตาม หรือการไม่ให้ความเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล ซึ่งจากการที่องค์กรได้ไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้วทำให้ทราบ หรือควรทราบถึงการนำไปสู่การเกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ องค์กรอาจถูกมองว่ามีส่วนร่วมในการกระทำผิดหากเพิกเฉย หรือแอบได้รับผลประโยชน์จากการกระทำผิดในเรื่องใด ๆ

4.8 การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for human rights)

หลักการคือ องค์กรควรเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และให้การยอมรับถึงความสำคัญและความเป็นสากลของสิทธิมนุษยชน (ดูหัวข้อหลักของสิทธิมนุษยชน ในหัวข้อที่ 6.3 ด้วย)

องค์กรควร

- เคารพและส่งเสริมสิทธิต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (International Bill of Human Rights) หากทำได้
- เคารพต่อความเป็นสากลของสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้ว่าสามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกประเทศ ทุกวัฒนธรรม และทุกสถานการณ์
- ในสถานการณ์ที่สิทธิมนุษยชนไม่ได้รับการปกป้อง องค์กรควรดำเนินการให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน และหลีกเลี่ยงการได้มาซึ่งผลประโยชน์จากสถานการณ์ต่าง ๆ ดังกล่าว

- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการบังคับใช้กฎหมายยังไม่มี ความเหมาะสมต่อการปกป้องสิทธิมนุษยชน ขอให้ยึดถือหลักการของการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (ดูหัวข้อที่ 4.7)

5. การยอมรับความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม และการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

5.1 ทัวไป

หัวข้อนี้จะกล่าวถึงแนวทางปฏิบัติ 2 แนวทางที่เป็นพื้นฐานสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม คือการยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม และการชี้แจงและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร จากหลักการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 4 แนวทางปฏิบัตินี้ควรได้รับการระลึกถึงอยู่เสมอเมื่อมีการพิจารณาเกี่ยวกับหัวข้อหลักต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 6

การยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมจะเกี่ยวข้องกับการชี้แจงประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการระบุไว้จากผลกระทบของการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งหากประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการดำเนินการก็จะมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

นอกจากนี้ การยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมยังเกี่ยวข้องกับการยอมรับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ซึ่งตามที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 4.5 เกี่ยวกับหลักการของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า องค์กรควรให้ความเคารพและพิจารณาถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรซึ่งจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

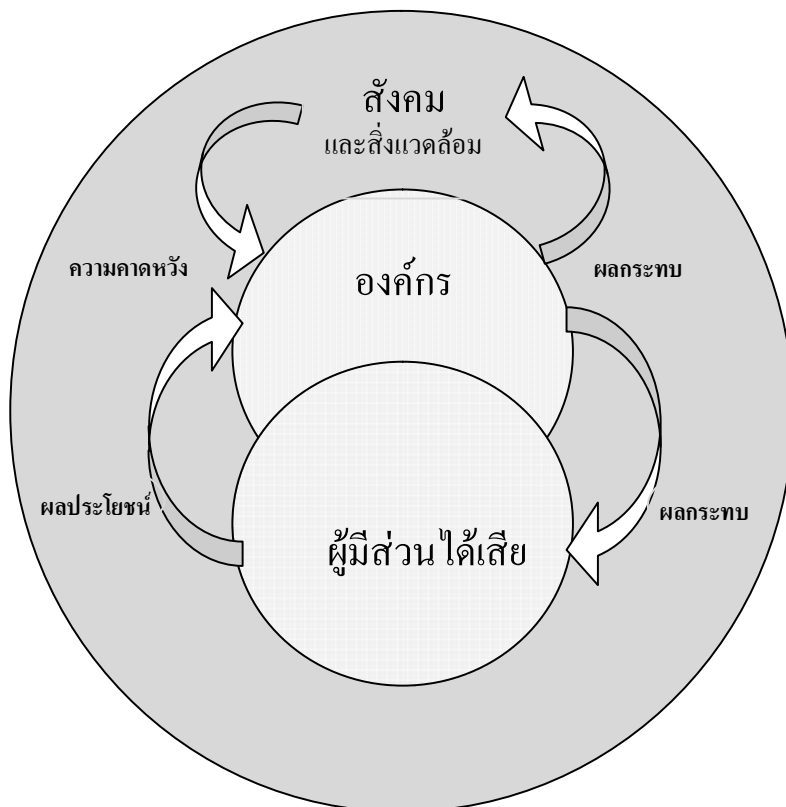
5.2 การยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม

5.2.1 ผลกระทบ ผลประโยชน์และความคาดหวังต่าง ๆ

ในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรควรเข้าใจความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีต่อกันใน 3 ลักษณะ (ดูรูปที่ 2) ดังนี้

- ระหว่างองค์กรและสังคม องค์กรควรเข้าใจและให้ความสำคัญถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ องค์กรยังควรเข้าใจถึงความคาดหวังของสังคมต่อพฤติกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งควรดำเนินการโดยพิจารณาถึงหัวข้อหลัก และประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูหัวข้อที่ 5.2.2)
- ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรควรตระหนักถึงผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ อาจจะเป็นปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนซึ่งมีผลประโยชน์ที่อาจได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร (ดูหัวข้อที่ 3.3.1)
- ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับสังคม องค์กรควรเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากองค์กร และความคาดหวังของสังคม ถึงแม้ว่าผู้มีส่วนได้เสียจะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ผู้มีส่วนได้เสียอาจจะมีผลประโยชน์ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของสังคมก็ได้ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีผลประโยชน์เฉพาะที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์กร ซึ่งจะมีความแตกต่างจากความคาดหวัง

ของสังคมต่อการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ในแต่ละประเด็น ตัวอย่างเช่น ผลประโยชน์ของผู้ส่งมอบ คือการได้รับค่าตอบแทน และผลประโยชน์ของสังคมคือ การทำสัญญาอย่างซื่อสัตย์ ซึ่งจะเห็นว่ามิมีมุมมองที่แตกต่างกันอันมาจากประเด็นเดียวกัน



หมายเหตุ ผู้มีส่วนได้เสียอาจมีผลประโยชน์ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังต่างๆ ของสังคม

รูปที่ 2 - ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคม

ในการยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรมีความจำเป็นในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ต่างๆ ใน 3 ลักษณะข้างต้น ซึ่งองค์กร ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร และสังคม ล้วนมีมุมมองต่อเรื่องนี้ที่แตกต่างกัน อันอาจจะเป็นผลจากการมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรยอมรับว่าปัจเจกบุคคลและองค์กรอาจจะมีผลประโยชน์ที่มากมายและหลากหลาย ที่สามารถได้รับผลกระทบที่มากจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร

5.2.2 การให้ความสำคัญกับหัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้อง

วิธีการที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรในการชี้แจงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของตนเอง คือ การที่มีความคุ้นเคยกับประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมใน 7 หัวข้อหลักดังต่อไปนี้ คือ ธรรมชาติของสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภครวมถึงการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชุมชน (ดูหัวข้อที่ 6.2 ถึง 6.8)

หัวข้อหลักต่างๆ เหล่านี้ครอบคลุมผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมทั้งหมด ซึ่งองค์กรควรนำมาพิจารณาดำเนินการ โดยในแต่ละหัวข้อหลักเหล่านี้ได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 6 ซึ่งภายใต้แต่ละ

หัวข้อหลักได้อธิบายและให้รายละเอียดของประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งองค์กรควรนำมาพิจารณาในการชี้แจงความรับผิดชอบต่อสังคมของตนเอง โดยองค์กรทุกแห่งมีความเกี่ยวข้องกับทุกๆ หัวข้อหลัก แต่ไม่จำเป็นที่จะมีความเกี่ยวข้องกับทุกๆ ประเด็นที่อยู่ภายใต้หัวข้อหลักนั้น

แนวทางต่างๆ ที่อยู่ภายใต้แต่ละประเด็น ประกอบด้วยการดำเนินการต่างๆ ที่องค์กรควรกระทำ และความคาดหวังต่างๆ ที่เกิดจากการกระทำสิ่งต่างๆ เหล่านั้น ดังนั้นในการพิจารณาถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร จึงควรชี้แจงถึงประเด็นต่างๆ ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร รวมทั้งการดำเนินการและความคาดหวังต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวทางสำหรับการชี้แจงประเด็นต่างๆ ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 7.2 และ 7.3

ผลกระทบต่างๆ ของการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรควรได้รับการพิจารณาจากมุมมองของประเด็นต่างๆ เหล่านี้ นอกจากนี้หัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังสามารถอธิบายและมีการกล่าวไว้ในที่ต่างๆ โดยข้อพิจารณาที่สำคัญอันเกี่ยวข้องกับสุขภาพ และความปลอดภัย เศรษฐกิจ และห่วงโซ่แห่งคุณค่า ได้รับการกล่าวถึงภายใต้หัวข้อหลักในหัวข้อที่ 6 ด้วย

องค์กรควรทบทวนหัวข้อหลักต่างๆ เหล่านี้ทั้งหมด เพื่อชี้แจงถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นควรตามมาด้วยการประเมินถึงนัยสำคัญของผลกระทบที่มีต่อองค์กร ซึ่งนัยสำคัญของผลกระทบควรพิจารณาโดยมีการอ้างอิงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง และแนวทางของผลกระทบต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย

เมื่อทราบถึงหัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร องค์กรอาจได้รับความช่วยเหลือจากการพิจารณาถึงประสบการณ์กับองค์กรอื่นๆ ซึ่งองค์กรควรพิจารณาถึงผลกระทบของการตัดสินใจและการดำเนินการต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วย

องค์กรที่ต้องการได้รับการยอมรับว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคมควรพิจารณาทั้งการที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามกฎหมายรวมถึง กฎหมายและกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ของสังคม เศรษฐกิจ หรือสิ่งแวดล้อมที่อาจปรากฏอยู่ในข้อบังคับของข้อตกลง องค์กรควรพิจารณาถึงพันธสัญญาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรได้มีการจัดทำไว้โดยพันธสัญญานี้อาจอยู่ในการปฏิบัติที่ดีด้านจริยธรรม หรือแนวทาง หรือหน้าที่ตามข้อกำหนดของสมาคมที่องค์กรเป็นสมาชิกอยู่

การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ควรได้รับการพิจารณาและมีการจัดการในระหว่างขั้นตอนของการวางแผนสำหรับกิจกรรมใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้น สำหรับกิจกรรมที่มีการดำเนินการต่อเนื่องควรได้รับการพิจารณาตามความจำเป็นซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความมั่นใจว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรยังคงมีการดำเนินการ และสามารถพิจารณาได้ว่ายังคงมีประเด็นอื่นๆ อีกหรือไม่ ที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อไป

5.2.3 ความรับผิดชอบต่อสังคมกับขอบเขตอิทธิพลขององค์กร

องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งที่สามารถควบคุมได้อย่างเป็นทางการ และ/หรือ การควบคุมโดยพฤตินัย (de facto control) (การควบคุมโดยพฤตินัย หมายถึง สถานการณ์ที่องค์กรหนึ่งมีความสามารถสั่งการเกี่ยวกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรอื่นได้ แม้ว่าองค์กรนั้นไม่ได้มีอำนาจตามกฎหมาย หรืออย่างเป็นทางการ ในการดำเนินการดังกล่าวแต่อย่างใด) ผลกระทบดังกล่าวสามารถครอบคลุมได้เป็นบริเวณกว้าง ดังนั้น ในบางสถานการณ์ องค์กรอาจมีความสามารถในการกำหนดพฤติกรรมขององค์กรอื่นๆ ที่ตนเองมีความสัมพันธ์ หรือเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้จะเรียกว่า อยู่ในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร (Sphere of influences)

ขอบเขตอิทธิพลนี้ รวมถึงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่อยู่ภายใน และที่กว้างขวางออกไปในห่วงโซ่แห่งคุณค่า อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าองค์กรต่าง ๆ ในห่วงโซ่แห่งคุณค่าทั้งหมดต้องอยู่ในขอบเขตอิทธิพล ซึ่งขอบเขตอิทธิพลขององค์กรนี้ ยังรวมถึงกลุ่ม หรือสมาคมที่องค์กรสังกัดอยู่ทั้งอย่างเป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ รวมทั้งเครือข่ายขององค์กรและคู่แข่งด้วย

องค์กรไม่ได้มีความรับผิดชอบต่อที่จะใช้อิทธิพลแค่เพียงเพราะว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำได้ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรไม่สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากองค์กรอื่น ที่ตนเองมีอิทธิพลอยู่บ้าง หากผลกระทบต่าง ๆ ดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นจากการตัดสินใจหรือการดำเนินการของตนแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม ในบางสถานการณ์องค์กรมีความจำเป็นในการแสดงความรับผิดชอบต่อการใช้อิทธิพลนี้ หากเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าขอบเขตของความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องมีส่วนในการสร้างผลกระทบที่ไม่ดีให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ อาจมีบางสถานการณ์ที่แม้ว่าองค์กรจะไม่มีส่วนรับผิดชอบในการใช้อิทธิพลนี้ แต่องค์กรอาจมีความต้องการ หรือได้รับการร้องขอให้มีการดำเนินการดังกล่าวโดยสมัครใจก็ได้

องค์กรอาจตัดสินใจว่าจะมีการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น รวมทั้งมีการกำหนดลักษณะและขอบเขตของความสัมพันธ์เหล่านี้ด้วยหรือไม่ ซึ่งจะเกิดสถานการณ์ที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบในการระมัดระวังเกี่ยวกับผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ที่มาจากองค์กรอื่นๆ และมีการกำหนดขั้นตอนในการหลีกเลี่ยง หรือการลดผลกระทบที่ไม่ดีอันเกิดขึ้นจากการที่องค์กรมีความสัมพันธ์กับองค์กรต่าง ๆ เหล่านั้น

ในการประเมินถึงขอบเขตอิทธิพลขององค์กร รวมทั้งการพิจารณาถึงความรับผิดชอบต่อ องค์กรควรมีการไตร่ตรองอย่างรอบคอบเพื่อให้สามารถหลีกเลี่ยงการมีส่วนส่งเสริมให้เกิดผลกระทบที่ไม่ดีตลอดความสัมพันธ์ที่ตนเองเกี่ยวข้องโดยรวม สำหรับแนวทางเพิ่มเติมดูได้จากหัวข้อที่ 7.3.1

5.3 การชั่งและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

5.3.1 ทัวไป

การชั่งและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

5.3.2 การชั่งผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย คือ องค์กร หรือบุคคลที่ได้ผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง จากการตัดสินใจ และการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้สามารถได้รับผลกระทบจากองค์กร รวมทั้ง ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้อง ซึ่งความสัมพันธ์นี้ไม่จำเป็นต้องเป็นอย่างทางการ กล่าวคือ ความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นมาจากผลประโยชน์ที่มีโดยที่ผู้เกี่ยวข้องอาจไม่รับรู้ก็ได้ องค์กรอาจไม่สามารถรู้ถึงผู้มีส่วนได้เสียของตนเองทั้งหมด ถึงแม้ว่าในทางปฏิบัติองค์กรควรใช้ความพยายามในการระบุให้ครบถ้วนก็ตาม ในทำนองเดียวกัน ผู้มีส่วนได้เสียหลาย ๆ กลุ่มอาจไม่รับรู้ถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรอาจมีต่อตนเองด้วยเช่นกัน

ในที่นี้ ผลประโยชน์หมายถึงสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การกล่าวอ้างต่าง ๆ ทั้งที่เกิดขึ้นจริง หรือที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อการเรียกร้องถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ต้องการ หรือต้องการให้เกิดความเคารพ ข้อเรียกร้องที่ต้องการเหล่านี้ อาจจะไม่ใช้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านการเงิน หรือสิทธิตามกฎหมาย ในบางครั้งอาจเป็นเพียงแคสิทธิที่ต้องการให้อยากรับรู้ ดังนั้น การหาความสัมพันธ์และนัยสำคัญของผลประโยชน์ได้โดยการพิจารณาจากความสัมพันธ์ขององค์กรกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคน จะช่วยให้องค์กรสามารถชั่งถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการที่องค์กรเข้าไปมีความสัมพันธ์ด้วย ดังนั้น การพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรจะสามารถช่วยในการชั่งได้ว่าผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใดบ้างที่มีความสำคัญมากที่สุด (ดูรูปที่ 2)

องค์กรอาจมีผู้มีส่วนได้เสียมากมาย ยิ่งไปกว่านั้นผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกันจะมีผลประโยชน์ที่หลากหลาย และบางครั้งอาจสวนทางกัน ตัวอย่างเช่น ผลประโยชน์ของผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนอาจได้รับผลประโยชน์ในด้านที่ดีจากองค์กรได้แก่ การจ้างงาน ในขณะที่อาจได้รับผลกระทบที่ไม่ดีจากองค์กรเดียวกันนั้น ได้แก่ การเกิดมลพิษ

ผู้มีส่วนได้เสียบางครั้งอาจเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเอง ได้แก่ สมาชิก ลูกจ้าง หรือเจ้าขององค์กรนั้น ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้จะมีผลประโยชน์ร่วมกันในวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ก็ไม่ได้หมายความว่าผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละรายข้างต้นที่มีต่อองค์กรจะเหมือนกัน

ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียโดยส่วนใหญ่สามารถเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และในบางครั้งจะเหมือนกันกับผลประโยชน์บางเรื่องของสังคม ตัวอย่างเช่น ผลประโยชน์จากการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ซึ่งมูลค่าของทรัพย์สินอาจเสียหายอันเนื่องมาจากการเป็นแหล่งกำเนิดใหม่ของมลพิษ

การรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อเป็นตัวแทนของผลประโยชน์สำหรับองค์กรของตนอาจไม่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรทั้งหมด จึงมีผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ อีกมากที่อาจไม่ได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มแต่อย่างใด ซึ่งหากเป็นเช่นนั้น ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้อาจถูกมองข้าม หรือถูกละเลย ปัญหานี้อาจมีความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และคนในรุ่นต่อไป

กลุ่มผู้ร่วมรณรงค์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมอาจเป็นผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรจากการตัดสินใจและดำเนินการต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและก่อให้เกิดผลกระทบที่มีนัยสำคัญในปัญหาต่างๆ ข้างต้น

องค์กรควรพิจารณาว่ากลุ่มที่ต้องการแสดงความเห็นในนามของผู้มีส่วนได้เสีย หรือกลุ่มผู้ร่วมรณรงค์ที่มีความเป็นเฉพาะในเรื่องใด ๆ ว่าสามารถเป็นตัวแทนและมีความน่าเชื่อถือได้จริง ในบางกรณี อาจเป็นไปได้ที่ผลประโยชน์ต่างๆ ที่สำคัญจะมาจากตัวแทนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ โดยตรง ตัวอย่างเช่น เด็กจะเป็นไปได้ยากที่จะมีการรวมตัวและมีการควบคุมกันอย่างเป็นกลุ่ม รวมทั้งสัตว์ป่าด้วย ในสถานการณ์เช่นนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อมุมมองของกลุ่มต่างๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อการปกป้องผลประโยชน์เหล่านั้น

ในการชี้แจงผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรควรตั้งคำถามเพื่อถามตนเอง ดังต่อไปนี้

- องค์กรมีความรับผิดชอบตามกฎหมายกับใครบ้าง
- การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรสร้างผลกระทบที่ดีหรือไม่ดีกับใครบ้าง
- ใครบ้างที่มักจะแสดงออกถึงข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร
- ใครบ้างที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการกับประเด็นข้อกังวลในลักษณะทำนองเดียวกันนี้ในอดีตที่ผ่านมา
- ใครบ้างที่สามารถช่วยองค์กรในการดำเนินการกับผลกระทบที่มีความเป็นเฉพาะ
- ใครที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการทำในสิ่งที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อผู้ลู่
- ใครบ้างที่จะเสียผลประโยชน์หากไม่ได้รับการสานสัมพันธ์
- ใครบ้างที่อยู่ในห่วงโซ่แห่งคุณค่าที่ได้รับผลกระทบ

5.3.3 การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียจะเกี่ยวข้องกับการสานเสวนาระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ซึ่งจะช่วยองค์กรในการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเนื่องจากจะสามารถใช้เป็นพื้นฐานในการนำมาพิจารณาตัดสินใจ

การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียอาจทำได้ในหลายรูปแบบ สามารถริเริ่มโดยองค์กร หรือสามารถเริ่มที่การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการอาจทำได้ในรูปแบบการประชุมทั้งที่ไม่เป็นทางการและที่เป็นทางการ เช่น การพบปะเป็นรายบุคคล การสัมมนา การทำกิจกรรมกลุ่ม การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ การแลกเปลี่ยนความเห็นแบบโต๊ะกลม คณะกรรมการที่ปรึกษา สารสนเทศที่มี

การจัดทำไว้ในรูปแบบที่ชัดเจน ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการขอคำปรึกษา การเจรจาที่มีผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การพูดคุยผ่านกลุ่มสมาชิกในเว็บ การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียควรเป็นรูปแบบที่เกิดปฏิสัมพันธ์ และใช้เป็นโอกาสที่ดีเพื่อให้ได้รับรู้ถึงมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญต่อเรื่องนี้คือมีการสื่อสารในลักษณะที่เป็นแบบสองทาง

จุดประสงค์ของการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ก็เพื่อ

- เพิ่มความเข้าใจขององค์กรในผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละราย
- พิจารณามีวิธีการใดที่ดีที่สุดในการเพิ่มผลกระทบที่เกิดประโยชน์ได้มากขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งจะลดผลกระทบที่ไม่ดีลงได้อย่างไร
- พิจารณาถึงข้อกล่าวอ้างขององค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมว่าได้รับความน่าเชื่อถือหรือไม่
- ช่วยให้องค์กรทบทวนสมรรถนะที่จะสามารถนำไปสู่การปรับปรุง
- การสร้างความปรองดองจากความขัดแย้งที่มาจากผลประโยชน์ขององค์กร ผู้มีส่วนได้เสีย และความคาดหวังของสังคมโดยรวม
- กำหนดถึงการเชื่อมโยงระหว่างผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียและความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม
- ช่วยองค์กรในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- เติมเต็มความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (เช่น ต่อลูกค้า)
- ทราบถึงผลประโยชน์ทับซ้อนไม่ว่าจะเป็นระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสีย หรือระหว่างผู้มีส่วนได้เสียด้วยกัน
- ช่วยองค์กรให้ได้รับประโยชน์จากการที่ได้รับข้อคิดเห็นที่ไม่ดี
- เพิ่มความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ
- ก่อให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้สามารถบรรลุผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน

ในสถานการณ์โดยส่วนใหญ่ องค์กรมักจะทราบอยู่แล้ว หรือสามารถเรียนรู้ได้อย่างง่ายดายถึงความคาดหวังของสังคมในการดำเนินการต่อผลกระทบที่ได้รับไว้ว่าจะดำเนินการต่อไปอย่างไร ในสถานการณ์เช่นนี้ จึงไม่จำเป็นที่จะยึดติดอยู่กับการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียใด ๆ โดยเฉพาะเพื่อทำความเข้าใจกับความคาดหวังต่าง ๆ เหล่านี้ ถึงแม้ว่ากระบวนการการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียจะทำให้ได้รับผลดีในด้านอื่น ๆ ด้วย ความคาดหวังของสังคมอาจค้นพบจากกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ความคาดหวังอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางของสังคม หรือวัฒนธรรม และมาตรฐานที่มีการกำหนดไว้แล้ว หรือ แนวทางปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในเรื่องใด ๆ โดยเฉพาะ ความคาดหวังต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ สามารถพบได้ในส่วนของ “การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง” ที่ต่อจาก

คำอธิบายเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่อยู่ในหัวข้อที่ 6 ความคาดหวังที่ได้ถูกระบุขึ้นโดยผ่านการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียควรนำมาใช้เสริมมากกว่าการนำมาแทนที่ความคาดหวังที่ได้ถูกระบุไว้แล้วซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขององค์กร

องค์กรควรกำหนดกระบวนการที่ยุติธรรมและมีความเหมาะสมเพื่อใช้ในการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องกับตนมากที่สุด ผลประโยชน์อย่างหนึ่ง (หรือหลายอย่าง) ขององค์กรหรือบุคคลต่าง ๆ ที่ได้รับการระบุว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียควรมีความแท้จริง ดังนั้นกระบวนการในการซึ่งควรทำให้มั่นใจว่าได้พบผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการจริง ๆ ซึ่งหากเป็นไปได้และสามารถทำได้ในการสานสัมพันธ์ควรกระทำกับองค์กรผู้แทนที่เหมาะสมที่สามารถสะท้อนผลประโยชน์ได้มากที่สุด การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกิดประสิทธิผลจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ และก้าวไกลไปกว่าแค่เพียงการทำประชาสัมพันธ์

ในการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรจึงไม่ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มที่มีการจัดอยู่ในรูปขององค์กรอันเนื่องมาจากกลุ่มนี้มี “ความเป็นมิตร” หรือมีส่วนช่วยสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ องค์กรไม่ควรละเลยที่จะสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียบางกลุ่มเพียงเพราะว่ากลุ่มนี้ไม่มีปากมีเสียง องค์กรไม่ควรสร้างหรือให้การสนับสนุนแก่กลุ่มบางกลุ่มเพียงเพื่อการแสดงออกว่ามีผู้ร่วมในการสานเสวนาแล้ว ในขณะที่กลุ่มนี้โดยแท้จริงแล้วไม่ได้มีความเป็นอิสระแต่อย่างใด การสานเสวนากับผู้มีส่วนได้เสียที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับกลุ่มที่เป็นอิสระต่าง ๆ และมีความโปร่งใสโดยการเปิดเผยเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน หรือการสนับสนุนในลักษณะอื่นที่คล้ายกัน

องค์กรควรมีความระแวดระวังเกี่ยวกับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับผลประโยชน์และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรควรมีการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ของตน รวมทั้งความหลากหลายของขีดความสามารถ และความต้องการทำข้อตกลง และการสานสัมพันธ์กับองค์กร

การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น หากมีการแสดงออกให้เห็นถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ มีวัตถุประสงค์ของการสานสัมพันธ์ที่ชัดเจนและมีความความเข้าใจตรงกัน มีการซึ่งผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียไว้ ความสัมพันธ์ของผลประโยชน์ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียเป็นแบบโดยตรงหรือมีความสำคัญ ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียมีความสัมพันธ์และมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และผู้มีส่วนได้เสียได้รับสารสนเทศที่จำเป็นและมีความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจต่อไป

6. แนวทางเกี่ยวกับหัวข้อหลักด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

6.1 ทัวไป

ในการกำหนดขอบข่ายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร รวมทั้งการระบุประเด็นต่างๆ (issues) ที่เกี่ยวข้อง และนำไปสู่การจัดลำดับความสำคัญ องค์กรควรนำ 7 หัวข้อหลัก (core subjects) ต่อไปนี้มาพิจารณาด้วย (ดูรูปที่ 3 ประกอบ)

- ธรรมาภิบาล (organizational governance)
- สิทธิมนุษยชน (human right)
- การปฏิบัติด้านแรงงาน (labour practices)
- สิ่งแวดล้อม (the environment)
- การปฏิบัติที่เป็นธรรม (fair operating practices)
- ประเด็นด้านผู้บริโภค (consumer issues)
- การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (community involvement and development)

ไม่ว่าจะพิจารณาในด้านเศรษฐกิจ และด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งห่วงโซ่แห่งคุณค่า ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนใดส่วนหนึ่งของทั้ง 7 หัวข้อหลักข้างต้น รวมทั้งวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเพศชาย และเพศหญิงที่สามารถได้รับผลกระทบจากแต่ละหัวข้อหลักทั้ง 7 หัวข้อดังกล่าวควรได้รับการพิจารณาด้วย

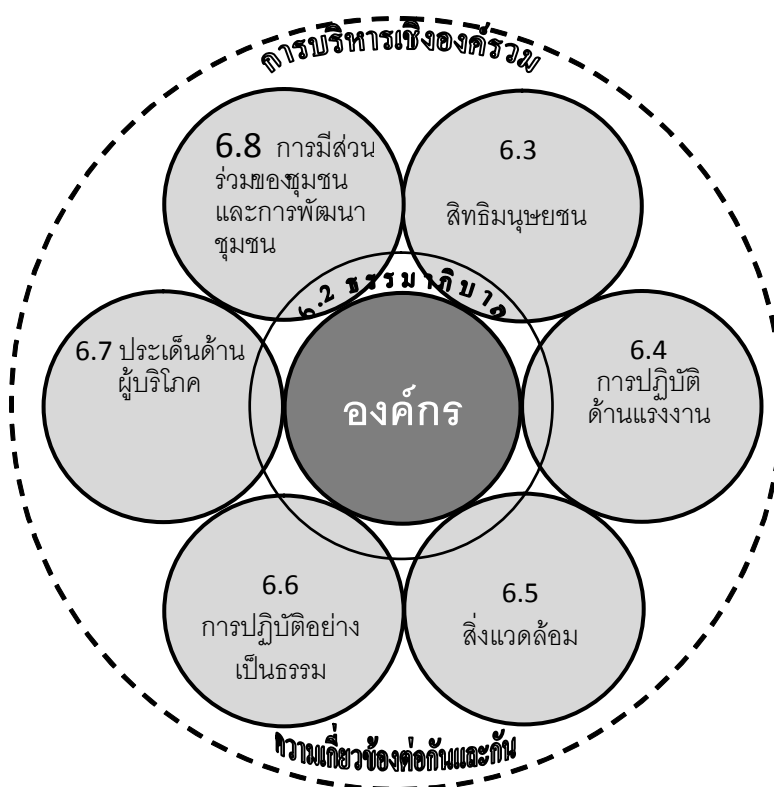
ในแต่ละหัวข้อหลักจะครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะได้อธิบายไว้ในหัวข้อนี้ พร้อมกับการดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องที่มีความเคลื่อนไหวอย่างไม่หยุดยั้ง อันเป็นผลสะท้อนของการเปลี่ยนแปลงของข้อกังวลต่างๆ เกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเศรษฐกิจ ดังนั้นอาจมีประเด็นอื่นๆ เกิดขึ้นเพิ่มเติมได้อีกในอนาคตก็ได้

การดำเนินการกับหัวข้อหลักต่างๆ เหล่านี้ควรอยู่บนพื้นฐานของหลักการและแนวปฏิบัติของความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูหัวข้อที่ 4 และ 5) ในแต่ละหัวข้อหลัก องค์กรควรชี้แจงและดำเนินการกับประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีความเกี่ยวข้อง หรือมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร (ดูหัวข้อที่ 5) ในการประเมินถึงความสัมพันธ์ของแต่ละประเด็นควรมีการนำวัตถุประสงค์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมาพิจารณาด้วย อย่างไรก็ตาม ไม่ได้มีข้อกำหนดว่าองค์กรจะดำเนินการกับหัวข้อหลัก หรือประเด็นใดก่อนหรือหลัง ทั้งนี้จะแปรเปลี่ยนไปในแต่ละองค์กรและสถานการณ์ หรือในบริบทที่เป็นเฉพาะขององค์กร

แม้ว่าหัวข้อหลักต่างๆ ทั้งหมดจะมีความเกี่ยวข้องและเสริมซึ่งกันและกัน แต่ลักษณะของธรรมาภิบาลจะมีความแตกต่างไปจากหัวข้อหลักอื่นๆ (ดูหัวข้อที่ 6.2.1.2) การมีธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรมีการดำเนินการในหัวข้อหลักอื่นๆ และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการนำหลักการต่างๆ ที่ระบุในหัวข้อที่ 4 มาดำเนินการด้วย

องค์กรควรพิจารณาหัวข้อหลักต่างๆ เหล่านี้แบบองค์รวม กล่าวคือ องค์กรควรพิจารณาหัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ทั้งหมด รวมทั้งความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกันมากกว่าที่จะเน้นพิจารณาในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นการเฉพาะ องค์กรควรตระหนักว่า ในความพยายามที่จะดำเนินการกับประเด็นหนึ่งๆ อาจต้องแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับประเด็นอื่นๆ ดังนั้นในการกำหนดเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงในประเด็นใด ๆ จึงไม่ควรก่อให้เกิดผลเสียต่อประเด็นอื่นๆ หรือ สร้างผลกระทบทางลบต่อวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ รวมทั้งต่อผู้มีส่วนได้เสีย หรือต่อห่วงโซ่แห่งคุณค่าขององค์กร

แนวทางเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 7



รูปที่ 3 - หัวข้อหลัก 7 หัวข้อ

การที่องค์กรได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับหัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ เหล่านี้ รวมทั้งได้มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมในการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรด้วย ย่อมทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ที่สำคัญมากมาย (ดูกรอบที่ 5)

กรอบที่ 5 - ประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคมอาจให้ประโยชน์ต่างๆ สำหรับองค์กร ซึ่งรวมถึง

- ช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความรอบคอบ โดยมีความเข้าใจต่อความคาดหวังของสังคม โอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (รวมทั้งสามารถจัดการกับความเสี่ยงต่างๆ ในด้านกฎหมายได้ดียิ่งขึ้น) และความเสี่ยงในด้านอื่นๆ หากไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม
- ปรับปรุงแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- ช่วยสร้างเสริมชื่อเสียงและคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อสาธารณะ
- ช่วยสร้างเสริมองค์กรในการได้รับอนุญาตให้ดำเนินการจากสังคม
- ก่อให้เกิดนวัตกรรม
- ปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันขององค์กร รวมทั้งการเข้าถึงแหล่งทุนด้านการเงิน และปรับสถานะของการอยากเข้าร่วมเป็นหุ้นส่วนด้วย
- ปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสียทำให้สามารถขยายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องรายใหม่ และมีการติดต่อไปยังผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างกว้างขวางและหลากหลายยิ่งขึ้น
- ช่วยสร้างเสริมความจงรักภักดี การเข้าร่วม การมีส่วนร่วม และขวัญกำลังใจของลูกจ้าง
- ปรับปรุงความปลอดภัยและสุขลักษณะของพนักงานทั้งหญิงและชาย
- ส่งผลดีแก่องค์กรทำให้ในความสามารถในการสรรหา จูงใจ และรักษาลูกจ้างของตนไว้ได้
- สามารถบรรลุการประหยัดอันเกิดขึ้นจากการเพิ่มผลผลิต และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้พลังงานและการใช้น้ำลดลง การลดของเสีย และการนำกลับคืนมาสำหรับผลพลอยได้จากการผลิตที่มีค่า
- ปรับปรุงความน่าเชื่อถือ และความเป็นธรรมในการดำเนินการ โดยการเข้าร่วมในกิจกรรมทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และปลอดจากการทุจริต
- ป้องกัน หรือลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการ

6.2 ธรรมชาติ

6.2.1 ธรรมชาติในภาพรวม

6.2.1.1 องค์กรกับธรรมชาติ

ธรรมชาติเป็นระบบที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจ และการดำเนินงานตามที่ได้ตัดสินใจไป เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธรรมชาติสามารถประกอบขึ้นจากทั้งกลไกการกำกับดูแลองค์กรที่เป็นทางการซึ่งมีการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการต่างๆ ที่ชัดเจน และโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการโดยมีการเชื่อมประสานระหว่างวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรซึ่งจะได้รับอิทธิพลอย่างสูงจากบุคคลที่เป็นผู้นำองค์กร

ธรรมาภิบาลถือว่าเป็นกลไกหลักขององค์กรทุกประเภท เนื่องจากธรรมาภิบาลจะถูกนำไปใช้เป็นกรอบในการตัดสินใจภายในองค์กร

ระบบธรรมาภิบาลดังกล่าวจะแปรเปลี่ยนไปโดยจะขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทขององค์กร รวมทั้งสถานะทางเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และบริบทของสังคมที่องค์กรดำเนินงานอยู่ ซึ่งระบบนี้จะถูกควบคุมสั่งการโดยบุคคล หรือกลุ่มของบุคคล (หมายถึงเจ้าของ สมาชิก หุ้นส่วน หรืออื่น ๆ) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

6.2.1.2 ธรรมาภิบาลกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการช่วยให้องค์กรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจ และการดำเนินการต่าง ๆ และยังช่วยให้เกิดการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่องค์กรมีความสัมพันธ์ด้วย

ธรรมาภิบาลในบริบทของความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีคุณลักษณะพิเศษที่จะเป็นทั้งหัวข้อหลักที่องค์กรควรดำเนินการและเป็นวิธีการที่ใช้ในการเพิ่มให้องค์กรสามารถแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหลักอื่น ๆ ได้ด้วย

คุณลักษณะพิเศษดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากข้อเท็จจริงที่ว่าองค์กรที่มีเป้าหมายเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมควรมีระบบธรรมาภิบาล อันจะช่วยให้องค์กรสามารถสอดส่องดูแลและนำหลักการต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมที่ระบุไว้ในหัวข้อที่ 4 มาสู่การปฏิบัติ

6.2.2 หลักการและข้อพิจารณา

การกำกับดูแล (governance) อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีพื้นฐานมาจากการที่ได้นำหลักการของความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูหัวข้อที่ 4) มาพิจารณาร่วมกับการตัดสินใจ และการนำไปปฏิบัติ หลักการเหล่านี้ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใส การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพต่อหลักนิติธรรม การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (ดูหัวข้อที่ 4) นอกเหนือจากหลักการต่าง ๆ ข้างต้นแล้ว องค์กรควรพิจารณาถึงวิธีปฏิบัติ หัวข้อหลัก และประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมเมื่อมีการจัดทำ และทบทวนระบบการกำกับดูแลขององค์กร แนวทางเพิ่มเติมในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรได้นำเสนอไว้ในหัวข้อที่ 7

ภาวะผู้นำก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่การตัดสินใจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกจ้าง ในการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในวัฒนธรรมขององค์กร

การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ก็เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรในการระบุถึงประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับแนวทางเพิ่มเติม ให้ดูหัวข้อที่ 7.3.1

6.2.3 กระบวนการและโครงสร้างในการตัดสินใจ

6.2.3.1 คำอธิบายของประเด็น

กระบวนการและโครงสร้างในการตัดสินใจที่นำไปสู่ความรับผิดชอบต่อสังคม มาจากการที่ได้ประยุกต์ใช้หลักการและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ตามที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 4 และ 5

ทุกองค์กรต่างมีกระบวนการและโครงสร้างในการตัดสินใจ ในบางกรณีจะอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ มีความสลับซับซ้อน และเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ และในทางกลับกันอาจอยู่ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเกิดจากวัฒนธรรมและค่านิยมต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรทุกแห่งจึงควรกำหนดกระบวนการ ระบบ โครงสร้าง หรือกลไกต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถนำหลักการและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมมาประยุกต์ใช้ได้

6.2.3.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการและโครงสร้างในการตัดสินใจขององค์กร ควรช่วยองค์กรในการ

- พัฒนากลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
- แสดงภาวะความเป็นผู้นำในความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบต่อสังคม
- สร้างและทำให้เกิดสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่มีการนำหลักการต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูหัวข้อที่ 4) ไปปฏิบัติ
- สร้างระบบของการให้ผลตอบแทนทั้งที่เป็นและไม่เป็นเชิงเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- ใช้ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมของโอกาสสำหรับกลุ่มที่ไม่ค่อยได้รับการสนับสนุน (รวมถึงกลุ่มผู้หญิง สีผิว และชาติพันธุ์) ให้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
- สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการขององค์กรกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความต้องการในปัจจุบันและความต้องการของคนรุ่นต่อไปในอนาคต
- สร้างกระบวนการสื่อสารแบบ 2 ทางกับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร มีการชี้แจงถึงรายละเอียดที่ตกลงกันได้ และที่ตกลงกันไม่ได้ รวมทั้งการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในทุก ๆ ระดับในกิจกรรมต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างความสมดุลในระดับของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคม และความสามารถของบุคคลที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจในนามขององค์กร
- ติดตามการดำเนินงานตามสิ่งที่ได้ตัดสินใจเพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นไปตามที่ได้มีการตัดสินใจไว้ และเพื่อพิจารณาถึงความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรทั้งในด้านบวกหรือลบ

- ทบทวนและประเมินกระบวนการกำกับดูแลขององค์กรตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด ทำการปรับกระบวนการตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทบทวนข้างต้น และมีการสื่อสารเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ได้รับทราบทั่วทั้งองค์กร

6.3 สิทธิมนุษยชน

6.3.1 สิทธิมนุษยชนในภาพรวม

6.3.1.1 องค์กรกับสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีสืบเนื่องมาจากการเกิดมาเป็นมนุษย์ สิทธิมนุษยชนแบ่งได้เป็น 2 ประเภท กล่าวคือ ประเภทแรกเกี่ยวข้องกับสิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ตัวอย่างเช่น สิทธิของการมีชีวิตและเสรีภาพ ความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย และเสรีภาพในการแสดงออก และประเภทที่ 2 เกี่ยวข้องกับสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น สิทธิในการทำงาน สิทธิในการเข้าถึงอาหาร มาตรฐานด้านสุขภาพ สิทธิในการศึกษา และความปลอดภัยทางสังคม

มาตรฐาน หรือแนวปฏิบัติต่างๆ ของศีลธรรม กฎหมาย หรือแนวคิดต่างๆ ล้วนมีพื้นฐานจากทฤษฎีที่ว่าสิทธิมนุษยชนย่อมอยู่เหนือกฎหมาย หรือวัฒนธรรมประเพณี ความสำคัญของสิทธิมนุษยชนได้รับการเน้นย้ำไว้โดยประชาคมระหว่างประเทศในหลักของกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (International Bill of Human Rights) และเครื่องมือที่สำคัญของสิทธิมนุษยชน (ที่ได้อธิบายไว้ในกรอบที่ 6) ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรจะได้รับประโยชน์จากระเบียบกติกาสังคมและความร่วมมือระหว่างประเทศดังกล่าว หากสามารถทำให้สิทธิและเสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง

ในขณะที่กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นที่รับทราบกันอย่างกว้างขวางว่าองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐก็สามารถสร้างผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนต่อปัจเจกบุคคลด้วย ดังนั้นองค์กรจึงมีความรับผิดชอบในการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนนี้ด้วยเช่นเดียวกัน

กรอบที่ 6 - หลักของกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และเครื่องมือที่สำคัญของสิทธิมนุษยชน

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (The Universal Declaration of Human Rights) ได้รับการลงมติยอมรับโดยสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ (UN General Assembly) เมื่อปี ค.ศ. 1948 และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายว่าเป็นหลักการของสิทธิมนุษยชน โดยการจัดเตรียมกฎหมายสิทธิมนุษยชนขึ้นพื้นฐาน ส่วนประกอบของกฎหมายที่สัมพันธ์กันระหว่างรัฐ ประชาชน และองค์กร ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวเรียกร้องให้ทุกคนและทุกภาคส่วนของสังคมสนับสนุนสิทธิมนุษยชน กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ได้รับการลงมติยอมรับโดยสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ ในปี ค.ศ. 1966 เพื่อให้สัตยาบันโดยประเทศ และกลายเป็นข้อตกลงระหว่างประเทศเพื่อบังคับใช้ในปี ค.ศ. 1976 ดังนั้น หลักของกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วยปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน กติกาสากลว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และกติกาสากลว่าด้วยเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และพิธีสารเลือกรับของกติกา ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ การยกเลิกการลงโทษโดยการประหารชีวิต

นอกจากนี้ ยังมี 7 เครื่องมือหลักของสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่เป็นส่วนสำคัญของกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเลือกปฏิบัติทางเผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ การจัดการเลือกปฏิบัติกับเพศหญิง มาตรการในการป้องกันและขจัดซึ่งการทรมานและการทารุณกรรม การลงโทษที่ไร้มนุษยธรรม สิทธิของเด็ก การนำเด็กเข้าไปเกี่ยวข้องกับการพิพาทด้วยอาวุธ การค้าเด็ก การค้าประเวณีเด็ก และสื่อลามกอนาจารเกี่ยวกับเด็ก การคุ้มครองแรงงานอพยพย้ายถิ่นและครอบครัว การคุ้มครองการบังคับให้สาบสูญหายของบุคคล และสิทธิของผู้พิการ หรือไร้ความสามารถ ซึ่งการดำเนินการตามเครื่องมือหลักเหล่านี้เป็นพื้นฐานของมาตรฐานระดับประเทศสำหรับสิทธิมนุษยชนของสากล เครื่องมือหลักเหล่านี้มีการนำไปบังคับใช้ในประเทศต่าง ๆ ที่มีการประกาศใช้ และในบางเครื่องมือเหล่านี้อยู่ระหว่างการดำเนินการในแต่ละประเทศเพื่อให้สัตยาบันอันจะนำไปสู่การบังคับใช้หลักการบางหลักการยังให้อีกโอกาสสำหรับข้อร้องเรียนของบุคคลที่จะถูกเก็บรักษา และนำไปสู่การนำพิจารณาตามระเบียบการที่กำหนดไว้

6.3.1.2 สิทธิมนุษยชนกับความรับผิดชอบต่อสังคม

การยอมรับถึงความสำคัญและการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับหลักนิติธรรม และแนวคิดของความยุติธรรม และความเป็นธรรมทางสังคม และยังเป็นรากฐานของสถาบันที่มีความสำคัญที่สุดของสังคม ตัวอย่างเช่น ระบบตุลาการ

ภาครัฐมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเคารพ การปกป้อง และเติมเต็มสิทธิมนุษยชน องค์กรก็มีความรับผิดชอบในการให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะรวมถึงที่อยู่ในขอบเขตอิทธิพลขององค์กรด้วย

6.3.2 หลักการและข้อพิจารณา

6.3.2.1 หลักการ

สิทธิมนุษยชนเป็นสิ่งที่มาแต่กำเนิด ไม่อาจถ่ายโอน ความเป็นสากล ไม่สามารถแบ่งแยกส่วนได้ และมีความพึ่งพากันและกัน

- มีมาแต่กำเนิด หมายถึง มีอยู่ในทุกคน จากการเกิดมาเป็นมนุษย์
- ไม่อาจถ่ายโอน หมายถึง บุคคลไม่สามารถอนุญาต หรือยกสิทธิให้กับผู้อื่น หรือไม่สามารถลิดรอน ตัดถอนสิทธิโดยภาครัฐ หรือสถาบันใด ๆ ได้
- ความเป็นสากล หมายถึง สามารถใช้ได้กับทุก ๆ คน โดยไม่คำนึงถึงสถานภาพใด ๆ
- ไม่สามารถแบ่งแยกส่วนได้ หมายถึง ไม่มีสิทธิมนุษยชนข้อใดที่อาจถูกเลือกเพิกเฉย หรือละเว้น
- มีความพึ่งพากันและกัน หมายถึง การให้ความตระหนักถึงความสำคัญต่อสิทธิของบุคคลหนึ่ง จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความตระหนักถึงความสำคัญต่อสิทธิของบุคคลอื่น ๆ ด้วย

6.3.2.2 ข้อพิจารณา

ภาครัฐมีหน้าที่ในการปกป้องการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งส่วนบุคคลและกลุ่มบุคคล รวมทั้งการเคารพและเติมเต็มสิทธิมนุษยชนตามกฎหมาย ภาครัฐได้เพิ่มขึ้นตอนในการกระตุ้นให้องค์กรมีความเคารพต่อสิทธิมนุษยชนถึงแม้ว่าจะอยู่นอกเหนือขอบเขตการบังคับของกฎหมาย ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าองค์กรและกลุ่มบุคคลมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิด และได้สร้างผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม องค์กรมีความรับผิดชอบในการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนทั้งหมด ถึงแม้ว่าภาครัฐจะไม่สามารถ หรือไม่เต็มใจในการทำหน้าที่ปกป้องสิทธิมนุษยชนอย่างเต็มที่ก็ตาม โดยการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ในขั้นแรกจะหมายถึงการไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ความรับผิดชอบนี้เป็นการดำเนินการที่จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรได้หลีกเลี่ยงการยอมรับโดยทางอ้อม หรือการมีส่วนร่วมโดยตรงกับการละเมิดสิทธิของผู้อื่น ซึ่งการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนควรใช้การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ในกรณีที่ภาครัฐล้มเหลวในการทำหน้าที่ปกป้องสิทธิดังกล่าว องค์กรควรมีความระมัดระวังในการพิจารณาเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้มีการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งการไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนนี้ อาจทำให้องค์กรค้นพบความต้องการในการดำเนินการซึ่งจะมากกว่าสิ่งที่จำเป็นต้องทำในสถานการณ์ปกติของธุรกิจ

แนวปฏิบัติพื้นฐานบางเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายอาชญากรรมได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายของบุคคลและองค์กร รวมถึงภาครัฐในกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ที่รุนแรง สิ่งเหล่านี้รวมถึงการห้ามการทรมาน อาชญากรรมต่อมนุษยธรรม ความเป็นทาส และการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ ในบางประเทศองค์กรอาจมีการดำเนินคดีภายใต้กฎหมายของประเทศบนพื้นฐานของการก่ออาชญากรรมที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เครื่องมืออื่นๆ ด้านสิทธิมนุษยชนสามารถกำหนดขอบข่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนและลักษณะของการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งการบังคับใช้

ความรับผิดชอบพื้นฐานขององค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐคือการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตามองค์กรอาจเผชิญกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เกินไปกว่าการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน หรือองค์กรอาจต้องการสนับสนุนการเติมเต็มด้านสิทธิมนุษยชน แนวคิดเกี่ยวกับขอบเขตอิทธิพลสามารถช่วยองค์กรในการทำความเข้าใจถึงการขยายโอกาสในการส่งเสริมด้านสิทธิมนุษยชนในกลุ่มของบุคคลหรือองค์กรอื่น ๆ ได้ ดังนั้นแนวคิดของขอบเขตอิทธิพลอาจจะช่วยองค์กรในการวิเคราะห์ความสามารถในการกระตุ้น หรือสนับสนุนกลุ่มของบุคคลหรือองค์กรอื่น ๆ ซึ่งองค์กรมีผลกระทบมากที่สุดโดยตรงในประเด็นสิทธิมนุษยชน รวมทั้งที่อาจมีความเกี่ยวข้องได้ด้วย

โอกาสขององค์กรในการสนับสนุนเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนได้มากที่สุดมักจะอยู่ในการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรเอง รวมทั้งกับลูกจ้างขององค์กร นอกจากนี้องค์กรยังมีโอกาสในการดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบ เพื่อนร่วมประกอบธุรกิจ หรือองค์กรอื่น ๆ และขยายออกไปในสังคม ซึ่งในบางกรณีองค์กรอาจมีความต้องการขยายขอบเขตอิทธิพลโดยผ่านความร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ทั้งนี้ในการประเมินหาโอกาสสำหรับการดำเนินการและผลกระทบที่มากที่สุดจะขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ ซึ่งบางครั้งอาจจะเป็นสำหรับองค์กรแต่ละแห่ง หรือในบริบทที่องค์กรนั้น ๆ ดำเนินการอยู่ อย่างไรก็ตาม องค์กรควรพิจารณาถึงแนวโน้มของผลกระทบด้านลบ หรือผลกระทบที่ไม่ได้ตั้งใจที่จะตามมาอยู่เสมอเมื่อมีการใช้อิทธิพลกับองค์กรอื่น ๆ

องค์กรควรพิจารณาถึงการสนับสนุนด้านการให้การศึกษาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนในกลุ่มของบุคคลหรือองค์กรอื่น ๆ และในกลุ่มของผู้ที่ได้รับผลกระทบในเรื่องนี้ด้วย

6.3.3 ประเด็นที่ 1 ของสิทธิมนุษยชน : การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ

6.3.3.1 คำอธิบายของประเด็น

เพื่อการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน องค์กรต่าง ๆ จึงมีความรับผิดชอบในการไตร่ตรองอย่างรอบคอบเพื่อชั่งปัดป้องกัน และดำเนินการกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นแล้ว หรือมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเองหรือจากองค์กรอื่นที่องค์กรมีความสัมพันธ์ด้วยการไตร่ตรองอย่างรอบคอบอาจทำให้องค์กรเกิดการตื่นตัวต่อความรับผิดชอบในการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมขององค์กรอื่น ๆ ซึ่งองค์กรเหล่านั้นอาจมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยองค์กรอาจมีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำนั้นด้วย

6.3.3.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการไตร่ตรองอย่างรอบคอบสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ หัวข้อหลัก รวมถึงสิทธิมนุษยชนนี้ด้วย แนวทางสำหรับการไตร่ตรองอย่างรอบคอบสามารถดูเพิ่มเติมในหัวข้อที่ 7.3.1 ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะ กระบวนการการไตร่ตรองอย่างรอบคอบควรดำเนินการให้เหมาะสมกับขนาดและสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรที่ให้แนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการภายในองค์กร และองค์กรอื่น ๆ ที่มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับองค์กร

- วิธีการที่ใช้ในการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบัน และที่จะมีการดำเนินการว่าอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนอย่างไรบ้าง
- วิธีการในการบูรณาการนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนทั่วทั้งองค์กร
- วิธีการในการติดตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถปรับลำดับความสำคัญและแนวทางที่ใช้ตามความจำเป็น
- การดำเนินการกับผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

6.3.4 ประเด็นที่ 2 ของสิทธิมนุษยชน : สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน

6.3.4.1 คำอธิบายของประเด็น

มีบางสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่องค์กรมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความท้าทายและประเด็นข้อขัดแย้งต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน รวมทั้งความเสี่ยงของการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจรุนแรงยิ่งขึ้น สถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ รวมถึง

- ความขัดแย้ง หรือการไร้เสถียรภาพทางการเมืองอย่างรุนแรง ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตย หรือระบบยุติธรรม การไม่มีซึ่งสิทธิทางการเมือง หรือสิทธิการเป็นพลเรือน
- ภาวะยากจน ความแห้งแล้ง ความท้าทายของปัญหาสุขภาพที่รุนแรง หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ
- การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่อาจสร้างผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำ ป่าไม้ หรือชั้นบรรยากาศ หรือความแตกแยกของชุมชน
- การเข้าไปดำเนินการใกล้ชิด ๆ กับชุมชนที่เป็นของคนท้องถิ่น
- กิจกรรมที่สามารถส่งผลกระทบ หรือเกี่ยวข้องกับเด็ก
- วัฒนธรรมของการทุจริต
- ห่วงโซ่แห่งคุณค่าที่ซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในลักษณะที่ไม่เป็นทางการโดยไม่ได้รับการปกป้องทางกฎหมาย
- ความต้องการมาตรการเพิ่มเติมเพื่อให้มั่นใจถึงความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ตั้งและสินทรัพย์ต่าง ๆ

6.3.4.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควรมีความระมัดระวังเป็นพิเศษเมื่อเผชิญอยู่ในสถานการณ์ที่มีลักษณะต่าง ๆ ดังข้างต้น ซึ่งสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้อาจต้องการให้นำกระบวนการการไตร่ตรองอย่างรอบคอบมาใช้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ตัวอย่างของการดำเนินการ เช่น การประเมินถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนที่ทำอย่างเป็นอิสระ

ในการดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมของสถานการณ์ต่างๆ เหล่านี้ องค์กรมักจะเผชิญกับการพิจารณาตัดสินใจที่ยากลำบากและมีความซับซ้อนว่าจะดำเนินการต่อไปอย่างไร ในขณะที่อาจจะยังไม่มีสูตรสำเร็จ หรือวิธีการแก้ปัญหาแบบง่าย ๆ อยู่ ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาตัดสินใจบนความรับผิดชอบเบื้องต้นเกี่ยวกับการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และการสนับสนุน ส่งเสริม และการปกป้องเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนโดยรวม

ในการตอบสนองข้างต้น องค์กรควรพิจารณาแนวโน้มของผลกระทบที่อาจมีตามมาจากการดำเนินการของตนเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนได้อย่างแท้จริง ในบางครั้ง สิ่งที่สำคัญยิ่งรวมถึงการไม่เข้าไปมีส่วนร่วม หรือไปสร้างปัญหาการละเมิดอื่น ๆ ให้เกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้ ความซับซ้อนของสถานการณ์ก็ไม่ควรถูกนำมาใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ดำเนินการใด ๆ

6.3.5 ประเด็นที่ 3 ของสิทธิมนุษยชน : การหลีกเลี่ยงการร่วมกระทำผิด

6.3.5.1 คำอธิบายของประเด็น

การร่วมกระทำผิด มีความหมายทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย

ในบริบทที่มีกฎหมายกำหนด พบว่าได้มีการระบุไว้ในกฎหมายบางฉบับว่า การร่วมกระทำผิดหมายถึง การกระทำ หรือการละเว้นใด ๆ ที่มีผลกระทบที่สำคัญจากการได้ประโยชน์จากการกระทำที่ผิดกฎหมาย เช่น การก่ออาชญากรรม ทั้งที่รู้เท่าทัน หรือมีความตั้งใจที่จะกระทำเพื่อช่วยส่งเสริมการกระทำที่ผิดกฎหมายนั้น

การร่วมกระทำผิดล้วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดของการช่วยเหลือ และการสนับสนุนให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการละเว้นกฎหมาย

ในบริบทที่ไม่มีกฎหมายกำหนด การร่วมกระทำผิดเป็นผลมาจากความคาดหวังของพฤติกรรมด้านสังคมโดยรวม ดังนั้นในบริบทนี้ องค์กรอาจได้รับการพิจารณาว่ามีการร่วมกระทำผิด เมื่อองค์กรช่วยสนับสนุนให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้องกับองค์กรอื่น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้อง หรือไม่ให้ความเคารพกับแนวปฏิบัติของสากลซึ่งองค์กรได้มีการไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้วว่าจะจะนำมาซึ่งผลกระทบด้านลบต่อสังคม เศรษฐกิจ หรือสิ่งแวดล้อม องค์กรอาจได้รับการพิจารณาว่ามีการร่วมกระทำผิด หากองค์กรยังคงนิ่งเฉย หรือยังคงรับผลประโยชน์จากการกระทำที่ไม่ถูกต้องดังกล่าว

ในขณะที่การร่วมกระทำผิดมีขอบเขตที่ยังไม่ชัดเจนและยังคงมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ จึงสามารถกำหนดรูปแบบของการร่วมกระทำผิดได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

- การร่วมกระทำผิดโดยตรง เกิดขึ้นเมื่อรู้ว่องค์กรให้การช่วยเหลือในการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- การร่วมกระทำผิดที่ได้ประโยชน์ เกี่ยวข้องกับองค์กร หรือองค์กรที่อยู่ในเครือได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนที่กระทำโดยบุคคลอื่น ตัวอย่างเช่น องค์กรมีการดำเนินการโดยใช้กำลังเพื่อยุติการประท้วงต่อการตัดสินใจและการดำเนินการ ต่าง ๆ ขององค์กรที่ท่อย่างสันติ หรือการใช้มาตรการด้านกำลังในการปกป้องสิ่งอำนวยความสะดวก

ต่างๆ ขององค์กร หรือการที่องค์กรได้รับผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจจากการที่ปล่อยให้ผู้ส่งมอบไปละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน

- การร่วมกระทำความผิดแบบเจียบ เกี่ยวข้องกับการละเลยขององค์กรในการแจ้งไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่มีการทำอย่างเป็นระบบ หรืออย่างต่อเนื่อง เช่น การยังคงเจียบเฉยเมื่อพบว่ามีทางเลือกปฏิบัติอย่างเป็นระบบซึ่งขัดกับกฎหมายการทำงานในบางกลุ่ม

6.3.5.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เรื่องที่มีแนวโน้มอย่างชัดเจนในการก่อให้เกิดการร่วมกระทำความผิดต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการด้านการรักษาความปลอดภัย ในกรณีเช่นนี้ องค์กรควรทบทวนสอบว่าการเตรียมการด้านการรักษาความปลอดภัยขององค์กรได้ให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสากล และมาตรฐานต่างๆ สำหรับการบังคับใช้ข้อกฎหมาย บุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย (ทั้งที่เป็นลูกจ้าง ผู้รับเหมา หรือผู้รับเหมาช่วง) ควรได้รับการอบรมอย่างพอเพียง รวมถึงการยึดมั่นต่อมาตรฐานของสิทธิมนุษยชน และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ หรือบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย ควรได้รับการดำเนินการและมีการสืบสวนอย่างเหมาะสมและทำอย่างเป็นอิสระโดยทันที ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรควรดำเนินการได้ตรงต่ออย่างรอบคอบเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม เข้าไปมีส่วนช่วยเหลือ หรือได้รับผลประโยชน์จากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่กระทำโดยกองกำลังรักษาความปลอดภัยของทางราชการ

นอกจากนี้ องค์กรควร

- ไม่จัดหาผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้แก่หน่วยงานที่จะนำสิ่งเหล่านี้ไปใช้ในการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการกับองค์กรใดๆ ที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งในบริบทของคู่ร่วมธุรกิจ หรือการจ้างเหมางาน
- ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตนเองซื้อเข้ามาว่ามีการผลิตที่มาจากสภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างไร
- มั่นใจว่าไม่มีการร่วมกระทำความผิดในการย้ายคนออกจากพื้นที่ จนกว่าจะได้มีการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายของประเทศและแนวปฏิบัติของสากล รวมทั้งการที่ได้มีการศึกษาทางเลือกต่างๆ ทั้งหมด และมั่นใจว่าหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบได้รับการชดเชยอย่างเหมาะสม
- พิจารณาถึงการออกแถลงการณ์ต่อสาธารณะ หรือการกระทำใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรจะไม่ให้การยอมรับต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตัวอย่างเช่น การกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง
- หลีกเลี่ยงการมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นอันตรายต่อสังคม

องค์กรสามารถสร้างความตระหนัก มีการป้องกัน และมีการดำเนินการกับความเสี่ยงต่างๆ ของการร่วมกระทำความผิดได้โดยการบูรณาการคุณลักษณะต่างๆ ของกฎหมายที่มีอยู่เหมือนกัน และมีการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ด้านสังคมไว้ในกระบวนการไตร่ตรองอย่างรอบคอบขององค์กร

6.3.6 ประเด็นที่ 4 ของสิทธิมนุษยชน : การแก้ไขปัญหาคาความขัดแย้ง

6.3.6.1 คำอธิบายของประเด็น

ถึงแม้ว่าสถาบันต่างๆ มีการดำเนินการอย่างเหมาะสมแล้ว แต่อาจจะมีข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร กลไกต่างๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาคาความขัดแย้งที่มีประสิทธิผลจะเป็นบทบาทสำคัญของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการปกป้องสิทธิมนุษยชน ทำนองเดียวกันเพื่อเป็นการแสดงออกขององค์กรถึงความรับผิดชอบในการให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ดังนั้น องค์กรควรกำหนดกลไกสำหรับบุคคลใดๆ ในองค์กรที่เชื่อว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนสามารถนำเรื่องนี้เสนอต่อองค์กรเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้อง และได้รับการชดเชยต่อไป ซึ่งกลไกนี้ไม่ควรปิดกั้นความสามารถที่จะเข้าถึงช่องทางด้านกฎหมายต่างๆ ที่มีอยู่ นอกจากนี้กลไกที่ไม่ใช่ของภาครัฐก็ควรทำลายความเข้มแข็งของสถาบันภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลไกด้านความยุติธรรม แต่ควรสามารถให้โอกาสเพิ่มเติมสำหรับการขอความช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาคา

6.3.6.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควรจัดทำ หรือมั่นใจว่ายังคงมีอยู่ซึ่งกลไกสำหรับการแก้ไขปัญหาคาสำหรับองค์กรเองและผู้มีส่วนได้เสีย กลไกต่างๆ ที่มีประสิทธิผลเหล่านี้ ควร

- ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งจะรวมถึงความชัดเจน โปร่งใส และมีโครงสร้างที่เป็นอิสระอย่างเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีหน่วยงานใดในกระบวนการของปัญหาคาความขัดแย้งสามารถไปรบกวนกระบวนการจัดการที่เป็นธรรมนั้น
- สามารถเข้าถึงได้ สิ่งที่มีอยู่ควรได้รับการเผยแพร่ต่อสาธารณะและจัดให้ความช่วยเหลือที่เพียงพอสำหรับหน่วยงานที่ได้รับความเดือดร้อนซึ่งอาจเผชิญอุปสรรคในการเข้าถึง เช่น ภาษา ความไม่รู้หนังสือ การขาดความตระหนัก หรือทุนทรัพย์ ระยะทาง ความพิการ หรือความกลัวต่อการแก้แค้น
- สามารถคาดการณ์ได้ ควรมีขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน มีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนสำหรับแต่ละขั้นตอน และมีความชัดเจนถึงประเภทของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ เหล่านี้จะสามารถ หรือไม่สามารถตอบสนองได้ และวิธีการเฝ้าติดตามการดำเนินการของผลลัพธ์ใด ๆ
- มีความเสมอภาค หน่วยงานที่ได้รับความเดือดร้อนควรสามารถเข้าถึงแหล่งของสารสนเทศ คำปรึกษาแนะนำ และความเชี่ยวชาญที่จำเป็นเพื่อให้เข้าถึงซึ่งกระบวนการแก้ไขปัญหาคาความขัดแย้งที่เป็นธรรม

- สอดรับกับสิทธิต่าง ๆ ผลลัพธ์และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ควรเป็นไปตามมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการยอมรับของสากล
- ชัดเจนและโปร่งใส ถึงแม้ว่าการรักษาความลับในบางครั้งอาจมีการทำอย่างเหมาะสมแล้ว อย่างไรก็ตาม กระบวนการและผลลัพธ์ควรได้รับการเปิดเผยอย่างเพียงพอต่อสาธารณชนเพื่อการตรวจสอบอย่างละเอียดและควรให้น้ำหนักอย่างเพียงพอต่อความสนใจของสาธารณะด้วย
- อยู่บนพื้นฐานของการสานเสวนาและการประนีประนอม กระบวนการควรทำเพื่อหาผลสรุปที่ได้รับการยอมรับร่วมกันต่อความขัดแย้งต่าง ๆ โดยผ่านการสานสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในกรณีที่ต้องการคำวินิจฉัยหน่วยงานเหล่านั้นควรคงไว้ซึ่งสิทธิในการแสวงหาคำวินิจฉัยนี้โดยผ่านกลไกที่แยกจากกันและเป็นอิสระต่อกัน

6.3.7 ประเด็นที่ 5 ของสิทธิมนุษยชน : การเลือกปฏิบัติและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

6.3.7.1 คำอธิบายของประเด็น

การเลือกปฏิบัติเกี่ยวข้องกับความแตกต่าง การละเว้น หรือการขึ้นชอบใด ๆ ที่มีผลต่อความไม่เสมอภาคของการกระทำ หรือต่อโอกาส โดยที่การพิจารณาอยู่บนพื้นฐานของอคติมากกว่าบนพื้นฐานของความถูกต้อง ซึ่งการที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องสำหรับการเลือกปฏิบัติไม่ได้หมายความว่าเฉพาะในเรื่องของเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ทรัพย์สินสมบัติ สัญชาติ หรือชาติกำเนิด ศาสนา เผ่าพันธุ์ หรือสังคมที่ให้กำเนิด ชนชั้น พื้นฐานทางเศรษฐกิจ ความพิการ การตั้งครมภ์ ความเป็นชนชาติพื้นเมือง สมาคมการค้า สมาคมการเมือง หรือการเมือง หรือความคิดเห็นอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานด้านข้อห้ามซึ่งรวมถึงสถานภาพการสมรส หรือสถานะของครอบครัว ความสัมพันธ์ส่วนตัว และสถานะด้านสุขภาพ เช่น การติดเชื้อ HIV/AIDS ข้อห้ามเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติถือเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการรวมตัวกันของทุกกลุ่มในสังคม และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส จะเป็นการให้ และเป็นการเพิ่มโอกาสสำหรับทุก ๆ องค์กรรมทั้งประชาชนที่เกี่ยวข้อง องค์กรรมจะได้รับประโยชน์จากการใช้แนวคิดนี้ในการสร้างความมั่นใจว่ามีการให้โอกาสที่เท่าเทียมกันและให้ความเคารพต่อทุก ๆ ปัจเจบุคคล

กลุ่มที่ยังคงได้รับความทุกข์ทรมานจากการเลือกปฏิบัติจะมีความเสียเปรียบ และจะเป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาสซึ่งจะถูกเลือกปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ดังนั้นสิทธิมนุษยชนของเขาเหล่านั้นควรได้รับการดูแลเพิ่มเติมในรูปแบบของการป้องกันและการให้ความเคารพโดยองค์กรรม ในขณะที่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสโดยทั่วไปได้มีการกล่าวถึงในหัวข้อที่ 6.3.7.2 แล้ว อย่างไรก็ตาม อาจจะยังคงมีกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ในชุมชน ณ ที่ซึ่งองค์กรรมเข้าไปดำเนินธุรกิจอยู่ก็ได้

การเลือกปฏิบัติสามารถเกิดขึ้นโดยทางอ้อมด้วยก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนถึงการจัดหา การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ หรือแนวปฏิบัติที่จะทำให้บุคคลอยู่ในลักษณะที่อาจจะเสียเปรียบเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น นอกเสียจากว่าได้มีการจัดหา กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ หรือมีแนวปฏิบัติที่ได้รับการพิจารณาตามวัตถุประสงค์ทางกฎหมายและมีวิธีการเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสมตามความจำเป็น

6.3.7.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควรให้ความระมัดระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับลูกจ้าง หุ้นส่วน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย สมาชิก หรือบุคคลอื่นใดที่มีการติดต่อกับ หรือสามารถได้รับผลกระทบจากองค์กร องค์กรควรมีการตรวจสอบการดำเนินการต่าง ๆ ของตนเอง และการดำเนินการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร เพื่อประเมินว่ามีปัญหาการเลือกปฏิบัติทั้งทางตรง หรือทางอ้อม อยู่หรือไม่ และควรมั่นใจว่าไม่มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการเลือกปฏิบัติจากความสัมพันธ์ใน กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ องค์กรควรพยายามกระตุ้นและช่วยเหลือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการป้องกันปัญหาการเลือกปฏิบัติด้วย หากไม่ประสบผลสำเร็จองค์กรควรมีการพิจารณาระดับ ความสัมพันธ์กับองค์กรที่ร่วมธุรกิจดังกล่าวใหม่ ตัวอย่างเช่น อาจจะดำเนินการวิเคราะห์การดำเนินการ ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิงมาเปรียบเทียบกับผู้ชาย และพิจารณานโยบาย และการตัดสินใจต่อสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้ว่ามีอยู่อย่างชัดเจน หรือสะท้อนถึงความอคติที่มีอยู่ องค์กรอาจขอคำแนะนำจากองค์กร ระดับท้องถิ่น หรือระดับระหว่างประเทศที่มีความชำนาญในเรื่องสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ องค์กร อาจได้รับคำแนะนำจากสิ่งที่ได้มีการค้นพบและข้อเสนอแนะตามขั้นตอนการดำเนินการจากการ เฝ้าระวัง หรือการสืบสวนในระดับประเทศ หรือระดับระหว่างประเทศ

องค์กรควรพิจารณาถึงการมีส่วนช่วยยกระดับของความตระหนักด้านสิทธิต่าง ๆ ของสมาชิกใน กลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ

หากสามารถทำได้ องค์กรควรสนับสนุนส่งเสริมการแก้ไขการเลือกปฏิบัติ หรือการชดเชยการเลือก ปฏิบัติที่เกิดขึ้นในอดีตที่ผ่านมา ตัวอย่างเช่น องค์กรควรผลักดันการจ้างงาน หรือการดำเนินธุรกิจ ร่วมกับองค์กรที่มีการดำเนินการโดยกลุ่มบุคคลที่เคยมีประวัติว่าถูกกระทำในลักษณะของการเลือก ปฏิบัติมาและหากเป็นไปได้ องค์กรควรสนับสนุนให้เกิดการเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงการศึกษา สิ่งสาธารณูปโภค หรือการบริการทางสังคมสำหรับกลุ่มที่ถูกปฏิเสธการเข้าถึงระบบดังกล่าว

องค์กรสามารถนำมุมมองเชิงบวกและมีความสร้างสรรค์ที่หลากหลายท่ามกลางบุคคลที่องค์กร มีปฏิสัมพันธ์ด้วยไปใช้โดยองค์กรไม่ควรพิจารณาแต่เพียงเฉพาะด้านสิทธิมนุษยชนเท่านั้น แต่ยังควร รวมถึงประโยชน์ที่จะได้จากการดำเนินการในรูปแบบของมูลค่าเพิ่มโดยการพัฒนาอย่างเต็มรูปแบบ เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้าน

ตัวอย่างของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่อไปนี้ได้ถูกนำมาอธิบายไปพร้อมกับการดำเนินการและความคาดหวัง ที่เกี่ยวข้อง

- ผู้หญิงและเด็กหญิง มีจำนวนเป็นครึ่งหนึ่งของประชากรโลก แต่กลุ่มนี้ ส่วนมากจะได้รับการปฏิเสธ ในการเข้าถึงทรัพยากรและโอกาสต่าง ๆ บนความเท่าเทียมกับผู้ชายและเด็กชาย ซึ่งผู้หญิงมีสิทธิใน ความเป็นมนุษย์โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งด้านการศึกษา การจ้างงาน และกิจกรรมด้าน เศรษฐกิจและสังคม รวมถึงสิทธิในการปฏิเสธการแต่งงานและการมีครอบครัว และสิทธิในการ ตัดสินใจในการมีบุตร นโยบายและกิจกรรมขององค์กรควรมีไว้ซึ่งสิทธิของผู้หญิง และส่งเสริม ความเท่าเทียมกันของผู้หญิงและผู้ชายในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

- บุคคลที่มีความพิการ จะเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาส อันเนื่องมาจากความรู้ที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับทักษะและความสามารถต่างๆ ของคนกลุ่มนี้ องค์กรควรสนับสนุนเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ชายและผู้หญิงที่มีความพิการได้รับเกียรติ ศักดิ์ศรี ความเป็นตัวเอง และมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในสังคม หลักการของการไม่เลือกปฏิบัติควรได้รับการเคารพ และองค์กรควรพิจารณาถึงการจัดให้เหมาะสมต่อความสามารถในการเข้าถึงระบบสาธารณูปโภคต่างๆ
- เด็ก เป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเนื่องจากอยู่ในสถานะที่ยังต้องพึ่งพิงคนอื่น ในการดำเนินการที่มีผลกระทบต่อเด็ก ในเบื้องต้นควรให้ความสนใจกับผลประโยชน์ที่ดีที่สุดสำหรับเด็ก หลักการต่างๆ ของสนธิสัญญาว่าด้วยสิทธิของเด็กซึ่งรวมถึงการไม่เลือกปฏิบัติด้วยนั้นระบุว่า สิทธิของเด็กในการมีชีวิต การอยู่รอด การพัฒนา และการแสดงออกอย่างเสรีควรได้รับความเคารพ และได้รับการพิจารณาถึงอยู่เสมอ องค์กรควรมีนโยบายในการป้องกันลูกจ้างของตนมีเพศสัมพันธ์และการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ จากเด็ก
- กลุ่มชนพื้นเมือง พิจารณาว่าเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสเนื่องจากกลุ่มนี้ได้รับประสบการณ์การเลือกปฏิบัติที่รวมถึงการล่าอาณานิคม และการไปแย่งสิทธิการครอบครองดินแดน การแบ่งแยกสถานะออกจากการเป็นพลเมือง และการละเมิดสิทธิมนุษยชน กลุ่มชนพื้นเมืองย่อมมีสิทธิต่าง ๆ ร่วมกัน และแต่ละคนมีความเป็นเจ้าของสิทธิของการเป็นชนพื้นเมือง โดยเฉพาะสิทธิในการได้รับการปฏิบัติและได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน สิทธิต่าง ๆ โดยรวมประกอบด้วย การกำหนดเจตจำนงของตนเอง (หมายถึงสิทธิในการแสดงเจตจำนง สถานภาพทางการเมือง และวิถีทางในการพัฒนา) การเข้าถึงและการจัดการเกี่ยวกับที่ดิน น้ำ และทรัพยากรที่มีอยู่เดิม การรักษาและความสุขในชนบทธรรมเนียม วัฒนธรรม ภาษา และความรู้ของท้องถิ่นที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และการจัดการเกี่ยวกับวัฒนธรรมและทรัพย์สินทางปัญญาของชุมชนนั้น ๆ องค์กรควรตระหนักและเคารพต่อสิทธิของชนพื้นเมืองเมื่อมีการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร นอกจากนี้องค์กรควรให้ความสำคัญและเคารพต่อหลักการของการไม่เลือกปฏิบัติและสิทธิต่างๆ ของบุคคลที่เป็นของกลุ่มชนพื้นเมืองเมื่อมีการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ
- ผู้อพยพและแรงงานข้ามชาติ รวมทั้งครอบครัว อาจพิจารณาว่าเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอันเนื่องมาจากความเป็นคนต่างชาติหรือถิ่นที่มา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากกลุ่มนี้เป็นผู้อพยพที่มาโดยผิดกฎหมาย หรือไม่มีเอกสารรับรอง องค์กรควรเคารพต่อสิทธิของกลุ่มนี้และสนับสนุนส่งเสริมบรรยากาศของการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของผู้อพยพ แรงงานข้ามชาติ และครอบครัวของกลุ่มนี้
- บุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติจากพื้นฐานของชนชั้นและวรรณะ คนกลุ่มนี้มีอยู่หลายร้อยล้านคนที่ถูกเลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากสถานะทางกรรมพันธุ์ หรือชนชั้น รูปแบบของการเลือกปฏิบัติพิจารณาจากพื้นฐานของประวัติศาสตร์ของการละเมิดสิทธิที่ได้รับการตัดสินเพียงเพราะว่าบุคคลที่ไม่สะอาด หรือไม่ยากง่าย เพียงเพราะว่ามาจากกลุ่มของชนชั้นที่ให้อำนาจ องค์กรควรหลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะนี้และควรช่วยกันในการกำจัดความคิดที่ไม่ยุติธรรมเหล่านี้

- บุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ คนถูกเลือกปฏิบัติเพียงเพราะว่าเชื้อชาติ วัฒนธรรม และแหล่งกำเนิดชาติพันธุ์ มีประวัติศาสตร์ของการละเมิดสิทธิที่ได้มีการตัดสินจากสืงหรือวัฒนธรรม การเหยียดเชื้อชาติยังคงพบได้บ่อยๆ ในพื้นที่ที่มีประวัติศาสตร์ เกี่ยวกับระบบทาส หรือมีการกดขี่ระหว่างเชื้อชาติ
- กลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุ ถูกให้ออกจากงาน คนจน ผู้ไม่รู้หนังสือ ผู้ติดเชื้อ HIV/AIDS และชนกลุ่มน้อยและกลุ่มลัทธิความเชื่อต่าง ๆ

6.3.8 ประเด็นที่ 6 ของสิทธิมนุษยชน : สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง

6.3.8.1 คำอธิบายของประเด็น

สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง หมายถึงสิทธิในการมีชีวิต สิทธิต่อชีวิตที่มีศักดิ์ศรี สิทธิในความเป็นอิสระจากการถูกทำทารุณกรรม สิทธิในความปลอดภัยส่วนบุคคล สิทธิในการครอบครองทรัพย์สิน เสรีภาพ และความซื่อสัตย์ในตัวบุคคล และสิทธิต่อกระบวนการทางกฎหมาย ที่ถูกต้อง และการไต่สวนที่ยุติธรรมเมื่อเผชิญกับการถูกกล่าวหาด้านอาชญากรรม นอกจากนี้ยังรวมถึง อิสรภาพของความคิดและการแสดงออก การรวมตัวหรือการจัดกลุ่มอย่างสันติ อิสรภาพในการก่อตั้ง หรือการปฏิบัติตามลัทธิศาสนา อิสรภาพด้านความเชื่อ ความเป็นส่วนตัว ครอบครัว บ้าน หรือ การโต้ตอบ การปลอดจากการวิจารณ์ต่อเกียรติยศและชื่อเสียง สิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณะและ สิทธิในการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง

6.3.8.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควรเคารพสิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมืองของทุกปัจเจกชน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- ชีวิตของปัจเจกชน
- อิสระในการแสดงความคิดและการแสดงออก ซึ่งองค์กรไม่ควรปิดกั้นมุมมองหรือความคิดของคนอื่น ถึงแม้ว่าการแสดงความคิดเห็นของบุคคลจะเป็นในเชิงการตำหนิองค์กรภายในหรือภายนอก
- อิสระในการรวมกลุ่มอย่างสงบและการสมาคม
- อิสระในการแสวงหา ได้รับ และรวบรวมข้อมูล และแนวความคิดจากช่องทางต่าง ๆ โดยไร้ขอบเขต
- สิทธิในการครอบครองทรัพย์สิน ทั้งส่วนบุคคลหรือสมาคมต่างๆ และอิสรภาพจากการถูกยึดทรัพย์สินโดยไม่ถูกกฎหมาย
- การเข้าถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องและสิทธิในการรับฟังการชี้แจงอย่างยุติธรรมก่อนที่จะมีการดำเนินการตามมาตรการของระเบียบภายใน ซึ่งมาตรการตามระเบียบใดๆ ที่ใช้ควรเป็นไปอย่างเหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการลงโทษทางกาย หรือการทำทารุณกรรม หรือการทำให้เสื่อมเสียเกียรติ

6.3.9 ประเด็นที่ 7 ของสิทธิมนุษยชน : สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

6.3.9.1 คำอธิบายของประเด็น

ทุกคนล้วนเป็นสมาชิกของสังคมที่มีสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่จำเป็นสำหรับความมีเกียรติและการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิง สิทธิต่างๆ เหล่านี้ ยังรวมถึงสิทธิในการศึกษา การทำงานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม อิสรภาพของการเข้าร่วมสมาคม ระดับสุขภาพที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับคุณภาพชีวิตที่ได้มาตรฐานเพียงพอสำหรับทางกายและสุขภาพทางจิต และการดำรงชีวิตของชายและหญิงและครอบครัว อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การรักษาทางการแพทย์ และมาตรการปกป้องทางสังคมที่จำเป็น เช่น ความคุ้มครองการว่างงาน การเจ็บป่วย ความพิการ การเสียชีวิตของคู่สมรส ความชราภาพ หรือสภาพความเป็นอยู่ที่ไม่สามารถควบคุมได้ การปฏิบัติทางศาสนาและวัฒนธรรม และโอกาสในการเข้าร่วมโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติในการตัดสินใจเพื่อดำเนินการที่เป็นการสนับสนุนการปฏิบัติที่ดี และไม่สนับสนุนการปฏิบัติที่ไม่ดีต่อสิทธิต่างๆ เหล่านี้

6.3.9.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

การให้ความเคารพต่อสิทธิต่างๆ เหล่านี้ องค์กรย่อมมีความรับผิดชอบในการไตร่ตรองอย่างรอบคอบเพื่อให้มั่นใจว่าการกระทำที่ไม่ไปสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นการละเมิด ขัดขวาง หรือกีดขวางการได้รับสิทธิต่างๆ ข้างต้น ตัวอย่างที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นสิ่งที่องค์กรควรกระทำเพื่อแสดงถึงการเคารพต่อสิทธิต่างๆ เหล่านี้ โดยองค์กรควรประเมินถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ กิจกรรม ผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมทั้งโครงการใหม่ๆ ต่อสิทธิต่างๆ เหล่านี้ และควรรวมถึงสิทธิของประชากรในท้องถิ่นด้วย นอกเหนือจากนี้ องค์กรไม่ควรสร้างข้อจำกัดทั้งทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีการปฏิเสธการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ หรือทรัพยากรที่จำเป็น ตัวอย่างเช่น น้ำ ซึ่งถูกนำมาใช้ในกระบวนการผลิตเป็นน้ำดื่ม ก็ไม่ควรนำมาซึ่งการสร้างปัญหาการแย่งชิงทรัพยากรน้ำ เป็นต้น องค์กรควรพิจารณาอย่างเหมาะสมในการกำหนด หรือการคงไว้ซึ่งนโยบายในบางกรณีที่เป็นการเฉพาะเจาะจงเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพในการกระจายผลิตภัณฑ์และการบริการที่จำเป็นถึงแม้ว่าจะเป็นในพื้นที่อันตรายก็ตาม

องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถสนับสนุนการเติมเต็มสิทธิต่างๆ โดยคำนึงถึงบทบาทและความสามารถของภาครัฐและองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนสิทธิต่างๆ เหล่านี้

องค์กรอาจพิจารณาถึง ตัวอย่างเช่น

- ความสะดวกในการเข้าถึง และการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิตของสมาชิกในชุมชน
- ร่วมแรงกับองค์กรอื่นและหน่วยงานภาครัฐในการสนับสนุนการเคารพและความตระหนักต่อสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
- แสวงหาวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมหลักขององค์กร เพื่อการสนับสนุนให้มีการเติมเต็มต่อสิทธิต่างๆ เหล่านี้
- ทำผลิตภัณฑ์ หรือการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถในการซื้อของผู้มีรายได้น้อย

สิทธิต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และสิทธิอื่น ๆ ควรมีการพิจารณาถึงบริบทของท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย แนวทางเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการและความคาดหวัง ได้นำเสนอไว้ในหัวข้อที่ 6.8 เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

6.3.10 ประเด็นที่ 8 ของสิทธิมนุษยชน : หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน

6.3.10.1ทั่วไป

หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงานจะมุ่งเน้นไปที่ประเด็นต่าง ๆ ด้านแรงงาน ประเด็นเหล่านี้ได้ถูกกำหนดขึ้นโดยประชาคมระหว่างประเทศว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน และเป็นส่วนหนึ่งในหัวข้อที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

6.3.10.2 คำอธิบายของประเด็น

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ให้ความหมายของสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน ประกอบด้วย

- ความเป็นอิสระในการเข้าร่วมกลุ่ม สมาคม และการยอมรับของสิทธิในการเจรจาต่อรอง
- การจัดการบังคับใช้แรงงานทุกรูปแบบ
- การเลิกใช้แรงงานเด็กอย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดการเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และการประกอบอาชีพ

6.3.10.3 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

ถึงแม้สิทธิต่าง ๆ เหล่านี้ ได้มีการกำหนดไว้เป็นกฎหมายสำหรับการพิจารณาทางกระบวนการยุติธรรม องค์การแต่ละแห่งควรมั่นใจว่าได้มีการให้ความสำคัญต่อเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- สิทธิในการเข้าร่วมกลุ่ม หรือสมาคม และการเจรจาต่อรอง คนงานและนายจ้าง มีสิทธิในการจัดตั้งและในการเข้าร่วมกลุ่ม หรือสมาคมที่ได้เลือกเองโดยไม่ต้องขออนุญาตล่วงหน้าตามข้อกำหนดและเงื่อนไขขององค์กร ตัวแทนขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นอาจมีคนงานร่วมด้วย ควรให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการเจรจาต่อรอง นิยามและเงื่อนไขของการจ้างงานอาจจะมีการกำหนดขึ้นโดยการเจรจาต่อรองอย่างสมัครใจร่วมกับคนงาน ตัวแทนของคนงานควรได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ในการสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพและอนุญาตให้แสดงบทบาทโดยปราศจากการขัดขวาง ข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกันควรระบุถึงเงื่อนไขสำหรับการโต้แย้งตัวแทนของคนงานควรได้รับสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการเจรจาต่อรอง (ดูหัวข้อที่ 6.4 เพิ่มเติมสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับอิสรภาพในการร่วมกลุ่ม และวิธีการเกี่ยวกับอิสรภาพของการร่วมกลุ่ม และการรวบรวมข้อต่อรองเกี่ยวกับสังคมเสนาว่าสามารถทำได้อย่างไร)
- การบังคับใช้แรงงาน องค์กรไม่ควรสนับสนุน หรือรับผลประโยชน์จากการบังคับใช้แรงงานงานหรือการบริการใด ๆ ไม่ควรมาจากบุคคลที่ถูกคุกคาม ลงโทษ หรือเป็นงานที่ทำโดยไม่สมัครใจ องค์กรไม่ควรสนับสนุน หรือรับผลประโยชน์จากแรงงานนักโทษ นอกเสียจากว่านักโทษนั้นได้รับ

การตัดสินใจจากศาลแล้วว่ามีความจริง และแรงงานนักโทษนี้อยู่ภายใต้การดูแลและควบคุมโดยหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย ยิ่งไปกว่านั้น แรงงานนักโทษไม่ควรถูกใช้โดยองค์กรเอกชน นอกเสียจากว่าเป็นการทำงานโดยการสมัครใจ และมีหลักฐานแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีสภาพของการจ้างงานที่ดี และมีความเหมาะสม

- ความเท่าเทียมทางโอกาสและไม่มีการเลือกปฏิบัติ องค์กรควรยืนยันว่านโยบายด้านการจ้างงานปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งในด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ชาติพันธุ์ ถิ่นกำเนิด ทางสังคม ความคิดทางการเมือง อายุ หรือความพิการ รวมถึงสถานภาพการสมรสและครอบครัว ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และสถานะทางสุขภาพ เช่น HIV/AIDS ซึ่งควรจะเป็นไปในแนวทางเดียวกับหลักการทั่วไปในเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติการจ้างงาน รายได้ เงื่อนไขการจ้างงาน การเข้าถึงการฝึกอบรมและเลื่อนตำแหน่ง และการเลิกจ้างงานควรอยู่บนพื้นฐานข้อกำหนดของงานที่ระบุไว้ องค์กรควรใช้ขั้นตอนสำหรับการป้องกันการล่วงละเมิดต่างๆ ในสถานที่ทำงาน โดย
 - ประเมินผลกระทบของนโยบายและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันของโอกาสและการไม่เลือกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
 - ดำเนินกิจกรรมเชิงบวกในการสนับสนุนให้เกิดการป้องกันและการให้ประโยชน์แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ซึ่งอาจจะรวมถึงการจัดเตรียมสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับผู้พิการเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตภายใต้สภาพที่เหมาะสม และจัดทำ หรือเข้าร่วมในโครงการที่ให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการจ้างแรงงานเยาวชน หรือผู้สูงอายุ ความเท่าเทียมกันของโอกาสในการจ้างงานสำหรับผู้หญิงและเพิ่มความสมดุลของตัวแทนผู้หญิงให้อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร
- แรงงานเด็ก อายุขั้นต่ำของการจ้างแรงงานให้พิจารณาจากแนวทางของสากล (ดูกรอบที่ 7) องค์กรไม่ควรมีส่วนร่วม หรือรับผลประโยชน์จากการใช้แรงงานเด็ก หากองค์กรได้มีการใช้แรงงานเด็กในองค์กร หรือในองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ในขอบเขตอิทธิพล องค์กรควรมั่นใจว่าได้มีการนำแรงงานเด็กเหล่านั้นออกจากที่ทำงานขององค์กรข้างต้นทั้งหมด ยิ่งไปกว่านั้น แรงงานเด็กดังกล่าวควรได้รับการปฏิบัติเพื่อให้ได้รับทางเลือกที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษา งานเบาที่ไม่เป็นอันตรายกับเด็ก หรืองานที่เป็นการขัดขวางการไปโรงเรียน หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาการของเด็ก (เช่น กิจกรรมสันทนาการ) ไม่ถือว่าเป็นการใช้แรงงานเด็ก

กรอบที่ 7 - แรงงานเด็ก

อนุสัญญาแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Conventions) ให้กรอบสำหรับกฎหมายของประเทศในการกำหนดอายุขั้นต่ำสำหรับการจ้างงาน หรือการรับเข้าทำงานต้องมีอายุที่ไม่น้อยกว่าอายุที่ได้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับแล้ว โดยทั่วไปต้องมีอายุไม่น้อยกว่า 15 ปี ในประเทศที่มีเศรษฐกิจ หรือการบริการทางการศึกษาไม่ดีพอ อายุขั้นต่ำอาจจะกำหนดให้ต่ำกว่าเป็น 14 ปีก็ได้ ข้อยกเว้นสำหรับ “งานเบา” อาจกำหนดเป็นอายุ 13 หรือ 12 ปี อายุขั้นต่ำสำหรับงานอันตรายที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ความปลอดภัย หรือจิตใจของเด็กที่มีผลกระทบมาจากสภาพของงาน หรือสภาพแวดล้อมภายใต้การทำงานนั้นๆ อายุขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 18 ปีสำหรับทุกๆ ประเทศ (ดูตารางข้างล่าง)

คำว่า “แรงงานเด็ก” ไม่ควรสับสนกับคำว่า “การจ้างงานผู้เยาว์ (youth employment)” หรือ “งานนักเรียน (student work)” ที่เป็นไปตามกฎหมายและเป็นการทำงานที่เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกงาน หรือโครงการอบรมที่สอดคล้องตามระเบียบและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

แรงงานเด็ก เป็นรูปแบบของการหาประโยชน์ที่ไม่ถูกต้องโดยการละเมิดสิทธิมนุษยชน แรงงานเด็กมีการทำลายสภาพร่างกาย สังคม จิตใจ พัฒนาการทางด้านจิตใจและอารมณ์ของเด็ก แรงงานเด็กเป็นการพรากเด็กชายและเด็กหญิงออกจากช่วงเวลาของวัยเด็กและเกียรติภูมิของเด็ก เด็กเหล่านี้จะถูกพรากจากการศึกษาและอาจถูกแยกจากครอบครัวของตน เด็กที่ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานจะมีแนวโน้มของการยังคงไม่รู้หนังสือ และไม่มีทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการได้งานที่สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจที่ทันสมัยได้ ผลกระทบที่ตามมาของแรงงานเด็กทำให้เกิดเป็นแรงงานที่ไม่มีทักษะและด้อยคุณภาพ และมีความเสี่ยงต่อการพัฒนาทักษะในด้านแรงงาน และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต แรงงานเด็กอาจเป็นการแย่งงานจากคนงานผู้เยาว์ และคนงานผู้ใหญ่ และเป็นการลดค่าจ้างอีกด้วย

องค์กรควรใช้ความพยายามในการกำจัดการใช้แรงงานเด็กในทุกๆ รูปแบบ ความพยายามในการกำจัดการใช้แรงงานที่เลวร้ายที่สุดไม่ควรถูกนำมาใช้เป็นเหตุผลในการจัดรูปแบบของการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบอื่นๆ องค์กรควรวิเคราะห์สถานการณ์ที่แตกต่างกันของเด็กหญิงและเด็กชาย และแนวทางที่มีความแตกต่างของเด็กที่มาจากต่างชนชาติ หรือประชากรที่ได้รับผลกระทบจากการเลือกปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้มาตรการป้องกันและการแก้ไขสามารถถูกนำมากำหนดเป็นเป้าหมายและมีประสิทธิผล เมื่อพบเด็กในที่ทำงานที่อายุต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด องค์กรควรมีมาตรการในการนำเด็กออกจากที่ทำงานนั้น นอกจากนี้ควรมีการขยายขอบเขตการดำเนินการด้วย โดยองค์กรควรช่วยเหลือเด็กโดยนำเด็กออกจากที่ทำงานดังกล่าว รวมทั้งครอบครัวของเด็ก ให้สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ อย่างพอเพียงและทางเลือกอื่นๆ ที่เป็นไปได้ เพื่อให้มั่นใจว่า เด็กจะไม่ตกไปอยู่ในสภาพเดิม หรือที่เลวร้ายกว่าเดิมไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ทำงานแห่งอื่น หรือการถูกเอาเปรียบ

การจัดจ้างงานเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมต้องการความร่วมมือภายในสังคมอย่างกว้างขวาง องค์กรควรร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ และหน่วยงานภาครัฐในการนำเด็กออกมาจากที่ทำงานสู่สภาพ ให้ได้รับการศึกษาแบบเต็มเวลาและมีคุณภาพ

	ประเทศพัฒนาแล้ว	ประเทศกำลังพัฒนา
งานปกติ	อย่างต่ำ 15 ปี	อย่างต่ำ 14 ปี
งานอันตราย	18 ปี	18 ปี
งานเบา	13 ปี	12 ปี

6.4 การปฏิบัติด้านแรงงาน

6.4.1 การปฏิบัติด้านแรงงาน ในภาพรวม

6.4.1.1 องค์กรกับการปฏิบัติด้านแรงงาน

การปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กร จะหมายรวมถึงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้ดำเนินการโดยองค์กรเอง หรืองานที่เป็นการรับเหมาช่วง

การปฏิบัติด้านแรงงานมีขอบเขตไม่เพียงแต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกจ้างโดยตรงขององค์กร หรือที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรในสถานที่ปฏิบัติงานที่องค์กรเป็นเจ้าของ หรือสามารถควบคุมได้โดยตรงเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการสรรหา การเลื่อนระดับ ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับวินัยและการร้องทุกข์ การโอนและการย้ายคนงาน การเลิกจ้างงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ สุขภาพ ความปลอดภัย และสุขศาสตร์อุตสาหกรรม รวมทั้งนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติใดๆ ที่จะส่งผลถึงสภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นจำนวนชั่วโมงในการทำงานและการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากนี้การปฏิบัติด้านแรงงานยังรวมถึงการให้ความสำคัญต่อองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวกับคนงาน การเป็นผู้แทนและมีการมีส่วนร่วมขององค์กรด้านคนงานและนายจ้างเพื่อการเจรจาต่อรอง สังคมเสนา หรือการร่วมหารือแบบไตรภาคี (ดูกรอบที่ 8) เพื่อ ดำเนินการกับประเด็นต่างๆ ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน

กรอบที่ 8 - องค์การแรงงานระหว่างประเทศ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) เป็นหน่วยงานหนึ่งของสหประชาชาติที่มีโครงสร้างแบบไตรภาคี ประกอบด้วยภาครัฐ คนงาน และนายจ้าง จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศ มาตรฐานขั้นต่ำเหล่านี้ถือเป็นตราสารทางกฎหมายตามหลักการพื้นฐานสากล และสิทธิในการทำงานที่ใช้คุ้มครองคนงานทุกแห่ง ทุกประเภทขององค์กร และมีเจตนารมณ์เพื่อป้องกันการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมซึ่งเกิดจากการเอารัดเอาเปรียบ และการทำทารุณ มาตรฐานต่างๆ ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศได้รับการพัฒนาขึ้นจากการเจรจาแบบไตรภาคีในระดับระหว่างประเทศ ระหว่างภาครัฐ คนงาน และนายจ้างที่ได้รับการรับรอง โดยการลงคะแนนเสียงของผู้มีสิทธิทั้ง 3 ภาคส่วนข้างต้น

ตราสารขององค์กรระหว่างประเทศได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอโดยผ่านกระบวนการทบทวนโดยหลักกฎหมาย และกลไกการให้คำปรึกษาที่ช่วยตีความและการประยุกต์ใช้มาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศที่เหมาะสม อนุสัญญาและข้อเสนอแนะขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ รวมทั้งปฏิญญาขององค์การแรงงานระหว่างประเทศว่าด้วยหลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน ค.ศ.1998 รวมถึงปฏิญญาไตรภาคีว่าด้วยสถานประกอบการข้ามชาติและนโยบายทางสังคม ค.ศ.1977 (ปรับปรุงล่าสุดปี ค.ศ.2006) เป็นแนวปฏิบัติหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านแรงงาน และประเด็นทางสังคมที่สำคัญอื่น ๆ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศแสวงหาโอกาสต่างๆ ในการสนับสนุนให้ผู้หญิงและผู้ชายได้รับการจ้างงานที่มีสภาพการทำงานและมีผลผลิตที่ดี ซึ่งหมายถึงงานที่ทำภายใต้สภาวะของความมีเสถียรภาพ ความเท่าเทียมกัน ความมั่นคง และมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

6.4.1.2 การปฏิบัติด้านแรงงานกับความรับผิดชอบต่อสังคม

การสร้างงาน รวมถึงการจ่ายค่าจ้าง และการให้ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานขององค์กร ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม งานที่สร้างประโยชน์และเพิ่มผลผลิตจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ รวมทั้งมาตรฐานการครองชีพจะถูกปรับปรุงได้ก็โดยมีการจ้างงานแบบเต็มเวลาและมีความมั่นคง การขาดซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดปัญหาด้านสังคม การปฏิบัติด้านแรงงานมีผลกระทบอย่างมากกับการให้ความเคารพต่อหลักนิติธรรม และในแง่ความรู้สึกด้านความเป็นธรรมของสังคม การปฏิบัติด้านแรงงานที่รับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อความยุติธรรมทางสังคม ความมีเสถียรภาพและความสงบเรียบร้อย

6.4.2 หลักการและข้อพิจารณา

6.4.2.1 หลักการ

หลักการพื้นฐานตามปฏิญญาแห่งฟีลาเดลเฟียขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ปี ค.ศ.1944 กล่าวว่าแรงงานไม่ใช่สินค้า ซึ่งก็หมายความว่าคนงานไม่ควรถูกปฏิบัติเสมือนเป็นปัจจัยหนึ่งของการผลิต และถูกจัดให้เป็นแรงผลักดันของตลาดเช่นเดียวกันกับสินค้าอื่น ๆ ความด้อยโอกาสของคนงานและความต้องการในการปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานได้มีการระบุไว้อย่างชัดเจนในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

หลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ระบุถึงสิทธิของทุก ๆ คนในการหาเลี้ยงชีพโดยมีอิสระในการเลือกงาน และสิทธิในกำหนดเงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสมและมีสภาพที่ดีในการทำงาน

6.4.2.2 ข้อพิจารณา

สิทธิมนุษยชนได้รับการยอมรับโดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานซึ่งได้กล่าวถึงแล้วในหัวข้อที่ 6.3.10 อนุสัญญาต่าง ๆ ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และข้อเสนออื่น ๆ ได้ช่วยเติมเต็มและช่วยเสริมบทบัญญัติต่าง ๆ ในปฏิญญาสากลของสิทธิมนุษยชนและพันธสัญญาต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในกรอบที่ 6 และสามารถใช้เป็นแหล่งที่มาของแนวทางการปฏิบัติในความหมายของสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ

รัฐบาลเป็นผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการดูแลให้มีการปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน โดย

- รับรองกฎหมายที่สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่ใช้ปฏิบัติ
- การบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งการพัฒนาและจัดสรรเงินทุนในเรื่องระบบการตรวจแรงงานของประเทศ
- มั่นใจว่าทั้งคนงานและองค์กรต่าง ๆ สามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้

กฎหมายและวิธีปฏิบัติด้านแรงงานจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ

ในกรณีที่ภาครัฐล้มเหลวในการตรากฎหมาย องค์กรควรปฏิบัติตามหลักการที่เป็นหลักพื้นฐานของตราสารระหว่างประเทศ ในกรณีที่กฎหมายมีการกำหนดไว้แล้วอย่างเพียงพอ แม้ว่าการบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐไม่เพียงพอ องค์กรก็ควรยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายนั้น ๆ

ประเด็นสำคัญที่ควรแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างบทบาทของหน่วยงานภาครัฐซึ่งถือเป็นองค์กรหนึ่งในประเทศ และบทบาทของหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่เสมือนนายจ้าง ดังนั้นองค์กรภาครัฐ หรือหน่วยงานที่รัฐเป็นเจ้าของ จึงมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองเช่นเดียวกันกับองค์กรอื่น ๆ

6.4.3 ประเด็นที่ 1 ของการปฏิบัติด้านแรงงาน : การจ้างงานและความสัมพันธ์การจ้างงาน

6.4.3.1 คำอธิบายของประเด็น

ความสำคัญของการจ้างงานเพื่อการพัฒนามนุษย์ได้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ในฐานะที่องค์กรเป็นนายจ้างจะมีส่วนช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายที่สุดคือการปรับปรุงมาตรฐานของการดำรงชีวิตโดยการจ้างงานแบบเต็มเวลาและให้ความมั่นคงในการทำงานและสภาพการทำงานที่ดี

ในทุก ๆ ประเทศมีกรอบของกฎหมายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง แม้ว่าความถูกต้องของการทดสอบและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์การจ้างงานที่มีอยู่จะแตกต่างกันในแต่ละประเทศหรือไม่ก็ตาม แต่ความจริงที่ว่าอำนาจของคู่สัญญามีความไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นลูกจ้างจึงมีความต้องการเพิ่มการคุ้มครอง ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และถูกพัฒนาไปเป็นหลักพื้นฐานสำหรับกฎหมายแรงงาน

ความสัมพันธ์การจ้างงานอธิบายถึงสิทธิและการกำหนดหน้าที่ของทั้งนายจ้างและลูกจ้างในเรื่องผลประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและสังคม

ไม่ใช่งานทั้งหมดที่มีการดำเนินการภายใต้ความสัมพันธ์การจ้างงาน ยังมีงานหรือการบริการที่มีการทำโดยผู้ขายและผู้หญิงในลักษณะที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัว ในสถานการณ์เช่นนี้ ส่วนต่างๆ จะถูกพิจารณาว่ามีความเป็นอิสระต่อกัน รวมทั้งมีความเท่าเทียมและมีความสัมพันธ์ทางการค้ามากขึ้น ความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์การจ้างงานกับความสัมพันธ์ทางการค้า มักจะไม่มี ความชัดเจน โดยบางครั้งมีการระบุ หรือแสดงอย่างไม่ถูกต้อง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อคนงานในการที่จะไม่ได้รับการปกป้อง รวมทั้งสิทธิที่ควรจะได้ จึงมีความสำคัญทั้งต่อชุมชนและแต่ละบุคคลที่ทำงานควรให้ความสำคัญและประยุกต์ใช้กฎหมายและกรอบวิธีปฏิบัติอย่างเหมาะสม ไม่ว่าการทำงานจะอยู่ภายใต้ข้อตกลงการจ้างงาน หรือข้อตกลงด้านการค้า ทุกฝ่ายที่อยู่ในข้อตกลงควรรับรู้ถึงสิทธิและความรับผิดชอบของตน และมีทรัพยากรที่เหมาะสมในกรณีที่เงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงไม่ได้รับไปปฏิบัติตาม

ภายใต้บริบทนี้ แรงงานถูกเข้าใจว่าเป็นการทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทน และไม่รวมถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการเป็นอาสาสมัครอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม องค์กรควรประยุกต์ใช้นโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อความรับผิดชอบด้านกฎหมายและหน้าที่ในการดูแลอาสาสมัครที่เกี่ยวข้อง

6.4.3.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- มั่นใจว่างานทุกงานถูกดำเนินการโดยผู้หญิงและผู้ขายที่ได้รับการยอมรับโดยชอบด้วยกฎหมาย ในฐานะที่เป็นลูกจ้าง หรือในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัว
- ไม่หาช่องทางเพื่อการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของนายจ้างที่ได้มีการระบุไว้ในกฎหมาย โดยการปิดบังความสัมพันธ์การจ้างงานภายใต้กฎหมาย
- ตระหนักถึงความสำคัญของการจ้างงานแบบมั่นคงที่มีต่อทั้งคนงานแต่ละคนและต่อสังคม โดยการวางแผนกำลังแรงงานแบบเชิงรุกเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้การทำงานแบบครั้งคราว หรือการใช้แรงงานแบบชั่วคราวที่มากเกินไป ยกเว้นแต่กรณีที่ลักษณะของงานเป็นงานที่มีระยะเวลาสั้นหรืองานตามฤดูกาล
- จัดให้มีการแจ้งให้ทราบอย่างสมเหตุสมผล มีสารสนเทศที่ทันต่อเวลา และร่วมกับตัวแทนของคนงาน (ถ้ามี) เพื่อพิจารณาแนวทางบรรเทาผลกระทบที่ไม่ดีในทุกด้านอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการ เช่น การปิดกิจการที่มีผลกระทบต่อการจ้างงาน
- มั่นใจถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับคนงานทุกคนและไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในการปฏิบัติใด ๆ ต่อแรงงาน
- จัดวิธีปฏิบัติของการเลิกจ้างที่ไม่มีเหตุผล หรือเป็นการเลือกปฏิบัติ

- ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นส่วนตัวของคนงาน
- ดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีการมอบงานให้ผู้รับเหมา หรือผู้รับเหมาช่วงที่ได้รับการยอมรับโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเป็นองค์กรที่มีความสามารถและเต็มใจในการยอมรับต่อความรับผิดชอบของการเป็นนายจ้าง และต่อการจัดให้มีสภาพการทำงานที่ดี องค์กรควรใช้ผู้จัดหาแรงงานเฉพาะที่ได้รับการยอมรับตามกฎหมายเท่านั้น และการเตรียมการอื่นๆ สำหรับการดำเนินงานที่ได้รับมอบสิทธิทางกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เหล่านั้น ผู้ที่รับงานไปทำที่บ้าน (home worker) ไม่ควรได้รับการปฏิบัติที่เลวร้ายยิ่งกว่าผู้รับค่าจ้าง หรือลูกจ้างอื่นๆ
- ไม่รับผลประโยชน์จากหุ้นส่วน ผู้ส่งมอบ หรือผู้รับเหมาช่วงขององค์กร รวมทั้งผู้ที่รับงานไปทำที่บ้านที่มีการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม มีการเอารัดเอาเปรียบ หรือมีการกดขี่ด้านแรงงาน องค์กรควรมีความพยายามที่เหมาะสมในการส่งเสริมให้องค์กรต่างๆ ที่อยู่ขอบเขตอิทธิพลให้ดำเนินการปฏิบัติด้านแรงงานด้วยความรับผิดชอบ โดยที่ความตระหนักว่าการที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับสูงก็ย่อมที่จะมีความรับผิดชอบต่อการนำอิทธิพลมาใช้ในระดับสูงด้วย ความพยายามที่เหมาะสมตามข้างต้นจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะของอิทธิพล ซึ่งอาจรวมถึงการสร้างภาระผูกพันตามสัญญากับผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาช่วง การเข้าตรวจเยี่ยมและตรวจสอบโดยไม่ได้ออกล่วงหน้า และการไตร่ตรองอย่างรอบคอบในการกำกับดูแลผู้รับเหมาและผู้จัดหาแรงงาน ในกรณีที่ผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาช่วงได้รับการคาดหวังให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติด้านแรงงาน วิธีปฏิบัติด้านแรงงานนั้นควรสอดคล้องกับปฏิญญาสากลของสิทธิมนุษยชนและหลักการต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การบังคับใช้ของมาตรฐานด้านแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (ดูหัวข้อที่ 5.2.3 เพิ่มเติมสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการใช้ขอบเขตอิทธิพล)
- ในกรณีที่มีการดำเนินงานในต่างประเทศ ควรพยายามเพิ่มการจ้างงาน การพัฒนาอาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าของบุคคลในประเทศที่ไปดำเนินงาน รวมทั้งการจัดหาและการกระจายงานไปยังสถานประกอบการที่มีอยู่ในท้องถิ่น หากสามารถทำได้

6.4.4 ประเด็นที่ 2 ของการปฏิบัติด้านแรงงาน : สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

6.4.4.1 คำอธิบายของประเด็น

สภาพการทำงานประกอบด้วย ค่าจ้างและรูปแบบเกี่ยวกับค่าตอบแทน เวลาทำงาน ช่วงเวลาพักผ่อน วันหยุด ข้อปฏิบัติทางวินัยและการบอกเลิกจ้าง การคุ้มครองความเป็นมารดา และสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ น้ำดื่มที่สะอาด สุขลักษณะที่ดี โรงอาหาร และการรักษาพยาบาล เป็นต้น สภาพการทำงานในหลายๆ แห่งได้รับการกำหนดขึ้นโดยกฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยข้อตกลงร่วมกันที่มีผลบังคับตามกฎหมายระหว่างผู้ซึ่งต้องการให้มาทำงาน และผู้ซึ่งจะมาทำงานให้ โดยนายจ้างเป็นผู้กำหนดสภาพการทำงานต่างๆ

สภาพการทำงานมีผลกระทบอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตของคนงานและครอบครัว รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นในการพิจารณาถึงคุณภาพของสภาพการทำงานควรทำอย่างยุติธรรมและเหมาะสม

การคุ้มครองทางสังคม อ้างอิงถึง การรับประกันตามกฎหมายทั้งหมด รวมทั้งตามนโยบายและวิธีปฏิบัติต่างๆ ขององค์กร เพื่อการบรรเทาผลที่เกิดจากการลด หรือการสูญเสียรายได้ในกรณีเกิดการบาดเจ็บระหว่างการทำงาน การเจ็บป่วย การคลอดบุตร การมีบุตร การเกษียณ การว่างงาน การพิการ หรือภาวะขัดสนทางการเงิน และการรักษาพยาบาล และผลประโยชน์ของครอบครัว การคุ้มครองทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองเกียรติยศของมนุษย์และก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความยุติธรรม และความเป็นธรรมในสังคม โดยทั่วไปความรับผิดชอบหลักในการคุ้มครองทางสังคมเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ

6.4.4.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- มั่นใจว่าสภาพการทำงานเป็นไปตามกฎหมายภายในประเทศ และสอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
- เคารพต่อระดับการจัดสภาพการทำงานที่สูงกว่าตามที่ได้กำหนดไว้ในตราสารที่มีผลผูกพันตามกฎหมาย เช่น การเจรจาเพื่อตกลงร่วมกัน
- สังเกตว่ามีการดำเนินการตามที่ระบุไว้เป็นขั้นต่ำที่สุดในมาตรฐานแรงงานที่กำหนดขึ้นโดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่ยังไม่ได้มีการประกาศกำหนดกฎหมายมาบังคับใช้
- จัดให้มีสภาพการทำงานที่ดีเกี่ยวกับค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดพักผ่อน สุขภาพและความปลอดภัย และการคุ้มครองความเป็นมารดา และความสามารถในการรวมงานเข้ากับ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว
- ให้ความสำคัญเกี่ยวกับพิธีกรรมทางศาสนา หรือประเพณี และวัฒนธรรมต่าง ๆ
- จัดให้มีสภาพการทำงานสำหรับคนงานทุกคนให้ได้รับความสมดุลของชีวิตการทำงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และมีการเปรียบเทียบกับนายจ้างอื่นที่อยู่ข้างเคียงและมีลักษณะงานคล้ายกัน
- จ่ายค่าจ้าง และค่าตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศ กฎระเบียบหรือตามข้อตกลงร่วมกัน องค์กรควรจ่ายค่าจ้างให้เพียงพอต่อความต้องการของทั้งคนงานและครอบครัวเป็นอย่างน้อย ในการดำเนินการดังกล่าว องค์กรควรคำนึงถึงระดับของค่าจ้างทั่วไปในประเทศ ค่าครองชีพ สิทธิประโยชน์ของประกันสังคม และมาตรฐานการครองชีพที่สัมพันธ์กันของกลุ่มทางสังคมอื่นๆ นอกจากนี้ยังควรพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ที่รวมถึงความต้องการในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ระดับของผลิตภาพ และความต้องการในการบรรลุถึงและรักษาไว้ซึ่งระดับของการจ้างงานที่สูง ในการกำหนดค่าจ้างและสภาพของการทำงานที่สะท้อนให้เห็นถึงการได้พิจารณาถึงสิ่งต่างๆ เหล่านี้ องค์กรควรเจรจาร่วมกันกับคนงาน หรือผู้แทนของคนงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสหภาพการค้า เพื่อต้องการให้เป็นไปตามระบบของประเทศสำหรับการเจรจาต่อรองร่วมกัน

- จ่ายค่าจ้างที่เท่ากันสำหรับงานที่มีคุณค่าเท่ากัน
- จ่ายค่าจ้างให้กับลูกจ้างโดยตรง ยกเว้นแต่เฉพาะข้อจำกัดในการจ่ายค่าจ้าง หรือการหักค่าจ้างใด ๆ ที่ได้รับอนุญาตไว้ตามกฎหมาย ข้อกำหนด หรือข้อตกลงที่มีร่วมกัน
- ปฏิบัติตามบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับคนงานต่าง ๆ ในประเทศที่ไปดำเนินการ
- เคารพสิทธิของคนงานเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานปกติ หรือตามที่ได้มีการตกลงกันที่เป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนด หรือข้อตกลงที่มีร่วมกัน องค์กรควรจัดให้มีวันหยุดประจำปี และ การหยุดพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้าง
- เคารพต่อความรับผิดชอบของคนงานที่มีต่อครอบครัว โดยมีการจัดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม การหยุดพักผ่อนสำหรับครอบครัว และหากสามารถทำได้ ควรมีการดูแลเด็กและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่สามารถช่วยให้คนงานได้รับสภาพชีวิตการทำงานอย่างสมดุลด้วย
- จ่ายค่าตอบแทนให้ลูกจ้างสำหรับการทำงานล่วงเวลาให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนด หรือข้อตกลงที่มีร่วมกัน เมื่อมีการร้องขอคนงานให้ทำงานล่วงเวลา องค์กรควรพิจารณาถึงข้อกังวลของคนงานเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ของคนงาน รวมทั้งอันตรายใด ๆ ที่แฝงอยู่ในงานที่ทำ ทั้งนี้ องค์กรควรปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ห้ามมิให้บังคับการทำงานล่วงเวลาและไม่ได้รับค่าชดเชย และเคารพต่อสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของแรงงาน ที่เกี่ยวกับการบังคับใช้แรงงาน

6.4.5 ประเด็นที่ 3 ของการปฏิบัติด้านแรงงาน : สังคมเสนา

6.4.5.1 คำอธิบายของประเด็น

สังคมเสนา หมายถึงการเจรจาต่อรอง การปรึกษาหารือ หรือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในทุก ๆ รูปแบบระหว่าง หรือท่ามกลางตัวแทนจากภาครัฐ นายจ้าง และคนงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ร่วมกันในด้านเศรษฐกิจ และข้อกังวลต่าง ๆ ด้านสังคม โดยสังคมเสนาสามารถทำระหว่าง ตัวแทนนายจ้างและคนงานในเรื่องที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของตน และสามารถรวมถึงตัวแทนจากภาครัฐในกรณีที่มีประเด็นการพิจารณาที่กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น ข้อกฎหมาย และนโยบายด้านสังคม ที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน

คู่เจรจาที่เป็นอิสระต่อกันเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับสังคมเสนา โดยมีตัวแทนคนงานที่มาจากการเลือกตั้งอย่างเสรีโดยสมาชิกของสหภาพแรงงาน หรือคนงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อตกลงร่วมกันที่ไม่ได้มาจากการแต่งตั้งของภาครัฐ หรือนายจ้าง สังคมเสนา รวมทั้งสารสนเทศ และกลไกสำหรับการให้คำปรึกษามีหลายรูปแบบ เช่น สภาแรงงาน และการเจรจาต่อรองร่วมกัน โดยที่สหภาพแรงงาน และองค์กรนายจ้าง ถือว่าเป็นตัวแทนที่สำคัญของลูกจ้างที่มีบทบาทสำคัญในการทำสังคมเสนา

สังคมเสวนาควรมีพื้นฐานจากการให้ความสำคัญที่ว่านายจ้างและคนงานต่างก็เป็นคู่กรณีที่มีความขัดแย้งและมีผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งจะมิมีบทบาทที่สำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับภาคอุตสาหกรรม การกำหนดนโยบาย และการปกครอง

สังคมเสวนาที่มีประสิทธิผลจะนำไปสู่การพัฒนานโยบาย หรือค้นหาวิธีการในการแก้ปัญหาที่มาจาก การพิจารณาลำดับความสำคัญและความต้องการของทั้งนายจ้างและลูกจ้าง สังคมเสวนาช่วยส่งเสริม การมีส่วนร่วมและหลักการประชาธิปไตยในที่ทำงาน สร้างความเข้าใจระหว่างองค์กรและคนงาน รวมทั้งลดข้อพิพาทด้านอุตสาหกรรม ทั้งนี้ ควรรวมถึงความโปร่งใสเกี่ยวกับสภาพทางสังคมของ คนงานรับเหมาช่วง

สังคมเสวนาสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบและเกิดขึ้นในระดับต่างๆ โดยคนงานอาจมีความประสงค์ในการจัดตั้งกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวกับสาขาอาชีพ ที่ครอบคลุมถึงอาชีพต่างๆ หรือ ภูมิภาคในประเทศในระดับระหว่างประเทศด้วย นายจ้างและคนงานล้วนมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจร่วมกัน ถึงระดับที่มีความเหมาะสมที่สุด วิธีการหนึ่งที่สามารถดำเนินการได้ คือ การกำหนดกรอบข้อตกลง โดยมีการนำข้อตกลงต่างๆ ที่มีอยู่ในระดับขององค์กรมาเสริม ซึ่งมีความสอดคล้องกับกฎหมายของประเทศ หรือข้อปฏิบัติ

บางครั้งบางคราว สังคมเสวนาอาจมีเนื้อหาที่โต้แย้งกัน ซึ่งกลุ่มสามารถจัดตั้งกระบวนการแก้ปัญหา ข้อโต้แย้งได้ สังคมเสวนาอาจเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจซึ่งวิธีการด้านข้อร้องเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะในประเทศที่มีการคุ้มครองในด้านหลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงานอย่างไม่เพียงพอ ซึ่งวิธีการดังกล่าวอาจนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการจ้างงานแบบรับจ้างช่วงได้เช่นกัน

สังคมเสวนาในระดับระหว่างประเทศกำลังมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และการเสวนาในระดับภูมิภาค และระดับโลก รวมถึงข้อตกลงต่างๆ ที่มีระหว่างองค์กรที่ดำเนินการในระดับระหว่างประเทศกับ องค์กรสหภาพการค้าระหว่างประเทศด้วย

6.4.5.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- ยอมรับความสำคัญสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำสังคมเสวนา รวมถึงในระดับระหว่างประเทศ และโครงสร้างการเจรจาต่อรองร่วมกันที่เกี่ยวข้อง
- เคารพสิทธิของคนงานอยู่ตลอดเวลาในการจัดตั้ง หรือการรวมกลุ่มในองค์กรของตน เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ หรือการเจรจาต่อรองร่วมกันที่ดีขึ้น
- ไม่ขัดขวางคนงานในการจัดตั้ง หรือการรวมกลุ่มในองค์กรของตนและเพื่อการเจรจาต่อรองร่วมกัน ตัวอย่างเช่น การปลดหรือไล่ออก หรือการเลือกปฏิบัติต่อกลุ่มคนงานเหล่านี้ โดยการตอบโต้ หรือการคุกคามทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมด้วยการข่มขู่ หรือสร้างบรรยากาศให้เกิดความหวาดกลัว

- แจ้งให้หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมายและผู้แทนของแรงงานได้รับทราบอย่างเหมาะสมในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เพื่อให้มีการตรวจสอบถึงผลกระทบต่างๆ ร่วมกัน และบรรเทาผลกระทบด้านลบให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- จัดให้มีตัวแทนของแรงงานที่ได้รับมอบหมายให้สามารถเข้าถึงผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์กร สถานที่ทำงาน คนงานต่างๆ ที่ตนเป็นตัวแทน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินบทบาทของตัวแทน และสารสนเทศที่จะทำให้ตัวแทนเหล่านั้นสามารถเห็นภาพที่ถูกต้องและเป็นธรรมเกี่ยวกับสภาพด้านการเงินและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร ทั้งนี้ หากสามารถทำได้และอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมและไม่ทำให้เป็นการสร้างความยุ่งยาก
- หลีกเลี่ยงการสนับสนุนให้รัฐบาลสร้างข้อจำกัดในการใช้สิทธิต่างๆ ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลเกี่ยวกับเสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรองร่วมกัน ตัวอย่างเช่น องค์กรควรหลีกเลี่ยงการตั้งบริษัทย่อย หรือมีการจัดหาจากบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมเฉพาะที่เสรีภาพในการสมาคมถูกจำกัด หรือถูกห้าม ถึงแม้ว่ากฎระเบียบของประเทศยอมรับถึงสิทธินั้น และองค์กรควรหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในโครงการที่ให้ประโยชน์หรือให้สิ่งจูงใจที่มาจากข้อห้ามต่างๆ เหล่านั้น

องค์กรอาจมีความประสงค์ที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรนายจ้างต่างๆ เพื่อใช้เป็นช่องทางสำหรับการสร้างโอกาสในการทำสังคมเสวนา และแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยผ่านช่องทางดังกล่าว

6.4.6 ประเด็นที่ 4 ของการปฏิบัติด้านแรงงาน : สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

6.4.6.1 คำอธิบายของประเด็น

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอยู่ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมของคนงานให้อยู่ในระดับที่สูงที่สุด นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการป้องกันสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปกป้องคนงานจากความเสี่ยงต่อสุขภาพ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานตามความต้องการทั้งทางกายและทางใจของคนงาน

ภาระทางการเงินและสังคม ในเรื่องการบาดเจ็บ และการเจ็บป่วย การเสียชีวิตจากการทำงานนับว่าสูง อุบัติเหตุและมลพิษเรื้อรัง รวมทั้งอันตรายอื่นๆ จากสถานที่ทำงานที่จะเป็นอันตรายต่อคนงานแล้วยังอาจเป็นอันตรายต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อมด้วย (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอันตรายด้านสิ่งแวดล้อม ให้ดูหัวข้อที่ 6.5) ข้อกังวลต่างๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เกิดขึ้นจากเครื่องมือ กระบวนการ การปฏิบัติ และส่วนประกอบต่างๆ (ในด้านเคมี กายภาพ และชีวภาพ) ที่อันตราย

6.4.6.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- พัฒนา นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานตามหลักการของมาตรฐานที่ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย ประกอบกับผลการดำเนินงานขององค์กรในด้านดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมซึ่งกันและกัน
- ทำความเข้าใจและประยุกต์ใช้หลักการต่าง ๆ ของการจัดการด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ที่รวมถึงการควบคุมตามลำดับขั้น คือ การกำจัด การทดแทน การควบคุมทางวิศวกรรม การควบคุมการจัดการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- วิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
- สื่อสารข้อกำหนดที่คนงานควรปฏิบัติทั้งหมดและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ปลอดภัยดังกล่าว ทุกครั้ง และมั่นใจว่าคนงานปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
- จัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เพื่อการป้องกันการบาดเจ็บ โรค และอุบัติเหตุจากการทำงาน รวมทั้งเพื่อใช้ในเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ
- บันทึกลงและสอบสวนอุบัติการณ์และปัญหาต่าง ๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยทั้งหมดเพื่อลดหรือกำจัดปัญหาเหล่านั้น
- ชี้แจงความเสี่ยงด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่มีผลกระทบเฉพาะกับผู้หญิง (เช่น ระหว่างตั้งครรภ์ ผู้ที่เพิ่งคลอดบุตร หรืออยู่ระหว่างการให้นมบุตร) และผู้ชาย หรือคนงานในสถานะเฉพาะ เช่น บุคคลที่พิการ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ หรือคนงานเยาวชน
- จัดให้มีการคุ้มครองด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยอย่างเท่าเทียมกันสำหรับคนงานนอกเวลา (part-time) คนงานชั่วคราว รวมถึงคนงานรับเหมาช่วง
- พยายามกำจัดอันตรายทางด้านจิตใจในที่ทำงาน อันส่งเสริมหรือนำไปสู่ความเครียด และการเจ็บป่วยจากการทำงาน
- จัดให้มีการฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับบุคลากรทุกคนในทุก ๆ หัวข้อที่เกี่ยวข้อง
- เคารพต่อหลักการที่ว่ามาตรการต่าง ๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานไม่ควรเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินโดยคนงาน
- ตระหนักและเคารพต่อสิทธิต่าง ๆ ของคนงาน โดยการนำระบบด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมโดยให้คนงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมมาเป็นพื้นฐาน (ดูกรอบที่ 9) ดังนี้
 - รับข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงต่าง ๆ ด้านสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยที่ทันการณ์ มีความครบถ้วนและถูกต้อง รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อนำมาดำเนินการกับความเสี่ยงต่าง ๆ เหล่านั้น
 - เปิดโอกาสให้สามารถสอบถามและให้คำปรึกษาในประเด็นต่าง ๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- ปฏิเสธงานที่ได้พิจารณาแล้วว่าจะก่อให้เกิดอันตรายที่เกือบมีหรือที่เป็นอันตรายร้ายแรงต่อชีวิต หรือสุขภาพของคนงาน หรือต่อชีวิตและสุขภาพของผู้อื่น
- แสวงหาคำปรึกษาจากองค์กรด้านแรงงานและองค์กรนายจ้างอื่นๆ ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ
- รายงานเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และความปลอดภัยให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่มีอำนาจตามกฎหมาย
- มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ด้านสุขภาพ และความปลอดภัย รวมทั้งการสอบสวนเกี่ยวกับอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ต่างๆ
- ไม่ถูกลงโทษ ตำหนิ หรือเพ่งเล็งจากการกระทำต่างๆ ข้างต้น

กรอบที่ 9 - คณะกรรมการร่วมด้านสุขภาพและความปลอดภัย

โปรแกรมด้านสุขภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่มีประสิทธิผลขึ้นอยู่กับความร่วมมือของคนงาน ซึ่งคณะกรรมการร่วมด้านสุขภาพและความปลอดภัย สามารถเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของโปรแกรมด้านสุขภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานขององค์กร คณะกรรมการร่วมสามารถดำเนินการ ดังนี้

- รวบรวมข้อมูล
- พัฒนาและแจกจ่ายคู่มือความปลอดภัยและโปรแกรมการฝึกอบรม
- รายงาน บันทึกรายงาน และสอบสวนอุบัติเหตุต่างๆ
- ตรวจสอบปัญหาที่ได้รับแจ้งจากคนงาน หรือผู้บริหาร

ผู้แทนคนงานในคณะกรรมการนี้ ไม่ควรมาจากการแต่งตั้งโดยผู้บริหาร แต่ควรเลือกตั้งมาจากคนงานด้วยกันเอง สมาชิกในคณะกรรมการควรมีสัดส่วนที่เท่ากันระหว่างตัวแทนจากผู้บริหาร และตัวแทนคนงาน และประกอบด้วยทั้งเพศหญิงและชาย คณะกรรมการควรมีขนาด และสัดส่วนที่เหมาะสมต่อจำนวนกะ หน่วยงาน และที่ตั้งขององค์กรทั้งหมด และไม่ควรถูกตั้งขึ้นมาเพื่อแทนที่สภาแรงงาน หรือองค์กรต่างๆ ของคนงาน

6.4.7 ประเด็นที่ 5 ของการปฏิบัติด้านแรงงาน : การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน

6.4.7.1 คำอธิบายของประเด็น

การพัฒนาบุคลากร หมายรวมถึง กระบวนการในการเพิ่มทางเลือกให้กับบุคลากรโดยการพัฒนา ศักยภาพ และการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ทั้งผู้หญิงและผู้ชายมีชีวิตที่ยืนยาวและมีสุขภาพดี มีความรู้ และมีมาตรฐานการครองชีพที่เหมาะสม การพัฒนาบุคลากรยังรวมถึงการสามารถเข้าถึงทางการเมือง เศรษฐกิจ และโอกาสทางสังคมอย่างสร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์ รวมทั้งเกิดความเคารพตัวเอง และรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน และการให้ความช่วยเหลือสังคม

องค์กรสามารถนำนโยบายของสถานที่ทำงานและข้อเสนอแนะอื่นๆ มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร โดยคำนึงถึงประเด็นทางสังคมที่สำคัญ เช่น การเลือกปฏิบัติ ความสมดุลของครอบครัว การเลือกปฏิบัติ ความสมดุลของครอบครัว การส่งเสริมสุขภาพและสภาพความเป็นอยู่ที่ดี และการปรับปรุงความหลากหลายด้านแรงงาน

นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการจ้างงานบุคลากรได้อีกด้วย
ความสามารถในการได้รับการว่าจ้าง หมายถึงถึง ประสบการณ์ ความสามารถ และคุณสมบัติด้านอื่น ๆ
ที่จะเพิ่มศักยภาพของบุคลากรแต่ละคนในการสร้างหลักประกันและการที่จะได้รับเลือกเข้าไปทำงานที่ดี

6.4.7.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- จัดให้คนงานทุกคนที่อยู่ในทุก ๆ ระดับของประสบการณ์การทำงานของตน สามารถเข้าถึง
การพัฒนาทักษะ การฝึกอบรมและการฝึกงาน รวมทั้งโอกาสในความก้าวหน้าของอาชีพบนพื้นฐาน
ที่เท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ
- มั่นใจว่าคนงานที่ถูกปลดออกได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้สามารถเข้าถึงความช่วยเหลือในการ
หางานใหม่ การฝึกอบรม และ คำปรึกษาแนะนำ (หากจำเป็น)
- จัดโปรแกรมร่วมระหว่างคนงานกับผู้บริหารในการส่งเสริมสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี

6.5 สิ่งแวดล้อม

6.5.1 สิ่งแวดล้อมในภาพรวม

6.5.1.1 องค์กรกับสิ่งแวดล้อม

การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรไม่ว่าองค์กรจะมีสถานที่ตั้งอยู่ตรงส่วนใดของโลก
ล้วนย่อมมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งนั้น ผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้
ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร สถานที่ตั้งที่มีการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร การก่อให้เกิดมลพิษและ
ของเสียต่าง ๆ รวมทั้งผลกระทบอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรต่อสิ่งมีชีวิตที่อยู่ตาม
ธรรมชาติ ในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กรข้างต้น องค์กรควรนำแนวคิด
เชิงบูรณาการโดยมีการพิจารณาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ
สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อมมาประกอบในการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

6.5.1.2 สิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคม

สังคมในปัจจุบันกำลังเผชิญหน้ากับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมที่รวมถึงความร่อยหรอของ
ทรัพยากรธรรมชาติ มลพิษต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ การทำลายสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ ที่อยู่
ตามธรรมชาติ การสูญพันธุ์ และการล่มสลายของระบบนิเวศโดยรวม และความต้อยลงของสภาพความ
เป็นอยู่ของผู้คนที่มีถิ่นฐานทั้งในเมืองและในชนบท ในขณะที่จำนวนประชากรของโลกและ
ความต้องการบริโภคเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อความมั่นคงของ
มนุษย์ที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสุขภาพอนามัย และความอยู่ดีกินดีของสังคมอีกด้วย ดังนั้นจึงมีความจำเป็น
ในการที่จะกำหนดทางเลือกสำหรับการลดและกำจัดการผลิตและการบริโภคที่มีปริมาณและรูปแบบ
ที่ไม่ก่อให้เกิดความยั่งยืน และเพื่อสร้างความมั่นใจว่าปริมาณของการบริโภคทรัพยากรต่อคนจะเป็นไป

อย่างยั่งยืน สารต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะอยู่ในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับโลกแล้ว แต่มีความเชื่อมโยงและส่งผลถึงกัน การให้ความสำคัญต่อสารต่าง ๆ ข้างต้นจึงต้องการแนวทางในการดำเนินการที่มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เป็นระบบ และมีส่วนร่วมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดและความอยู่ดีมีสุขของมนุษยชาติ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมจึงเป็นด้านหนึ่งที่สำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม สารต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับหัวข้อหลัก และประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม การให้การศึกษา และการสร้างขีดความสามารถด้านสิ่งแวดล้อมจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมในการพัฒนาสังคมและการดำรงชีวิตได้อย่างยั่งยืน

มาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือด้านเทคนิคที่มาจากอนุกรมมาตรฐาน มอก./ISO 14000 ได้ถูกนำมาใช้สำหรับการกำหนดกรอบงานเพื่อช่วยองค์กรในการให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และควรนำมาพิจารณาเมื่อมีการประเมินสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อม การคำนวณและการรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การประเมินวงจรชีวิต การออกแบบที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การแสดงฉลากสิ่งแวดล้อม และการสื่อสารเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

6.5.2 หลักการและข้อพิจารณา

6.5.2.1 หลักการ

องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมหลักการต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม ต่อไปนี้

- ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมกันไปกับการที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งที่ตั้งอยู่ในเมือง และรอบนอก รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง ในการให้ความสำคัญต่อขีดจำกัดของนิเวศวิทยา องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงสมรรถนะของตนเอง รวมทั้งองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอิทธิพลด้วย
- แนวคิดการป้องกันการเกิดผลกระทบ แนวคิดนี้มาจากประกาศปณิธานริโอว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา รวมทั้งปฏิญญาและข้อตกลงอื่น ๆ ที่ตามมา ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความก้าวหน้า หากพบว่ามีภัยคุกคามที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของมนุษย์อย่างร้ายแรง และไม่สามารถกอบกู้ให้กลับคืนมาได้ หรือการขาดซึ่งข้อมูลสนับสนุนด้านวิทยาศาสตร์ที่แน่นอนได้ ก็ไม่ควรนำมาเป็นเหตุผลในการเลื่อนมาตรการวัดความคุ้มค่าเพื่อป้องกันการทำลายสิ่งแวดล้อม หรือการทำลายสุขภาพอนามัยของประชาชนเมื่อมีการพิจารณาถึงความคุ้มค่าของมาตรการ ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ของมาตรการนั้น ๆ ในระยะยาวไม่ใช่แต่เป็นการพิจารณาค่าใช้จ่ายในระยะสั้นเท่านั้น

- การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรควรจัดให้มีโปรแกรมที่คำนึงถึงปัจจัยด้านความเสี่ยง และความยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อการประเมิน หลีกเลี่ยง ลด และบรรเทาความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร องค์กรควรจัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อการสร้างความตระหนัก และขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการตอบโต้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อลดและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุต่างๆ รวมทั้งการสื่อสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับอุบัติการณ์ต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมให้หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายและชุมชนท้องถิ่นอย่างเหมาะสม
- ผู้สร้างมลพิษเป็นผู้จ่าย องค์กรควรแบกรับค่าใช้จ่ายของมลพิษที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีต่อสังคมที่ครอบคลุมขอบเขตของผลกระทบตามที่กำหนด หรือค่าใช้จ่ายในส่วนของมลพิษที่เกินมาจากระดับที่สามารถยอมรับได้ (ดูหลักการที่ 16 ของปญญญาริโอ) องค์กรควรยอมรับในแนวคิดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของมลพิษ และปริมาณผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมของการป้องกันมลพิษว่าดีกว่าการบรรเทาผลกระทบขององค์กรโดยยึดหลักการ “ผู้สร้างมลพิษเป็นผู้จ่าย” องค์กรอาจเลือกที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการพัฒนาเครื่องมือด้านเศรษฐศาสตร์ เช่น กองทุนเฉพาะกิจเพื่อจัดการกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง

6.5.2.2 ข้อพิจารณา

ในกิจกรรมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ องค์กรควรประเมินถึงความสัมพันธ์ และใช้แนวคิดและเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม ดังนี้

- แนวคิดด้านวงจรชีวิต แนวคิดนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจและสังคมโดยการพิจารณาตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเริ่มตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบและแหล่งพลังงาน ตลอดไปจนถึงกระบวนการผลิต การใช้งานและการกำจัดภายหลังการสิ้นอายุการใช้ หรือการนำกลับมาใช้ใหม่ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรม ไม่ใช่แต่เพียงแค่การปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กำหนดเท่านั้น และควรมุ่งมั่นปรับปรุงสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
- การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม องค์กรควรประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมก่อนเริ่มต้นกิจกรรม หรือโครงการใหม่ และใช้ผลจากการประเมินผลกระทบมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจ
- กระบวนการผลิตที่สะอาดและประสิทธิภาพเชิงเศรษฐนิเวศ (eco-efficiency) เป็นกลยุทธ์ที่สนองความจำเป็นของมนุษย์ ในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดมลพิษและของเสียที่ลดลง โดยให้ความสำคัญในการปรับปรุงที่แหล่งกำเนิดมากกว่าที่กระบวนการหรือกิจกรรมสุดท้าย แนวคิดการผลิตที่สะอาดและปลอดภัย รวมทั้งประสิทธิภาพเชิงเศรษฐนิเวศ จะครอบคลุมถึงการปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านการบำรุงรักษา การยกระดับ หรือการนำเทคโนโลยี

ใหม่ๆ หรือกระบวนการใหม่มาใช้ การลดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การใช้น้ำอย่างสมเหตุสมผล การกำจัดหรือการจัดการวัตถุดิบอันตรายหรือที่มีพิษอย่างปลอดภัย และการปรับปรุงกระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์และการบริการ

- ระบบผลิตภัณฑ์-บริการ แนวคิดนี้สามารถใช้เพื่อการเปลี่ยนแปลงจากการให้ความสำคัญในการตอบสนองต่อตลาดจากเพียงการขาย หรือการจัดหาผลิตภัณฑ์ (กล่าวคือ มีการถ่ายโอนความเป็นเจ้าของโดยการขาย หรือการให้เช่าเพียงอย่างเดียว) มาสู่การขาย หรือการจัดหาที่ใช้ระบบผลิตภัณฑ์และการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่ควบคู่กันไปของผู้บริโภค (โดยใช้กลไกการบริการและการส่งมอบที่หลากหลาย) ระบบผลิตภัณฑ์-บริการนี้ครอบคลุมถึงการให้เช่าผลิตภัณฑ์ การให้ยืมหรือการใช้งานผลิตภัณฑ์ร่วมกัน การจัดเป็นกองกลางและการจ่ายค่าบริการ ซึ่งระบบลักษณะนี้สามารถลดการใช้ทรัพยากร สามารถแยกแยะรายได้จากฟังก์ชันของวัสดุ และผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้ผู้ผลิตขยายความรับผิดชอบให้ครอบคลุมตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และการบริการที่เกี่ยวข้อง
- การใช้เทคโนโลยีและวิธีปฏิบัติที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม องค์กรควรแสวงหามาใช้ รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาและเผยแพร่เทคโนโลยีและการบริการที่มีผลดีต่อสิ่งแวดล้อม (ดูหลักการที่ 9 ของปฏิญญาริโอ)
- การจัดหาที่ยั่งยืน ในการตัดสินใจซื้อ องค์กรควรพิจารณาถึงสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และจริยธรรมตลอดทั้งวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ต้องการซื้อ หากเป็นไปได้ควรเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่จะสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่น้อยที่สุด โดยเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ผ่านการรับรองที่มีความน่าเชื่อถือในผลการรับรองที่อยู่ในรูปแบบของการรับรองต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่แสดงฉลากสิ่งแวดล้อม หรือจากกิจกรรมการตรวจประเมิน
- การยกระดับการเรียนรู้และความตระหนัก องค์กรควรสร้างความตระหนักและส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนความพยายามต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรและภายใต้ขอบเขตอิทธิพลขององค์กร

6.5.3 ประเด็นที่ 1 ของสิ่งแวดล้อม : การป้องกันมลพิษ

6.5.3.1 คำอธิบายของประเด็น

องค์กรสามารถปรับปรุงสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อมได้ด้วยการป้องกันมลพิษ ที่รวมถึง

- การปล่อยมลพิษสู่อากาศ การปล่อยมลพิษสู่อากาศขององค์กร เช่น ตะกั่ว ปรอท สารประกอบอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) ซัลเฟอร์ออกไซด์ (SOx) ไนโตรเจนออกไซด์ (NOx) ไดออกซิน อนุภาคต่างๆ และสารทำลายชั้นบรรยากาศ สามารถส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยต่อคนที่แตกต่างกัน การปล่อยมลพิษเหล่านี้อาจมาจากสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง หรือจากการใช้และการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่สิ้นอายุการใช้งานแล้ว หรือในการสร้างพลังงานที่จะนำมาใช้งานโดยองค์กรเอง

- การปล่อยมลพิษลงสู่แหล่งน้ำ องค์กรอาจเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดมลภาวะ โดยเป็นการปล่อยน้ำเสียออกมาทั้งโดยตั้งใจ ไม่ตั้งใจ หรือที่เป็นอุบัติเหตุก็ตาม ลงสู่แหล่งน้ำผิวดินต่างๆ รวมทั้งการปล่อยลงสู่ทะเล การไหลลงไปยังแม่น้ำ หรือซึมลงไปยังแหล่งน้ำชั้นใต้ดิน การปล่อยน้ำเสียนี้อาจมีโดยตรงจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ขององค์กร หรือโดยทางอ้อมจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร
- การจัดการกากของเสีย จากการดำเนินงานขององค์กรนำไปสู่การก่อให้เกิดกากของเสียทั้งในรูปของแข็งและของเหลว หากมีการจัดการที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ปนเปื้อนสู่อากาศ น้ำ พื้นดินและพื้นที่ภายนอก การดูแลจัดการกากของเสียควรแสวงหาทางหลีกเลี่ยงการเกิดกากของเสียด้วยการปฏิบัติตามกลวิธีการลดกากของเสียตามลำดับขั้น ได้แก่ การลดที่แหล่งกำเนิด การใช้ซ้ำ การนำกลับไปใช้ใหม่ หรือนำเข้ากระบวนการผลิตใหม่ การบำบัดและการกำจัดกากของเสีย ซึ่งในการใช้กลวิธีการลดกากของเสียตามลำดับขั้นนั้น ควรคำนึงถึงอายุการใช้งานของวัสดุ หรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ด้วย กากของเสียอันตรายรวมทั้งกากกัมมันตรังสีควรจัดการอย่างเหมาะสมและมีความโปร่งใส
- การใช้และการกำจัดสารพิษและสารเคมีอันตราย การใช้ หรือการผลิตสารพิษ และสารเคมีอันตราย (ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือที่มนุษย์สร้างขึ้น) สามารถส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสุขภาพของมนุษย์อย่างร้ายแรงทั้งแบบเฉียบพลัน หรือสะสมในระยะยาว อันเป็นผลจากการที่สารต่างๆ เหล่านี้ถูกปล่อย หรือระเหยออกมา สารพิษและสารเคมีอันตรายเหล่านี้มีผลกระทบต่อแต่ละคนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับอายุ และเพศ
- รูปแบบของมลพิษอื่น ๆ กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ ขององค์กรอาจก่อให้เกิดมลพิษในรูปแบบอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและมีผลต่อแต่ละคนที่แตกต่างกันไป มลพิษเหล่านี้รวมถึง เสียง กลิ่น สิ่งต่างๆ ที่มองเห็น มลพิษจากแสง การสั่นสะเทือน การปล่อยคลื่นแม่เหล็ก การแผ่รังสี ของเสียติดเชื้อ (ตัวอย่างเช่น เชื้อไวรัส หรือแบคทีเรีย) การปล่อยมลพิษจากแหล่งที่แพร่กระจายได้ และอันตรายจากทางชีววิทยา (เช่น สิ่งมีชีวิตที่แพร่พันธุ์อย่างรวดเร็ว)

6.5.3.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เพื่อการปรับปรุงการป้องกันการเกิดมลพิษที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ องค์กรควร

- ระบุลักษณะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรอบที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- ระบุแหล่งกำเนิดมลพิษและกากของเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- ตรวจสอบ บันทึก และรายงานแหล่งกำเนิดมลพิษที่มีนัยสำคัญ และการลดลงของมลพิษ การใช้น้ำ กากของเสียที่เกิดขึ้น และการใช้พลังงาน

- ดำเนินมาตรการต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันการเกิดมลพิษและกากของเสีย การใช้การจัดการกากของเสียตามลำดับขั้น และมั่นใจว่าได้จัดการมลพิษ และกากของเสียที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อย่างเหมาะสม
- ประสานงานกับชุมชนท้องถิ่นเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษและกากของเสียที่เกิดขึ้นจริง และที่อาจจะเกิดขึ้นรวมทั้งความเสี่ยงต่าง ๆ ต่อสุขภาพ รวมทั้งมาตรการบรรเทาต่าง ๆ ที่ดำเนินการจริงและที่จะดำเนินการ
- ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อติดตามความคืบหน้าในการลดลงของมลพิษและการทำให้เกิดมลพิษน้อยที่สุดทั้งในทางตรงและทางอ้อมให้อยู่ภายใต้ค่าควบคุมของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- เปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับปริมาณและประเภทของสารพิษและสารเคมีอันตรายที่เกี่ยวข้องและมีนัยสำคัญที่ถูกนำมาใช้และถูกปลดปล่อยออกมา รวมทั้งให้ทราบถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ต่อสุขภาพของมนุษย์ และด้านสิ่งแวดล้อมของวัสดุต่าง ๆ เหล่านี้ที่นำมาใช้ในภาวะปกติของการปฏิบัติงาน รวมทั้งจากการปลดปล่อยออกมาโดยอุบัติเหตุ
- ชี้นำและหลีกเลี่ยงการใช้อย่างเป็นระบบ ดังนี้
 - สารเคมีที่ผิดกฎหมาย หรือเป็นสารเคมีที่อยู่ในรายการต้องห้ามตามอนุสัญญาระหว่างประเทศ
 - สารเคมีที่ได้รับการขึ้นบัญชีโดยหน่วยงานทางวิทยาศาสตร์ หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ บนพื้นฐานของสิ่งที่เป็ข้อกังวลที่สมเหตุสมผลและสามารถทวนสอบได้ องค์กรควรแสวงหาวิธีการป้องกันการใช้สารเคมีต่าง ๆ ดังกล่าวในองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอิทธิพล สารเคมีต่าง ๆ ที่ควรหลีกเลี่ยง แต่ไม่ได้ถูกจำกัดแค่เพียงสารทำลายชั้นโอโซน สารอินทรีย์ที่คงอยู่ยาวนาน (POPs) และสารเคมีภายใต้อนุสัญญารอตเตอร์ดัม (Rotterdam Convention) สารเคมีอันตราย และสารกำจัดศัตรูพืช (ตามที่กำหนดโดยองค์การอนามัยโลก - WHO) สารเคมีที่ระบุว่าจะสามารถก่อมะเร็ง (รวมถึงควันที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ใบยาสูบ) หรือทำให้กลายพันธุ์ และสารเคมีที่มีผลต่อการสืบพันธุ์ ทำให้เกิดการผิดปกติของระบบต่อมไร้ท่อ หรือ สารพิษตกค้างยาวนานและสะสมในสิ่งมีชีวิต (PBTs) หรือ สารตกค้างยาวนานมากและสะสมในสิ่งมีชีวิตได้ดีมาก (vPvBs)
- ดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อม และมีโปรแกรมการเตรียมความพร้อม และมีการเตรียมแผนฉุกเฉินที่ครอบคลุมอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ต่าง ๆ ทั้งในและนอกพื้นที่ทำงาน และที่เกี่ยวข้องกับคนงาน หุ่นส่วน หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ชุมชนท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยโปรแกรมซึ่งครอบคลุมเรื่องอื่น ๆ ด้วยดังกล่าว ควรรวมถึงการชั่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยง ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อการแจ้งเหตุ และการยกเลิก และระบบการสื่อสาร รวมทั้งการให้ความรู้และสารสนเทศแก่สาธารณะ

6.5.4 ประเด็นที่ 2 ของสิ่งแวดล้อม : การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

6.5.4.1 คำอธิบายของประเด็น

เพื่อให้มั่นใจว่าในอนาคตจะยังมีทรัพยากรอยู่อย่างพอเพียง ดังนั้น รูปแบบและปริมาณการบริโภคและการผลิตในขณะนี้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ต่อไปภายใต้ขีดความสามารถที่โลกสามารถรับได้ การใช้ทรัพยากรที่นำกลับมาใช้ใหม่อย่างยั่งยืน หมายถึง ทรัพยากรนั้นถูกใช้ไปในปริมาณที่น้อยกว่า หรือเท่ากับการเกิดขึ้นใหม่ตามธรรมชาติ สำหรับทรัพยากรที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้นั้น (เช่น พลังงานเชื้อเพลิง โลหะ และแร่ธาตุ) หมายถึงจะต้องรักษาให้มีอยู่ได้ในระยะเวลายาวนาน โดยต้องใช้ในปริมาณที่น้อยกว่าทรัพยากรที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และหาสิ่งอื่นมาทดแทน องค์กรสามารถต่อยอดการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนได้ เช่น การใช้ไฟฟ้า การใช้เชื้อเพลิง วัตถุดิบในการผลิต ร่วมรับผิดชอบต่อดินและน้ำมากกว่าเดิม และหาสิ่งทดแทน หรือมีการใช้ควบคู่กันไประหว่างทรัพยากรที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่กับทรัพยากรที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น การใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทั้งนี้ หัวข้อในการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 4 ส่วน

- **การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ** องค์กรควรมีโปรแกรมในการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความต้องการของการใช้พลังงานของอาคาร การขนส่ง กระบวนการผลิต เครื่องมือและอุปกรณ์ทางไฟฟ้า การให้บริการ หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ การปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานควรรวมถึงความพยายามในการใช้ทรัพยากรที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานความร้อน การใช้น้ำเพื่อผลิตกระแสไฟฟ้า พลังงานคลื่น พลังงานจากลมและชีวมวล
- **การอนุรักษ์น้ำ การใช้และการเข้าถึงน้ำ** การเข้าถึงผู้ส่งมอบน้ำดื่มที่สะอาดและไว้วางใจได้ รวมทั้งการบริการอย่างถูกสุขลักษณะจัดเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษยชน เป้าประสงค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (กรอบที่ 13) ได้รวมการจัดให้สามารถเข้าถึงอย่างยั่งยืนซึ่งน้ำดื่มที่สะอาดไว้ด้วย องค์กรควรอนุรักษ์ ลดการใช้น้ำและนำน้ำในกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่ และกระตุ้นให้มีการอนุรักษ์น้ำในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร
- **ประสิทธิภาพในการใช้วัสดุ** องค์กรควรมีโปรแกรมการใช้วัสดุอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีสาเหตุมาจากการใช้วัตถุดิบในกระบวนการผลิต หรือ สำหรับผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร หรือในการส่งมอบการให้บริการต่างๆ ขององค์กร โปรแกรมการใช้วัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพมีพื้นฐานมาจากการชี้แจงถึงวิธีการต่างๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้วัตถุดิบในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร การใช้วัสดุต่างๆ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม ตัวอย่างเช่น ผลกระทบต่อระบบนิเวศจากการทำเหมืองและป่าไม้ และการปลดปล่อยต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ การขนส่ง และกระบวนการแปรรูปของวัสดุต่างๆ

- ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ให้ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ควรพิจารณาถึงข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรสำหรับผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปในระหว่างการนำไปใช้งาน

6.5.4.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมด องค์กรควร

- ชี้นำแหล่งกำเนิดของพลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้
- ตรวจวัด บันทึก และรายงานการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ
- นำมาตรการการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมาปฏิบัติ เพื่อลดการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ โดยพิจารณาถึงตัวชี้วัดของการปฏิบัติที่ดี และมีการนำไปเปรียบเทียบกับที่อื่น ๆ ด้วย
- เติบโตเต็ม หรือทดแทนทรัพยากรที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ด้วยแหล่งต่างๆ ที่เป็นทางเลือกอย่างยั่งยืน สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และสร้างผลกระทบต่ำ
- ใช้วัสดุที่เป็นการนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- จัดการทรัพยากรน้ำเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้อย่างเท่าเทียมกัน
- สนับสนุนการจัดซื้อ/จัดหาที่ยั่งยืน
- พิจารณาขยายการใช้ผู้ผลิตที่มีความรับผิดชอบ
- สนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน

6.5.5 ประเด็นที่ 3 ของสิ่งแวดล้อม : การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัว

6.5.5.1 คำอธิบายของประเด็น

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (greenhouse gases, GHG) จากกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ เช่น ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) และไนตรัสออกไซด์ (N_2O) เป็นสาเหตุที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกซึ่งส่งผลกระทบต่อธรรมชาติและสภาพแวดล้อมของมนุษย์ในท่ามกลางแนวโน้มที่สามารถสังเกตและคาดการณ์ได้ เช่น การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิ การเปลี่ยนแปลงลักษณะของฤดูฝน การเกิดสภาวะอากาศที่รุนแรงบ่อยครั้งขึ้น การสูงขึ้นของระดับน้ำทะเล ปัญหาการขาดแคลนน้ำที่รุนแรงมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของระบบนิเวศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำเกษตรกรรมและการประมง เป็นที่คาดการณ์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนี้อาจถึงจุดที่รุนแรงและยากที่จะรับมือ

ทุกองค์กรต่างมีส่วนร่วมรับผิดชอบสำหรับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม) และมีส่วนได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศในทางใดทางหนึ่ง องค์กรมีความเกี่ยวพันทั้งในแง่ของการปรับลดก๊าซเรือนกระจก (การบรรเทาปัญหา) และการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (การปรับตัว) การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศยังมีความเกี่ยวพันทางสังคมทั้งในแง่ของผลกระทบต่อสุขภาพ ความอุดมสมบูรณ์ และสิทธิมนุษยชน

6.5.5.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

6.5.5.2.1 การบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่าง ๆ องค์กรควร

- ชี้บ่งแหล่งกำเนิดของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสะสมทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบขององค์กร
- ตรวจวัด บันทึก และรายงานถึงการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ โดยใช้มาตรฐานวิธีการที่ได้รับการยอมรับ
- ดำเนินมาตรการที่เหมาะสมเพื่อลดและทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมให้น้อยที่สุดภายใต้การควบคุมขององค์กร และกระตุ้นให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกันในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร
- ทบทวนปริมาณและชนิดของเชื้อเพลิงที่ใช้ที่มีนัยสำคัญภายในองค์กรและจัดทำโปรแกรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวคิดเกี่ยวกับวงจรชีวิตควรนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้มั่นใจว่ามีการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ ถึงแม้ว่าองค์กรได้พิจารณาถึงการใช้เทคโนโลยีที่มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระดับต่ำ หรือการใช้พลังงานทดแทนแล้วก็ตาม
- ป้องกัน หรือลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (โดยเฉพาะที่เป็นสาเหตุของการลดลงของชั้นโอโซนในบรรยากาศ) จากการใช้งานที่ดิน หรือการเปลี่ยนแปลงการใช้งานที่ดิน กระบวนการผลิตหรืออุปกรณ์ รวมถึงเครื่องทำความร้อน เครื่องระบายอากาศ และเครื่องปรับอากาศ
- เห็นความสำคัญของการประหยัดพลังงานในทุก ๆ ที่ขององค์กรที่สามารถทำได้ รวมถึงการซื้อผลิตภัณฑ์ประหยัดพลังงาน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พิจารณาเป้าหมายสำหรับการสร้างความสมดุลของคาร์บอน โดยใช้มาตรการการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG offset) ตัวอย่างเช่น การสนับสนุนโปรแกรมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่น่าเชื่อถือที่มีการดำเนินการอย่างโปร่งใส การดักจับและการจัดเก็บคาร์บอน หรือการเก็บกักคาร์บอน (carbon sequestration)

6.5.5.2.2 การปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ องค์กรควร

- พิจารณาผลกระทบคาดคะเนสภาพภูมิอากาศในระดับโลกและระดับท้องถิ่นในอนาคต เพื่อชี้บ่งความเสี่ยงต่าง ๆ และบูรณาการการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจขององค์กร

- ชี้นำโอกาสต่าง ๆ ในการหลีกเลี่ยง หรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และรับผลประโยชน์จากโอกาสต่าง ๆ ที่เป็นไปได้เพื่อนำไปปรับสภาพของการเปลี่ยนแปลง (ดูกรอบที่ 10)
- ดำเนินมาตรการเพื่อตอบโต้ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นในขอบเขตอิทธิพลขององค์กรเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรสร้างขีดความสามารถในการปรับตัว

กรอบที่ 10- ตัวอย่างการปรับตัวรองรับสภาพการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ

ตัวอย่างของการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

- การวางแผนสำหรับการกำหนดเขตการใช้ที่ดิน (zoning) และการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานและการบำรุงรักษา โดยคำนึงถึงผลกระทบต่าง ๆ ของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความไม่แน่นอนของภูมิอากาศที่มีเพิ่มมากขึ้นและความเป็นไปได้ของสภาพอากาศที่รุนแรงมากขึ้น รวมทั้งน้ำท่วม กระแสลมแรง ภัยแล้ง และการขาดแคลนน้ำ หรือความร้อนที่รุนแรง
- การพัฒนาด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การแพทย์ และขอบเขตของเทคโนโลยีด้านอื่น ๆ และเทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งการทำให้สามารถเข้าถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ตามที่ต้องการ มั่นใจว่ามีน้ำดื่ม การสุขาภิบาล อาหารและทรัพยากรอื่น ๆ ที่สำคัญต่อสุขภาพของมนุษย์
- สนับสนุนขั้นตอนต่าง ๆ ในระดับภูมิภาคเพื่อการลดจุดอ่อนไหวของสภาวะน้ำท่วม ซึ่งรวมถึงการฟื้นฟูพื้นที่ชุ่มน้ำที่สามารถช่วยในการจัดการกับสภาวะน้ำท่วม และการลดการใช้พื้นที่ที่ไม่เป็นรูปธรรมในเขตเมืองลง
- ให้โอกาสอย่างกว้างขวางในการเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวและมาตรการป้องกันเพื่อเพิ่มสร้างความยืดหยุ่นทางสังคมโดยผ่านการศึกษาและวิธีการอื่น ๆ

6.5.6 ประเด็นที่ 4 ของสิ่งแวดล้อม : การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

6.5.6.1 คำอธิบายของประเด็น

นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 กิจกรรมของมนุษย์ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศอย่างรวดเร็วและเป็นไปในบริเวณกว้างมากกว่าที่เคยเป็นมาในอดีต การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้เกิดความต้องการทรัพยากรธรรมชาติที่มากขึ้นซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงถิ่นที่อยู่อาศัยและความหลากหลายของสิ่งมีชีวิตอย่างมีนัยสำคัญและมักจะไม่สามารถฟื้นฟูการสูญเสียเหล่านั้นได้ กิจกรรมของมนุษย์เองก็ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพพื้นที่เป็นบริเวณกว้างขวาง ทั้งในเขตเมืองและชนบท

องค์กรสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมได้โดยการปกป้องสิ่งแวดล้อมและฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติรวมถึงประโยชน์ใช้สอยและคุณค่าของระบบนิเวศ (เช่น การเป็นแหล่งอาหารและน้ำ การรักษาสภาพภูมิอากาศ การปกป้องผิวดิน และการเป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ) ประเด็นปัญหาที่มีนัยสำคัญของหัวข้อนี้ได้แก่

- การเห็นคุณค่าและการปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ ความหลากหลายทางชีวภาพหมายถึงชีวิตที่มีความหลากหลาย ทั้งในรูปแบบ ระดับต่างๆ และสิ่งเหล่านี้รวมกัน ความหลากหลายทางชีวภาพ ยังรวมถึงความหลากหลายของระบบนิเวศ สายพันธุ์ และโครงสร้างทางพันธุกรรม ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพก็เพื่อให้มั่นใจว่าสิ่งมีชีวิตที่มีสายพันธุ์ทั้งบนบกและในน้ำ ความหลากหลายของพันธุกรรม และระบบนิเวศตามธรรมชาติจะยังคงดำรงอยู่ต่อไป
- การเห็นคุณค่า การปกป้องและการช่วยฟื้นฟูระบบนิเวศ ระบบนิเวศมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของสังคม โดยช่วยให้มีสิ่งต่างๆ เช่น อาหาร น้ำ น้ำมัน การควบคุมน้ำท่วม ดิน แผลงผสมเกสร เส้นใยธรรมชาติ การเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และการดูดซับมลพิษและของเสีย ดังนั้นหากระบบนิเวศเกิดการเสื่อมโทรมหรือถูกทำลายจะทำให้สูญเสียความสามารถในการช่วยให้มีสิ่งต่างๆ ตามข้างต้น
- การใช้ที่ดินและทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน โครงการเพื่อการใช้ประโยชน์จากที่ดินขององค์กรอาจทั้งช่วยปกป้อง หรือทำลายสิ่งมีชีวิต น้ำ ดิน และระบบนิเวศต่างๆ ก็ได้
- การพัฒนาท้องถิ่นเขตเมืองและชนบทโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรสามารถสร้างผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในท้องถิ่นเขตเมืองและชนบท ผลกระทบต่างๆ เหล่านี้สามารถเกี่ยวข้องกับ การวางผังเมือง สิ่งปลูกสร้างและการก่อสร้าง ระบบขนส่งต่างๆ การจัดการน้ำเสียและของเสีย รวมถึงเทคนิคต่างๆ ด้านการเกษตร

6.5.6.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง องค์กรควร

- ชี้บ่งผลกระทบที่ไม่ดีที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบนิเวศ และความหลากหลายทางชีวภาพ และดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อกำจัดหรือลดผลกระทบต่างๆ เหล่านี้
- มีส่วนร่วมในกลไกการตลาดในการยอมรับค่าใช้จ่ายของการก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร และสร้างคุณค่าเชิงเศรษฐกิจในการปกป้องระบบนิเวศอย่างเหมาะสม หากสามารถทำได้
- ให้ความสำคัญต่อการหลีกเลี่ยงความสูญเสียของระบบนิเวศตามธรรมชาติเป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญต่อการฟื้นฟูระบบนิเวศเป็นลำดับที่สอง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามทั้งสองอย่างดังกล่าวข้างต้นได้ หรือดำเนินการแล้วไม่เกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ควรดำเนินการชดเชยความเสียหายจากการกระทำที่เกิดขึ้นที่นำไปสู่การเกิดความสมดุลของระบบนิเวศต่อไป
- จัดทำและใช้กลยุทธ์แบบบูรณาการสำหรับการบริหารจัดการที่ดิน น้ำ และระบบนิเวศ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์และการใช้แบบเท่าเทียมกันทางสังคมได้อย่างยั่งยืน
- ดำเนินมาตรการเพื่อการอนุรักษ์สิ่งมีชีวิตสายพันธุ์เฉพาะถิ่น หรือสายพันธุ์ที่กำลังถูกคุกคาม หรือมีความเสี่ยงต่อการสูญพันธุ์ หรือถิ่นที่อยู่อาศัยที่อาจได้รับผลกระทบ

- ดำเนินการวางแผน ออกแบบ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด อันเป็นผลมาจากการตัดสินใจในการเข้าไปใช้ที่ดิน รวมทั้งการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านการเกษตรและชุมชนเมือง
- รวมเรื่องการป้องกันดินที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ พื้นที่ชุ่มน้ำ ป่าไม้ ทางเดินสัตว์ป่า พื้นที่อนุรักษ์ และพื้นที่เกษตรกรรมเข้าไว้ในงานพัฒนาสิ่งปลูกสร้างและงานก่อสร้าง
- ใช้แนวทางการเกษตร การทำประมง และแนวปฏิบัติด้านป่าไม้อย่างยั่งยืน รวมทั้งประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ของสัตว์ป่าต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในมาตรฐานชั้นนำและรูปแบบของการรับรองต่าง ๆ (certification schemes)
- เพิ่มสัดส่วนการใช้ผลิตภัณฑ์จากผู้ส่งมอบที่ใช้เทคโนโลยีและกระบวนการผลิตอย่างยั่งยืน
- พิจารณาว่าสัตว์ป่าและดินที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศตามธรรมชาติ และควรเห็นถึงคุณค่าและได้รับการปกป้อง รวมทั้งการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของสัตว์ป่าเหล่านั้นด้วย
- หลีกเลี่ยงแนวทางต่าง ๆ อันเป็นการคุกคามต่อความอยู่รอด หรือนำไปสู่การสูญพันธุ์ของสิ่งมีชีวิตทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น หรือการอนุญาตให้มีการแจกจ่าย หรือการขยายสายพันธุ์ที่รุกราน

6.6 การปฏิบัติที่เป็นธรรม

6.6.1 การปฏิบัติที่เป็นธรรมในภาพรวม

6.6.1.1 องค์การกับการปฏิบัติที่เป็นธรรม

การปฏิบัติที่เป็นธรรมเกี่ยวข้องกับการนำหลักจริยธรรมไปใช้กับองค์กรอื่น การปฏิบัติที่เป็นธรรมนี้ยังรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับหน่วยงานของรัฐ ระหว่างองค์กรกับองค์กร รวมทั้งระหว่างองค์กรกับหุ้นส่วน ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา ลูกค้า คู่แข่ง และสมาคมต่าง ๆ ที่องค์กรเป็นสมาชิก

ประเด็นต่าง ๆ ของการปฏิบัติที่เป็นธรรม เกิดขึ้นในเรื่องที่เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ การแข่งขันอย่างยุติธรรม การปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ และการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

6.6.1.2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติที่เป็นธรรมเกี่ยวข้องกับแนวทางที่องค์กรใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ดีตามที่ต้องการ ซึ่งผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ดีดังกล่าวสามารถบรรลุได้ด้วยความเป็นผู้นำ และการส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างภายใต้ขอบเขตอิทธิพลขององค์กร

6.6.2 หลักการและข้อพิจารณา

การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมเป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดและสร้างความยั่งยืนของความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ที่มีในระหว่างองค์กรต่าง ๆ ดังนั้นมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีจริยธรรมจึงได้ให้ความสำคัญ ส่งเสริมสนับสนุน และกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมต่าง ๆ ทั้งหมด การป้องกันการทุจริตและความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมทางการเมืองจะขึ้นอยู่กับ การเคารพต่อหลักนิติธรรม การยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม ความรับผิดชอบ และความโปร่งใส อย่างไรก็ตาม การแข่งขันที่เป็นธรรมและการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินจะไม่สามารถบรรลุได้หากองค์กรขาดซึ่งความซื่อสัตย์ การสร้างความเท่าเทียมกันและยึดถือความถูกต้อง

6.6.3 ประเด็นที่ 1 ของการปฏิบัติที่เป็นธรรม : การต่อต้านการทุจริต

6.6.3.1 คำอธิบายของประเด็น

การทุจริต คือ การใช้อำนาจในการดำเนินงานในทางที่ผิดเพื่อประโยชน์ส่วนตน การทุจริตมีหลายรูปแบบ เช่น การติดสินบนกับทางหน่วยงานราชการ หรือบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การโกง การฟอกเงิน การยักยอกเงิน การปกปิด และขัดขวางการปฏิบัติตามกฎหมาย

การทุจริตเป็นสิ่งที่บ่อนทำลายประสิทธิภาพและชื่อเสียงเกี่ยวกับจริยธรรมขององค์กร และทำให้มีแนวโน้มการก่ออาชญากรรม รวมทั้งการขัดขวางงานที่เกี่ยวกับพลเมืองและการบริหาร การทุจริตทำให้เกิดการฝ่าฝืนสิทธิมนุษยชน ทำลายกระบวนการทางการเมือง ทำให้สังคมเกิดความอ่อนแอ และทำลายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังทำให้การแข่งขัน รวมทั้งการเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีเกิดความบิดเบือน

6.6.3.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เพื่อป้องกันการทุจริต องค์กรควร

- ชี้แจงความเสี่ยงต่าง ๆ ของการทุจริต รวมถึงการประยุกต์ใช้ ปรับปรุงนโยบายและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริต และการเข้มงวดบังคับ
- มั่นใจในความเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างในการต่อต้านการทุจริต และมีความมุ่งมั่น ส่งเสริม และไม่ละเลยในการดำเนินการตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต
- สนับสนุนและฝึกอบรมลูกจ้างและตัวแทนต่าง ๆ ขององค์กรในความพยายามที่จะกำจัดการให้สินบนและการทุจริต รวมทั้งให้สิ่งจูงใจในการดำเนินการตามข้างต้น
- ยกระดับของความตระหนักของลูกจ้าง ตัวแทน ผู้รับเหมา และผู้ส่งมอบต่าง ๆ เกี่ยวกับการทุจริต รวมทั้งวิธีในการจัดการกับเรื่องนี้
- มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนให้ลูกจ้างและตัวแทนต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น
- จัดทำและรักษาไว้ซึ่งระบบที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินการกับการทุจริต

- ส่งเสริมให้ลูกจ้าง คู่ค้า ตัวแทน และผู้ส่งมอบต่างๆ ขององค์กรรายงานการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร และการปฏิบัติที่ไม่มีจริยธรรมและความยุติธรรม โดยการพัฒนากลไกที่ช่วยให้การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานที่ปราศจากความหวาดกลัวการแก้แค้นในภายหลัง
- แจ้งเรื่องเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายอาญาต่อหน่วยงานที่มีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ได้รับทราบตามความเหมาะสม
- ทำงานเพื่อต่อต้านการทุจริต โดยการสนับสนุนให้หน่วยงานอื่นๆ ที่องค์กรมีความสัมพันธ์ให้มีการนำแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตที่คล้ายคลึงกันไปใช้ด้วย

6.6.4 ประเด็นที่ 2 ของการปฏิบัติที่เป็นธรรม : การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ

6.6.4.1 คำอธิบายของประเด็น

องค์กรสามารถสนับสนุนกระบวนการทางการเมืองสาธารณะ และสนับสนุนการพัฒนานโยบายสาธารณะที่เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม องค์กรควรห้ามการใช้อิทธิพลที่ไม่ถูกต้อง และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่างๆ เช่น การสับโยกย้าย การข่มขู่ และการบีบบังคับที่สามารถทำลายกระบวนการทางการเมืองสาธารณะดังกล่าว

6.6.4.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- ฝึกอบรมลูกจ้างและตัวแทนต่างๆ ขององค์กร และยกระดับของความตระหนักเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและช่วยสนับสนุนทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ รวมทั้งวิธีการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อน
- มีความโปร่งใสเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการโน้มน้าวชักจูง (lobbying) การช่วยสนับสนุน และการมีส่วนร่วมทางการเมือง
- กำหนดและดำเนินการตามนโยบายและแนวทางต่างๆ เพื่อการจัดการกับการดำเนินการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามขององค์กร
- หลีกเลี่ยงการสนับสนุนทางการเมืองที่จะพยายามเข้าควบคุม หรืออาจจะมีผลทำให้รับรู้ถึงความพยายามที่ไม่เหมาะสมกับนักการเมือง หรือผู้กำหนดนโยบายเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ
- ห้ามดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง การบิดเบือนความจริง การคุกคาม หรือการบีบบังคับ

6.6.5 ประเด็นที่ 3 ของการปฏิบัติที่เป็นธรรม : การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

6.6.5.1 คำอธิบายของประเด็น

การแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้างมีส่วนกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและการเกิดประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการ มั่นใจว่าทุก ๆ องค์กรมีโอกาสที่เท่าเทียมกัน ส่งเสริมการพัฒนา หรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ใหม่ขึ้น และในระยะยาวจะช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอีกด้วย ความเสี่ยงต่าง ๆ จากพฤติกรรม การต่อต้านการแข่งขันอย่างเป็นธรรมจะสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กรจากผู้มีส่วนได้เสีย และอาจสร้างปัญหาด้านกฎหมายได้อีกด้วย หากองค์กรต่าง ๆ ล้วนปฏิเสธการมีส่วนร่วมในพฤติกรรม การต่อต้านการแข่งขันที่เป็นธรรมแล้ว องค์กรเหล่านี้จะช่วยสร้างบรรยากาศการไม่ยอมรับพฤติกรรม ดังกล่าวและจะสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับทุกคน

รูปแบบของพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขันอย่างเป็นธรรมมีอยู่หลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น การกำหนดราคาร่วมกัน (price fixing) ซึ่งเป็นการที่องค์กรต่าง ๆ สมรู้ร่วมคิดที่จะขายสินค้า ชนิดเดียวกันหรือบริการที่เหมือนกันในราคาเดียวกัน การฮั้วกันในการประมูล (bid rigging) ซึ่งเป็นการที่องค์กรต่าง ๆ สมรู้ร่วมคิดในการจัดการเกี่ยวกับการแข่งขันในการประมูล และการทุ่มตลาด (predatory pricing) ซึ่งเป็นการที่องค์กรจำหน่ายสินค้าหรือบริการในราคาที่ต่ำมาก โดยมีเจตนา ต้องการขับไล่คู่แข่งออกไปจากตลาดและเป็นการแทรกแซงที่สร้างความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน

6.6.5.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม องค์กรควร

- ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ด้านการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านกฎหมายอย่างเหมาะสม
- กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและการปกป้องอื่น ๆ เพื่อป้องกันการเข้าร่วมหรือการสมรู้ร่วมคิด ในพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขัน
- ส่งเสริมความตระหนักของลูกจ้างถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้สอดคล้องตามกฎหมาย ด้านการแข่งขัน และการแข่งขันที่เป็นธรรม
- สนับสนุนแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการผูกขาด และการทุ่มตลาด รวมทั้งนโยบายสาธารณะ ที่ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ใส่ใจกับบริบทของสังคมที่องค์กรดำเนินการอยู่ และไม่ฉกฉวยประโยชน์จากสภาพของสังคม เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม เช่น สภาพของความยากจน

6.6.6 ประเด็นที่ 4 ของการปฏิบัติที่เป็นธรรม : การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทาน

6.6.6.1 คำอธิบายของประเด็น

องค์กรสามารถใช้สิทธิพลกับองค์กรอื่นๆ โดยผ่านการตัดสินใจต่างๆ ในการจัดหาและการจัดซื้อขององค์กร จากการศึกษาภาวะผู้นำและการช่วยเหลือแนะนำตลอดห่วงโซ่อุปทาน องค์กรสามารถส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้และสนับสนุนหลักการและแนวปฏิบัติต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมได้

องค์กรควรพิจารณาผลกระทบต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หรือผลที่ตามมาที่ไม่ได้ตั้งใจจากการตัดสินใจต่างๆ ในการจัดหา และการจัดซื้อขององค์กรจากองค์กรอื่นๆ และควรเพิ่มความระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยง หรือลดผลกระทบด้านลบต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุด นอกจากนี้ องค์กรยังสามารถกระตุ้นให้เกิดความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ซึ่งการกระทำต่างๆ เหล่านี้ไม่ควรถูกมองว่าเป็นการทดแทนบทบาทหน้าที่ของผู้นำตามกฎหมายต่างๆ ในการบังคับใช้กฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ

ทุกองค์กรในห่วงโซ่อุปทานควรมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ สำหรับองค์กรในการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

6.6.6.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทานขององค์กร องค์กรควร

- บูรณาการเกณฑ์ทางด้านจริยธรรม สังคม สิ่งแวดล้อม และความเท่าเทียมกันทางเพศ รวมทั้งสุขภาพและความปลอดภัยไว้ในนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อ การแจกจ่าย และการทำสัญญาเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- สนับสนุนให้องค์กรอื่นๆ นำนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่คล้ายคลึงกันมาใช้ โดยไม่ยินยอมให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขันขึ้น
- การดำเนินการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และมีการเฝ้าติดตามองค์กรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ด้วย ในมุมมองของการป้องกันการละเลยต่อความมุ่งมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่างๆ เหล่านั้น
- พิจารณาให้การสนับสนุนองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMOs) ที่รวมถึง การยกระดับของความตระหนักเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม และการปฏิบัติที่ดี รวมทั้งให้ความช่วยเหลืออื่นๆ เพิ่มเติม (เช่น ในด้านเทคนิค การสร้างความสามารถ หรือทรัพยากรด้านอื่นๆ) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- มีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการยกระดับความตระหนักขององค์กรต่างๆ ที่องค์กรมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักการและประเด็นต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม

- ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นธรรมและสามารถปฏิบัติได้ เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่แห่งคุณค่า รวมทั้งการช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์กรในห่วงโซ่แห่งคุณค่าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมเท่าที่เป็นไปได้ซึ่งจะรวมถึงวิถีปฏิบัติของการจัดซื้อ ตัวอย่างเช่น การสร้างความมั่นใจว่ามีการซื้อในราคาที่เป็นธรรม และมีการกำหนดระยะเวลาการส่งมอบที่เพียงพอ และสัญญาต่าง ๆ ที่มีเสถียรภาพ

6.6.7 ประเด็นที่ 5 ของการปฏิบัติที่เป็นธรรม : การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

6.6.7.1 คำอธิบายของประเด็น

สิทธิในการครอบครองทรัพย์สินถือเป็นสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการยอมรับในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน สิทธิในทรัพย์สินครอบคลุมทั้งทรัพย์สินทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา และรวมถึงผลประโยชน์ในที่ดิน และสินทรัพย์ทางกายภาพอื่น ๆ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร สิทธิของตัวบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ กองทุน สิทธิทางศีลธรรม และสิทธิอื่น ๆ นอกจากนี้สิทธิต่าง ๆ ยังอาจครอบคลุมถึงการพิจารณากล่าวอ้างเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กว้างขวางกว่านั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ดั้งเดิมในกลุ่มเฉพาะ เช่น ชนพื้นเมือง หรือทรัพย์สินทางปัญญาของลูกจ้าง หรือบุคคลอื่น ๆ

การให้ความสำคัญต่อสิทธิในทรัพย์สินช่วยส่งเสริมการลงทุน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจและทางกายภาพ รวมทั้งการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

6.6.7.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- ปฏิบัติตามนโยบายและวิถีปฏิบัติต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน และความรู้ดั้งเดิม
- ดำเนินการสืบสวนอย่างเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่ามีการอนุญาตให้ใช้ หรือการทำลายทรัพย์สินอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ไม่เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สิน รวมทั้งการใช้ที่ผิดไปจากอำนาจการครอบครอง การปลอมแปลง และการละเมิดลิขสิทธิ์
- จ่ายค่าชดเชยอย่างเป็นธรรมสำหรับทรัพย์สินที่ได้รับหรือนำไปใช้
- พิจารณาความคาดหวังของสังคม สิทธิมนุษยชนและความต้องการขั้นพื้นฐานส่วนบุคคล เมื่อมีการใช้และการปกป้องสิทธิของทรัพย์สินทางปัญญา และสิทธิในทรัพย์สินทางกายภาพ

6.7 ประเด็นด้านผู้บริโภค

6.7.1 ประเด็นด้านผู้บริโภคในภาพรวม

6.7.1.1 องค์การกับประเด็นด้านผู้บริโภค

องค์กรต่าง ๆ ที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการต่อผู้บริโภค และลูกค้าต่าง ๆ ย่อมมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและลูกค้าเหล่านั้น ประเด็นต่าง ๆ ที่มีการประยุกต์ใช้กับลูกค้าที่ซื้อเพื่อวัตถุประสงค์ทางพาณิชย์เป็นหลักได้กล่าวไว้แล้วในหัวข้อที่ 6.6 สำหรับประเด็นต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับลูกค้าที่ซื้อเพื่อวัตถุประสงค์โดยส่วนตัว (ผู้บริโภค) จะได้มีการกล่าวไว้ในหัวข้อนี้ อย่างไรก็ตามรายละเอียดบางส่วนของทั้งหัวข้อที่ 6.6 และของหัวข้อนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งกับลูกค้าและผู้บริโภค

ความรับผิดชอบต่าง ๆ ประกอบด้วย การให้ความรู้และสารสนเทศที่ถูกต้อง มีการใช้สารสนเทศด้านการตลาดและกระบวนการในการทำข้อตกลงที่มีความยุติธรรม โปร่งใส และมีประโยชน์ สนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน และการออกแบบผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้จากทุกภาคส่วน รวมทั้งตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อผู้ที่ด้อยโอกาส และผู้ที่เสียเปรียบ คำว่าผู้บริโภคหมายถึงปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนต่าง ๆ ที่ใช้ประโยชน์จากผลลัพธ์ที่มาจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร โดยไม่จำเป็นต้องหมายความว่าผู้บริโภคจะต้องจ่ายเงินเพื่อผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ เท่านั้น ความรับผิดชอบต่าง ๆ ยังมีความเกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ให้เหลือน้อยที่สุดที่มาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการได้รับการบริการ ตลอดจนการออกแบบการผลิต การแจกจ่าย การให้สารสนเทศ บริการสนับสนุนต่าง ๆ และขั้นตอนการดำเนินงานในการถอนและเรียกคืนผลิตภัณฑ์ หลายๆ องค์กรมีการร้องขอ หรือรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนบุคคล และมีความรับผิดชอบในการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคดังกล่าว

หลักการต่าง ๆ ที่มีในหัวข้อนี้ ให้นำไปประยุกต์ใช้กับทุกองค์กรที่มีบทบาทในการให้บริการแก่ผู้บริโภคต่าง ๆ อย่างไรก็ตามในประเด็นต่าง ๆ อาจมีความเกี่ยวข้องที่แตกต่างกันอย่างมากซึ่งขึ้นอยู่กับชนิดขององค์กร (ตัวอย่างเช่น องค์กรภาคเอกชน องค์กรบริการสาธารณะ องค์กรสวัสดิการท้องถิ่น หรือองค์กรประเภทอื่น ๆ) และสถานการณ์ต่าง ๆ องค์กรต่าง ๆ มีโอกาสที่มีนัยสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนต่อการบริโภคอย่างยั่งยืน และการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยผ่านทาง การนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสารสนเทศเกี่ยวกับการใช้งาน การซ่อมแซม และการทำลายทิ้ง

6.7.1.2 ประเด็นด้านผู้บริโภคกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นด้านผู้บริโภคที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทางการตลาดที่เป็นธรรม การปกป้องด้านสุขภาพและความปลอดภัย การบริโภคอย่างยั่งยืน การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งและการชดเชย การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัว การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และการบริการที่จำเป็น การดำเนินการกับความต้องการต่าง ๆ ของกลุ่มผู้บริโภคที่ด้อยโอกาส หรือมีความเสียเปรียบ รวมทั้งการให้ความรู้แนวทางสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การสหประชาชาติ (UN Guidelines for Consumer Protection) มีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ของผู้บริโภค และการบริโภคอย่างยั่งยืน (ดูกรอบที่ 11)

กรอบที่ 11 - แนวทางสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การสหประชาชาติ

แนวทางสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การสหประชาชาติ เป็นเอกสารระหว่างประเทศที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในการประชุมสามัญขององค์การสหประชาชาติในปี ค.ศ.1985 สมาชิกได้ให้การยอมรับและประกาศแนวทางต่าง ๆ เหล่านี้ โดยในปี ค.ศ.1999 ได้มีการขยายขอบเขตของแนวทางต่าง ๆ นี้ให้ครอบคลุมถึงการบริโภคอย่างยั่งยืนด้วย แนวทางต่าง ๆ นี้ เรียกร้องให้หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐช่วยกันปกป้องผู้บริโภคจากอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อสุขภาพและความปลอดภัย ให้การส่งเสริมและปกป้องผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของผู้บริโภค ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงทางเลือกต่าง ๆ ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ให้มีการชดเชยแก่ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมรูปแบบของการบริโภคอย่างยั่งยืน และให้หลักประกันของความอิสระในการตั้งกลุ่มต่าง ๆ ของผู้บริโภค

หลักการต่าง ๆ ในการคุ้มครองผู้บริโภคเหล่านี้ ได้รวบรวมและให้รายละเอียดไว้ในเอกสารแนวทางต่าง ๆ ขององค์การสหประชาชาติและได้รับการอ้างอิงถึงโดยทั่วไปว่าเป็น “สิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภค”

6.7.2 หลักการและข้อพิจารณา

6.7.2.1 หลักการ

แนวทางสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์การสหประชาชาติ และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้กล่าวถึงหลักการต่าง ๆ ที่ให้แนวทางการปฏิบัติเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยคำนึงถึงความต้องการตามข้อกำหนดของผู้บริโภคต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน และสิทธิของทุก ๆ คนในการมีมาตรฐานของการดำรงชีวิตอย่างเพียงพอ ซึ่งรวมไปถึงการมีอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัยที่เพียงพอ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของสภาพความเป็นอยู่ และการมีอยู่ซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็น รวมถึงด้านการเงินด้วย แนวทางและกติกาต่าง ๆ ตามข้างต้นยังได้กล่าวถึงสิทธิในการสนับสนุนความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน และความยั่งยืนของการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม และการปกป้องทางด้านสิ่งแวดล้อม แนวทางและกติกาต่าง ๆ เหล่านี้ มีความต้องการต่าง ๆ ด้านกฎหมาย ที่รวมถึง

- **ความปลอดภัย** สิทธิในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นอันตราย และปกป้องผู้บริโภคจากสารอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของผู้บริโภคอันเนื่องมาจากกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ
- **การได้รับข้อมูล** การเข้าถึงสารสนเทศที่เพียงพอของผู้บริโภค เพื่อช่วยให้สามารถกำหนดทางเลือกที่เป็นไปตามความปรารถนาและความต้องการของปัจเจกบุคคล และการได้รับการปกป้องจากความไม่ซื่อสัตย์ หรือการโฆษณาชักนำ หรือการใช้ฉลากแสดงที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด
- **การตัดสินใจเลือก** การส่งเสริมและการปกป้องผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจของผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความหลากหลาย การให้ข้อเสนอแนะด้านราคาที่มีการแข่งขันและมีการประกันคุณภาพของความพึงพอใจ

- การรับรู้ การมีอิสระในการก่อตั้งกลุ่มผู้บริโภคและที่มีความเกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมทั้งโอกาสขององค์กรต่าง ๆ เหล่านั้นในการแสดงความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจที่สามารถส่งผลกระทบต่อเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับการกำหนด และการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ
- การแก้ไข การมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผู้บริโภคที่มีประสิทธิผล ได้แก่ รูปแบบในการจัดการเมื่อมีการร้องเรียนที่เป็นธรรม รวมทั้งการชดเชยที่เกิดจากการบิดเบือน ผลิตภัณฑ์ที่บกพร่อง และการบริการที่ไม่เป็นที่พอใจ
- การให้ความรู้ การให้ความรู้แก่ผู้บริโภค รวมถึงความรู้เกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจที่เกิดจากการเลือกผลิตภัณฑ์และการบริการจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการได้จากการได้รับรู้ข้อมูล และอย่างเป็นอิสระ ในขณะเดียวกันก็มีความตระหนักถึงสิทธิและความรับผิดชอบต่าง ๆ รวมทั้งข้อควรปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้
- สิ่งแวดล้อมที่ดี สิ่งแวดล้อมที่ว่าเป็นสิ่งที่กำหนดถึงความเป็นอยู่ที่ดีของคนที่อยู่ในรุ่นปัจจุบัน และในอนาคตด้วย การบริโภคอย่างยั่งยืนหมายถึงการตอบสนองความต้องการของคนที่อยู่ในรุ่นปัจจุบันและในอนาคตสำหรับผลิตภัณฑ์และการบริการในลักษณะที่มีความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

หลักการเพิ่มเติม ได้แก่

- การให้ความเคารพต่อสิทธิความเป็นส่วนตัว หลักการนี้อ้างอิงมาจากปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน มาตราที่ 12 ซึ่งระบุว่า บุคคลใด ๆ จะถูกแทรกสอดโดยพลการในความเป็นอยู่ส่วนตัว ในครอบครัว ในเคหสถาน หรือการสื่อสาร หรือจะถูกกลบหลูในเกียรติยศ และชื่อเสียงไม่ได้ และทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายต่อการแทรกสอด หรือการกลบหลูดังกล่าว
- การดำเนินการในเชิงรุกในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น หลักการนี้อ้างอิงมาจากประกาศปฏิญญาโอว่าด้วยสิ่งแวดล้อม และการพัฒนา และ ประกาศปฏิญญาต่าง ๆ รวมทั้งข้อตกลงอื่น ๆ ที่มีตามมา ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า การก่อให้เกิดผลเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมนุษย์อย่างใหญ่หลวงและไม่สามารถกู้กลับคืนได้ การขาดซึ่งความแน่นอนทางด้านวิทยาศาสตร์ไม่สามารถใช้เป็นข้ออ้างในการละเลยการประเมินค่าใช้จ่ายของมาตรการป้องกันการเสื่อมสภาพของสิ่งแวดล้อม หรือการทำลายสุขภาพของมนุษย์ เมื่อมีการพิจารณาถึงประสิทธิผลของค่าใช้จ่ายองค์กรควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวจากมาตรการนั้น ๆ โดยไม่เป็นการคำนึงถึงค่าใช้จ่ายเชิงเศรษฐกิจแต่ในระยะสั้นขององค์กรเท่านั้น
- การส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศและการให้อำนาจแก่ผู้หญิง หลักการนี้ถูกนำมาจากปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (ดูกรอบที่ 2 และ 6) และเป้าประสงค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ซึ่งหลักการนี้ได้ให้พื้นฐานเพิ่มเติมเพื่อการวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ของผู้บริโภคและการป้องกันการปลูกฝังความเชื่อที่ผิด ๆ เกี่ยวกับทางเพศ (ดูกรอบที่ 12)

- การส่งเสริมการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้บริโภค เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถใช้ได้กับทุกคนและใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางที่สุด โดยไม่มีความจำเป็นในการปรับ หรือเป็นการออกแบบขึ้นเป็นการเฉพาะ การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้บริโภค (universal design) ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ได้แก่ ออกแบบให้ใช้ได้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมเสมอกัน สามารถใช้ได้อย่างยืดหยุ่น สามารถใช้ได้โดยง่ายและใช้ได้โดยอาศัยความรู้สึก สามารถรับรู้สารสนเทศได้โดยง่าย มีการป้องกันต่อการใช้งานที่ผิดพลาดได้ ใช้กำลังด้านกายภาพน้อย มีขนาดและเหมาะสมกับพื้นที่ใช้งาน

6.7.2.2 ข้อพิจารณา

ถึงแม้ว่าหน่วยงานรัฐเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการสร้างความมั่นใจว่ามีการให้ความเคารพต่อสิทธิในการได้รับความพึงพอใจจากความต้องการขั้นพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม องค์กรสามารถช่วยส่งเสริมการเติมเต็มต่อสิทธิดังกล่าวด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่ภาครัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนได้อย่างเพียงพอ องค์กรจึงควรให้ความระมัดระวังต่อผลกระทบจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรต่อประชาชน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ เหล่านั้น นอกจากนี้ องค์กรควรหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะเป็นผลเสียหายต่อความสามารถนี้

กลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่างๆ ที่อยู่ในบทบาทของผู้บริโภค มีความสามารถที่แตกต่างกันออกไป กลุ่มผู้ด้อยโอกาส (ดูหัวข้อที่ 6.3.7.2) มีความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการจัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ การที่คนกลุ่มนี้มีความต้องการเป็นพิเศษก็เนื่องมาจากคนกลุ่มนี้อาจไม่ทราบถึงสิทธิและบทบาทหน้าที่ต่างๆ ของตน หรืออาจไม่สามารถกระทำบนพื้นฐานของความรู้ที่มีอยู่ได้ ผู้บริโภคกลุ่มนี้อาจไม่ตระหนัก หรือไม่สามารถประเมินถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับผลิตภัณฑ์และบริการที่อาจจะเกิดขึ้น อันจะช่วยในการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผล

6.7.3 ประเด็นที่ 1 ของด้านผู้บริโภค : การตลาดที่เป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นจริงและไม่เบี่ยงเบน และการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม

6.7.3.1 คำอธิบายของประเด็น

การตลาดที่เป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นจริงและไม่เบี่ยงเบน และการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม เป็นการให้สารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบที่ผู้บริโภคสามารถเข้าใจได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคทำการตัดสินใจจากสารสนเทศที่ได้รับเกี่ยวกับการบริโภค และการเลือกซื้อ และเปรียบเทียบคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความแตกต่างกันได้ กระบวนการเกี่ยวกับการตกลงที่เป็นธรรมมีเป้าหมายเพื่อปกป้องผลประโยชน์ที่เป็นธรรมของทั้งผู้ส่งมอบและผู้บริโภคโดยการกำจัดอำนาจการต่อรองที่ไม่เป็นธรรมของทั้งสองฝ่าย การตลาดที่มีความรับผิดชอบอาจเกี่ยวข้องกับสารสนเทศของผลกระทบทางด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรชีวิตและห่วงโซ่แห่งคุณค่า รายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ส่งมอบต่างๆ มีบทบาทที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อเนื่องจากสารสนเทศนี้อาจให้เพียงข้อมูลที่มีอยู่แล้วสำหรับลูกค้าต่างๆ การตลาดและสารสนเทศที่ไม่เป็นธรรม ขาดความสมบูรณ์ครบถ้วน ที่เป็นการชี้แนะ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด

สามารถส่งผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการที่ไม่ตอบรับกับความต้องการต่าง ๆ ของผู้บริโภคและส่งผลให้สูญเสียเงิน ทรัพยากร และเวลา รวมทั้งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค หรือต่อสิ่งแวดล้อมได้ การตลาดในลักษณะนี้จะทำให้ระดับความมั่นใจของผู้บริโภคลดลง เนื่องจากผู้บริโภคไม่ทราบว่าจะเชื่อถือใคร หรือจากอะไร สิ่งนี้อาจส่งผลที่ไม่ดีต่อการเจริญเติบโตของตลาดและความยั่งยืนของผลิตภัณฑ์และการบริการ

6.7.3.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

ในการสื่อสารกับผู้บริโภค องค์กรควร

- ไม่เข้าร่วมในการปฏิบัติใด ๆ ที่หลอกลวง ทำให้เข้าใจผิด ฉ้อโกงหรือไม่เป็นธรรม ไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ ซึ่งรวมไปถึงการละเลยในการแจ้งสารสนเทศที่สำคัญ
- การอนุญาตให้มีการแบ่งปันข้อมูลที่โปร่งใสซึ่งจะทำให้เกิดการเข้าถึงและการเปรียบเทียบตัวเลือกโดยผู้บริโภคที่ง่ายขึ้น
- ชี้แจงการโฆษณาและการตลาดอย่างชัดเจน
- เปิดเผยราคารวมสุทธิและภาษี ข้อตกลงและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และการบริการ (รวมทั้งอุปกรณ์เสริมที่จำเป็นสำหรับการใช้) และค่าจัดส่งเมื่อมีการเสนอสินเชื่อให้แก่ผู้บริโภคควรให้รายละเอียดของอัตราดอกเบี้ยรายปีที่แท้จริง และอัตราค่าปรับกรณีชำระไม่ตรงเวลาที่กำหนด (APR) ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนเงินที่ต้องชำระ จำนวนงวดที่ต้องชำระและวันครบกำหนดของงวดการชำระเงิน
- ยืนยันการแสดงหลักฐานข้อเท็จจริงตามที่กล่าวอ้างของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงตามที่ลูกค้าร้องขอ
- ไม่ใช่ข้อความ สื่อทางเสียง หรือรูปภาพ ที่เป็นการปลุกฝังความเชื่อที่ผิด ๆ เกี่ยวข้องกับเพศ ศาสนา เชื้อชาติ การด้อยความสามารถ หรือความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
- มีการพิจารณาถึงการโฆษณาและการตลาดเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งเด็ก และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการทำลายผลประโยชน์ของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสข้างต้น
- ให้สารสนเทศที่สมบูรณ์ ถูกต้อง สามารถเข้าใจได้ และสามารถเปรียบเทียบอย่างเป็นทางการได้ หรือใช้ภาษาที่ใช้กันทั่วไป ณ จุดขาย และเป็นไปตามกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - คุณลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ด้านการเงินและการลงทุน หากเป็นไปได้ควรคำนึงถึงวงจรชีวิตทั้งหมด
 - คุณลักษณะหลักต่าง ๆ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ใช้วิธีทดสอบที่เป็นมาตรฐาน และหากเป็นไปได้ มีการเปรียบเทียบ เช่น กับสมรรถนะโดยเฉลี่ย หรือแนวปฏิบัติที่ดีเลิศ การให้สารสนเทศดังกล่าวควรมีข้อจำกัดในสถานการณ์ที่เห็นว่ามีเหมาะสมและนำไปปฏิบัติได้ และจะช่วยเหลือผู้บริโภคต่าง ๆ

- คุณลักษณะต่าง ๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และการบริการ ตัวอย่างเช่น การใช้ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย วัสดุและสารเคมีอันตรายที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์หรือที่ถูกปลดปล่อยออกมาจากผลิตภัณฑ์ในระหว่างวงจรชีวิต
- สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ
- สถานที่ตั้งขององค์กร สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เมื่อมีการขายภายในประเทศ หรือการขายข้ามเขตพรมแดน รวมทั้งโดยวิธีทางอินเทอร์เน็ต การทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-commerce) หรือการสั่งซื้อทางไปรษณีย์
- มีการทำสัญญา ซึ่ง
 - มีการเขียนด้วยภาษาที่ชัดเจน อ่านได้ง่าย และใช้ภาษาที่เข้าใจได้
 - ไม่กำหนดเงื่อนไขไว้ในข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เช่น การยกเว้นในการรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม สิทธิในการเปลี่ยนแปลงราคาและเงื่อนไขแต่เพียงผู้เดียว การผลกระทบความเสี่ยงของการล้มละลายไปสู่ผู้บริโภค หรือกำหนดระยะเวลาในข้อตกลงที่ยาวนานเกินไป และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมการให้ยืมแบบเอาเปรียบ เช่น อัตราการให้เครดิตที่ไม่สมเหตุสมผล
 - ให้สารสนเทศที่ชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับราคา คุณสมบัติด้านการใช้งาน เงื่อนไข ข้อตกลง ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาของสัญญา และระยะเวลาในการยกเลิก

6.7.4 ประเด็นที่ 2 ของด้านผู้บริโภค : การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค

6.7.4.1 คำอธิบายของประเด็น

การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค เกี่ยวข้องกับการจัดหาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ปลอดภัยและไม่มีความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ อันอาจก่อให้เกิดอันตรายเมื่อถูกนำไปใช้งานหรือนำไปบริโภค ซึ่งการคุ้มครองควรครอบคลุมทั้งการนำไปใช้งานตามที่ได้ตั้งใจ หรือโดยการใช้งานที่ไม่ถูกต้องที่ได้คาดการณ์ไว้ การที่มีข้อแนะนำที่ชัดเจนสำหรับการใช้งานที่ปลอดภัย รวมไปถึงการประกอบ และบำรุงรักษาจึงเป็นส่วนสำคัญสำหรับการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค

ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอาจถูกกระทบได้โดยตรงจากการที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร

ผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ควรมีความปลอดภัย ไม่ว่าจะได้มีข้อกำหนดของกฎหมายด้านความปลอดภัยอยู่แล้วหรือไม่ก็ตาม ความปลอดภัยยังรวมถึงการคาดการณ์ถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งนี้ก็เพื่อหลีกเลี่ยงการบาดเจ็บหรือการเกิดอันตราย เนื่องจากความเสี่ยงต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าหรือขจัดออกไปได้ทั้งหมด ดังนั้นมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยจึงควรรวมถึงกลไกต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการถอนและการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ด้วย

6.7.4.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

ในการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค องค์กรควรดำเนินการและให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส (และให้ความสำคัญกับเด็ก) ที่ไม่มีความสามารถที่จะทราบถึง หรือ ประเมินถึงอันตรายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ องค์กรควร

- จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน และบุคคลอื่นๆ รวมทั้งต่อทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อมภายใต้สภาวะการใช้งานปกติและที่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า
- ประเมินความพอเพียงของกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน และข้อกำหนดต่างๆ เพื่อระบุถึงประเด็นต่างๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย องค์กรควรทำให้เหนือกว่าข้อกำหนดขั้นต่ำดังกล่าว โดยเฉพาะเมื่อมีหลักฐานที่ชัดเจนว่าข้อกำหนดที่สูงกว่าสามารถคุ้มครองได้ดีกว่าอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งได้จากอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดขั้นต่ำ หรือการมีผลิตภัณฑ์ต่างๆ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สามารถลดจำนวน หรือ ความรุนแรงของอุบัติเหตุต่างๆ ได้
- ในกรณีที่ได้มีการวางตลาดผลิตภัณฑ์ไปเรียบร้อยแล้ว และพบในภายหลังว่าผลิตภัณฑ์ยังคงมีอันตรายที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า มีข้อบกพร่องที่รุนแรง หรือมีสารสนเทศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือมีข้อความที่ไม่ถูกต้องอยู่ องค์กรควรหยุดการบริการ หรือการถอนคืนผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในห่วงโซ่ของการกระจายสินค้าทั้งหมด องค์กรควรเรียกคืนผลิตภัณฑ์โดยใช้มาตรการและสื่อต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนที่ซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้การบริการได้รับทราบ และให้การชดเชยแก่ผู้บริโภคต่างๆ สำหรับการที่ได้รับผลเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว ดังนั้น มาตรการต่างๆ สำหรับการสอบกลับได้ที่อยู่ในห่วงโซ่แห่งคุณค่าอาจเป็นสิ่งสำคัญ และมีประโยชน์ในการดำเนินการ
- ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงต่างๆ น้อยที่สุด โดย
 - ชี้บ่งกลุ่มผู้ใช้ จุดประสงค์ของการใช้ และการใช้กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการอย่างไม่ต้องที่สามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผล รวมทั้งชี้บ่งอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนและสภาพของการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ และในบางกรณี มีการจัดผลิตภัณฑ์และการบริการที่สร้างขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส
 - ประเมินการและประเมินค่าความเสี่ยงสำหรับแต่ละผู้ใช้ หรือกลุ่มที่สัมผัส รวมทั้งหญิงตั้งครรภ์ จากอันตรายต่างๆ ที่ได้รับรู้ไว้
 - ลดความเสี่ยงโดยการใช้วิธีการตามที่ได้มีการเรียงลำดับของความเสี่ยง คือใช้วิธีการออกแบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัย อุปกรณ์ป้องกัน และสารสนเทศสำหรับผู้ใช้งาน
- มั่นใจว่าสารสนเทศที่นำมาใช้เพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์และการบริการมีความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน และเคารพต่อความแตกต่าง หรือข้อจำกัดในความสามารถของผู้บริโภคต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับการจัดสรรเวลาสำหรับกระบวนการประมวลสารสนเทศ

- ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ควรหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมีที่ก่อให้เกิดอันตราย รวมถึงสารที่ก่อให้เกิดมะเร็ง สารที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรม สารที่เป็นพิษกับระบบสืบพันธุ์ หรือสารที่ตกค้างยาวนาน และสามารถสะสมอยู่ในร่างกายได้ ซึ่งหากมีการนำผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบของสารเคมีดังกล่าวไปจำหน่าย องค์กรควรชี้แจงรายละเอียดไว้ในฉลากให้ชัดเจน
- ประเมินความเสี่ยงในด้านสุขภาพของมนุษย์ที่เกิดจากผลิตภัณฑ์และการบริการก่อนมีการนำวัสดุ เทคโนโลยี หรือวิธีการผลิตที่ใหม่ๆ มาใช้ และมีเอกสารที่ทำไว้สำหรับผู้บริโภคตามความเหมาะสม
- ให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยที่สำคัญแก่ผู้บริโภค โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล หรือร่วมกับข้อความ
- แนะนำผู้บริโภคถึงการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม และเตือนผู้บริโภคให้ทราบถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นๆ ในสภาพการใช้งานปกติ
- จัดทำมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันผลิตภัณฑ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นจากการเคลื่อนย้าย หรือการจัดเก็บที่ไม่ถูกต้องในขณะที่อยู่ในความดูแลของผู้บริโภคเอง

6.7.5 ประเด็นที่ 3 ของด้านผู้บริโภค: การบริโภคอย่างยั่งยืน

6.7.5.1 คำอธิบายของประเด็น

การบริโภคอย่างยั่งยืน คือ การบริโภคผลิตภัณฑ์และทรัพยากรต่างๆ ด้วยอัตราที่สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน แนวคิดดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากหลักการข้อที่ 8 ของประกาศบัญญัติว่าด้วยสิ่งแวดล้อม และการพัฒนา ซึ่งระบุว่าเพื่อให้สามารถบรรลุถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนทุกคน รัฐควรลดและกำจัดการผลิตและการบริโภคที่ไม่ก่อให้เกิดความยั่งยืน แนวคิดของการบริโภคอย่างยั่งยืนนี้ ยังหมายรวมถึงข้อกังวลต่างๆ เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของสัตว์ การให้ความสำคัญต่อความสมบูรณ์ทางด้านกายภาพของสัตว์ และการหลีกเลี่ยงความโหดร้ายทารุณต่อสัตว์

บทบาทขององค์กรต่อการบริโภคอย่างยั่งยืน เกิดขึ้นจากการที่องค์กรได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยคำนึงถึงวงจรชีวิต และห่วงโซ่แห่งคุณค่าของผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมทั้งลักษณะของสารสนเทศที่องค์กรจัดให้แก่ผู้บริโภคต่างๆ

อัตราการใช้บริโภคในปัจจุบันนี้ สามารถเห็นได้ชัดเจนว่าไม่มีความยั่งยืน มีส่วนส่งเสริมทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลาย และการทำให้ทรัพยากรธรรมชาติหมดไป ผู้บริโภคมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านจริยธรรม สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมที่มาจากสารสนเทศที่มีความถูกต้องมาพิจารณาตัดสินใจเลือกและซื้อผลิตภัณฑ์หรือการบริการต่างๆ

6.7.5.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เพื่อสนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน องค์กรควรดำเนินการดังนี้ ตามความเหมาะสม

- สนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับอำนาจของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบต่างๆ ในการเลือกผลิตภัณฑ์และการบริการสำหรับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้บริโภคเองและต่อสิ่งแวดล้อม ช้อแนะนำที่ปฏิบัติได้สามารถให้ข้อเสนอว่าจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการบริโภค และจะทำการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จำเป็นได้อย่างไร
- นำเสนอผลิตภัณฑ์ และการบริการที่เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่ผู้บริโภค โดยคำนึงถึงวงจรชีวิตทั้งหมด และการลดผลกระทบต่างๆ ที่ไม่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดย
 - จัดหรือทำให้เกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากผลิตภัณฑ์และการบริการให้น้อยที่สุดเท่าที่ทำได้ และหากมีทางเลือกที่จะสร้างผลกระทบที่น้อยกว่า และมีประสิทธิภาพมากกว่า องค์กรควรนำเสนอทางเลือกสำหรับผลิตภัณฑ์และการบริการที่จะส่งผลกระทบที่ไม่ดีด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่น้อยกว่า
 - ออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ที่ง่ายต่อการใช้งาน นำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือซ่อมได้ และหากสามารถทำได้ ให้มีการเสนอ หรือให้ข้อเสนอแนะการบริการต่างๆ เพื่อนำกลับไปเป็นวัตถุดิบในการผลิตใหม่ หรือการกำจัด
 - เลือกใช้ผู้ส่งมอบต่างๆ ที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นอันดับแรก
 - เสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง โดยมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ในราคาที่สมเหตุสมผล
 - ให้สารสนเทศแก่ผู้บริโภคที่มีความน่าเชื่อถือทางวิทยาศาสตร์ มีความสอดคล้อง เป็นความจริง ถูกต้อง เปรียบเทียบได้ และสามารถทวนสอบได้ อันเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ ทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกี่ยวข้องกับการผลิต และการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการต่างๆ ขององค์กร รวมทั้งสารสนเทศเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรโดยพิจารณาตลอดห่วงโซ่แห่งคุณค่าด้วย
 - ให้สารสนเทศแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการ ซึ่งรวมไปถึงการสร้างผลกระทบต่อสุขภาพ ประเทศที่เป็นแหล่งกำเนิด ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน (หากเกี่ยวข้อง) ส่วนประกอบหรือส่วนผสมต่างๆ (รวมถึง การใช้วัสดุตัดแปลงทางพันธุกรรม และอนุภาคนาโน (nanoparticles)) ประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของสัตว์ (รวมถึงการใช้สัตว์ทดลอง) และการใช้ การบำรุงรักษา การจัดเก็บ และการกำจัดผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์อย่างปลอดภัย
 - ใช้การแสดงผลการที่เชื่อถือได้และมีประสิทธิภาพที่ได้จากการได้รับการตรวจสอบโดยองค์กรอิสระตามรูปแบบของฉลากต่างๆ หรือการทวนสอบในรูปแบบอื่นๆ เช่น ฉลากสิ่งแวดล้อม กิจกรรมการตรวจประเมินต่างๆ เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับมุมมองเชิงบวกทางด้านสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

6.7.6 ประเด็นที่ 4 ของด้านผู้บริโภค : การบริการ การสนับสนุน และการยุติข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้ง แก่ผู้บริโภค

6.7.6.1 คำอธิบายของประเด็น

การให้บริการ การสนับสนุน รวมทั้งการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งของผู้บริโภค ล้วนเป็นกลไกที่องค์กรนำมาใช้เพื่อดำเนินการกับความต้องการของผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้ขายหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการให้ผู้บริโภคไปแล้ว กลไกต่างๆ ดังกล่าว รวมถึงการติดตั้งที่เหมาะสม การรับประกันผลิตภัณฑ์ การให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการใช้งาน รวมทั้งการรับคืน การซ่อม และการบำรุงรักษา

ผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีสมรรถนะไม่เป็นที่พึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นสาเหตุมาจากมีข้อบกพร่องหรือตำหนิ หรือเสีย หรือใช้งานไม่ได้ หรือเกิดจากการใช้งานที่ผิดพลาด อาจส่งผลให้เกิดการฝ่าฝืนสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียเงิน ทรัพยากร และเวลา

ผู้เสนอผลิตภัณฑ์และการบริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค และลดระดับของข้อร้องเรียนได้โดยการเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพสูง กล่าวคือ ให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจนแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้ที่เหมาะสม และการแก้ปัญหาหรือการดำเนินการต่อการใช้งานที่ผิดพลาด นอกจากนี้ยังสามารถเฝ้าติดตามประสิทธิภาพของการดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการภายหลังการขาย การสนับสนุน และการยุติข้อโต้แย้งขององค์กรได้โดยใช้วิธีการสำรวจผู้ใช้อย่างต่าง ๆ

6.7.6.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการร้องเรียนของผู้บริโภค โดยการเสนอทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งจะรวมถึงผู้บริโภคที่ได้รับผลิตภัณฑ์จากการสั่งซื้อทางไกล ในการรับคืนผลิตภัณฑ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือได้รับการแก้ไขด้วยวิธีอื่น ๆ อย่างเหมาะสม
- ทบทวนข้อร้องเรียนและปรับปรุงแนวปฏิบัติในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ
- เสนอการรับประกันผลิตภัณฑ์ที่มากกว่าระยะเวลาการรับประกันตามที่กฎหมายกำหนดไว้และเหมาะสมกับอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์
- สื่อสารกับผู้บริโภคอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการและการสนับสนุนต่าง ๆ ภายหลังการส่งมอบ รวมทั้งการยุติข้อโต้แย้งและกลไกต่าง ๆ ในการชดเชย
- เสนอระบบสนับสนุนและระบบการให้คำแนะนำที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ
- เสนอการบำรุงรักษา และการซ่อมแซมในราคาที่สมเหตุสมผลและสถานที่ตั้งที่สามารถเข้าถึงได้ และทำให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการมีอยู่ของอะไหล่ต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ได้
- เลือกใช้การยุติข้อโต้แย้ง และการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง และกระบวนการชดเชยตามมาตรฐานของประเทศหรือสากล โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ถูกที่สุดจากผู้บริโภค และไม่เรียกร้องให้ผู้บริโภคยกเลิกการทวงสิทธิในการขอความช่วยเหลือตามกฎหมาย

กรอบที่ 12 - การยุติข้อโต้แย้งของผู้บริโภค

จากอนุกรมมาตรฐานการบริหารงานด้านคุณภาพ มีมาตรฐานอยู่ 3 ฉบับที่ให้แนวทางที่เกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภค (ออกแบบเพื่อลดโอกาสของการเกิดขึ้นของข้อร้องเรียน) การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน และการยุติข้อโต้แย้งที่มาจากหน่วยงานภายนอก (ในกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้สำเร็จโดยองค์กรเอง) มาตรฐานทั้ง 3 ฉบับนี้ได้ให้แนวคิดอย่างเป็นระบบเพื่อการป้องกัน และดำเนินการกับข้อร้องเรียน รวมทั้งการยุติข้อโต้แย้ง องค์กรสามารถใช้มาตรฐานเล่มใดเล่มหนึ่ง หรืออาจนำมาใช้ร่วมกันซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและสถานการณ์ต่างๆ ขององค์กร แนวทางที่อยู่ในมาตรฐานต่างๆ เหล่านี้ สามารถช่วยให้องค์กรต่างๆ ได้ทำหน้าที่ของตนที่มีต่อผู้บริโภคในการชดเชยและเปิดโอกาสให้สามารถได้รับรู้ในเรื่องต่างๆ มาตรฐานต่างๆ ข้างต้น คือ

- ISO 10001 การบริหารงานคุณภาพ - ความพึงพอใจของลูกค้า - แนวทางการปฏิบัติสำหรับองค์กร (Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations)
มาตรฐานนี้ช่วยองค์กรในการพัฒนาและนำไปใช้วิธีการปฏิบัติที่ดี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยุติธรรม และถูกต้อง
- ISO 10002 การบริหารงานคุณภาพ - ความพึงพอใจลูกค้า - แนวทางการจัดการกับข้อร้องเรียนขององค์กร (Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations)
มาตรฐานนี้ให้แนวทางแก่องค์กรในการจัดการกับข้อร้องเรียนทั้งที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการ
- ISO 10003 การบริหารงานคุณภาพ - ความพึงพอใจลูกค้า - แนวทางการยุติข้อโต้แย้งกับองค์กรภายนอก (Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations)
มาตรฐานนี้ระบุถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่องค์กรไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนตามกลไกในการจัดการกับข้อร้องเรียนด้วยวิธีการที่มีอยู่ภายในองค์กรได้

6.7.7 ประเด็นที่ 5 ของด้านผู้บริโภค : การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค

6.7.7.1 คำอธิบายของประเด็น

การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค มีความมุ่งหวังเพื่อรักษาสหสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคโดยการจำกัดเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม และวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการดังกล่าว รวมทั้งการนำไปใช้ และการรักษาไว้อย่างปลอดภัย การเพิ่มขึ้นของการใช้การสื่อสารโดยผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน) และการทดสอบทางพันธุกรรม การเพิ่มขึ้นของฐานข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ ความกังวลต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงถึงบุคคลนั้น ๆ

องค์กรต่างๆ สามารถช่วยรักษาความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรตนเอง โดยการใช้ระบบสำหรับการรับข้อมูล การใช้ และการปกป้องข้อมูลของผู้บริโภคอย่างเข้มงวด

6.7.7.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล องค์กรควร

- จำกัดการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นสำหรับการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ หรือได้มีการแจ้งให้ทราบและได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคก่อน
- ละเว้นการใช้บริการ หรือการกล่าวอ้างถึงข้อเสนอพิเศษที่อาจเกิดขึ้นในข้อตกลงกับผู้บริโภค ต่อการใช้ข้อมูลที่ระบุว่าจะไม่ต้องการให้นำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการตลาด
- ได้รับข้อมูลมาด้วยวิธีการที่ถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม
- ระบุวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน ทั้งก่อน หรือในระหว่างการเก็บข้อมูล
- ไม่เปิดเผย จัดหาให้ หรือการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่นอกเหนือไปจากที่ได้ระบุไว้ รวมทั้งเพื่อการตลาด เว้นแต่ได้มีการแจ้ง หรือได้รับการยินยอมจากผู้บริโภค หรือเมื่อมีการระบุไว้ตามข้อกำหนดแห่งกฎหมาย
- จัดให้ผู้บริโภคใช้สิทธิในการทวนสอบว่าองค์กรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริภคนั้นหรือไม่ และแสดงข้อคิดเห็นโต้แย้งข้อมูลเหล่านั้นได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หากข้อโต้แย้งนั้นเป็นผล องค์กรควรลบข้อมูลนั้นหรือทำให้ถูกต้อง ทำให้ครบถ้วน หรือได้รับการแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม
- ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้มาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ
- เปิดเผยเกี่ยวกับการพัฒนา แนวปฏิบัติ และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และวิธีการต่าง ๆ ในการจัดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอยู่แล้ว รวมทั้งลักษณะและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
- เปิดเผยตัวตน และสถานที่ปฏิบัติงานปกติของบุคคลที่ทำหน้าที่ในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลใน องค์กร (บางครั้งเรียกว่า ผู้ควบคุมข้อมูล) และกำหนดให้บุคคลนี้เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติตาม มาตรการข้างต้น และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6.7.8 ประเด็นที่ 6 ของด้านผู้บริโภค : การเข้าถึงบริการที่จำเป็น

6.7.8.1 คำอธิบายของประเด็น

แม้ว่าภาครัฐจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการที่จะทำให้มั่นใจได้ถึงการเคารพต่อสิทธิในการตอบสนอง ต่อความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียง อย่างไรก็ตาม ยังคงมีหลาย ๆ พื้นที่ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ภาครัฐยังไม่มี ความมั่นใจได้ว่าสิทธิเหล่านี้ได้รับการเคารพจริง แต่ถึงแม้ว่าความต้องการขั้นพื้นฐาน ในบางเรื่องจะได้รับการตอบสนองแล้ว เช่น การดูแลสุขภาพที่ได้มีการปกป้องแล้ว ในขณะที่สิทธิ ในการได้รับการบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคที่จำเป็น เช่น ไฟฟ้า ก๊าซ น้ำ การบริการบำบัดน้ำเสีย การระบายน้ำ น้ำทิ้ง และการสื่อสารอาจจะยังไม่ได้รับอย่างเต็มที่ ดังนั้น องค์กรสามารถมีส่วนส่งเสริม สนับสนุนเพื่อการเติมเต็มต่อสิทธิดังกล่าวนี้

6.7.8.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรที่ให้บริการต่าง ๆ ที่มีความจำเป็น ควร

- ไม่ตัดการให้บริการที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภคหรือกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้ชำระค่าบริการโดยปราศจากการให้โอกาสแก่ผู้บริโภคเหล่านั้นมาชำระค่าบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม องค์กรไม่ควรเลือกใช้วิธีตัดการให้บริการมาลงโทษกับผู้บริโภคต่าง ๆ ที่ไม่ชำระค่าบริการทั้งหมด
- กำหนดค่าบริการและค่าธรรมเนียม เสนอการจัดเก็บภาษีที่จะนำไปชดเชยให้ผู้ที่มีความต้องการ
- ดำเนินการด้วยความโปร่งใส โดยการจัดเตรียมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดค่าบริการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- ขยายขอบเขตของการบริการ และให้บริการที่มีคุณภาพรวมทั้งระดับในการบริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติในกลุ่มต่าง ๆ ของผู้บริโภคทั้งหมด
- บริหารจัดการในระหว่างที่มีการลดการบริการ หรือหยุดการส่งมอบการบริการต่อกลุ่มผู้บริโภคต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติทั้งหมด
- มีการบำรุงรักษา และยกระดับระบบการให้บริการขององค์กร เพื่อช่วยป้องกันการหยุดชะงักของการบริการ

6.7.9 ประเด็นที่ 7 ของด้านผู้บริโภค : การให้ความรู้และการสร้างความตระหนัก

6.7.9.1 คำอธิบายของประเด็น

ข้อริเริ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้ความรู้และการสร้างความตระหนัก สามารถช่วยให้ผู้บริโภคได้รับรู้เป็นอย่างดี มีความตระหนักรู้ถึงสิทธิและความรับผิดชอบต่าง ๆ ของตนเอง ทำให้สามารถแสดงบทบาทและมีการตัดสินใจซื้ออย่างฉลาด และมีการบริโภคอย่างรับผิดชอบ กลุ่มผู้บริโภคต่าง ๆ ที่เสียเปรียบทั้งที่อยู่ในชนบทและในเมือง รวมทั้งผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย และมีระดับของการอ่านออกหรือเขียนได้ต่ำย่อมมีความต้องการการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักเป็นพิเศษ เมื่อได้ก็ตามที่มีการทำข้อตกลงอย่างเป็นทางการระหว่างองค์กรและผู้บริโภค องค์กรควรมีการทวนสอบว่าผู้บริโภคได้รับทราบถึงสิทธิและบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอย่างเหมาะสมแล้ว

จุดมุ่งหมายของการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคไม่ใช่เพียงการถ่ายทอดความรู้แต่หากรวมถึงการให้อำนาจแก่ผู้บริโภคในการแสดงออกถึงการมีความรู้ในเรื่องนี้ด้วย นั่นก็คือ การพัฒนาทักษะในการประเมินผลิตภัณฑ์และการบริการ และสามารถทำการเปรียบเทียบกันได้ จุดมุ่งหมายต่อมาคือการยกระดับของความตระหนักเกี่ยวกับผลกระทบจากทางเลือกต่าง ๆ ในการบริโภค และการพัฒนาอย่างยั่งยืน การที่องค์กรได้ให้ความรู้แก่ผู้บริโภคแล้ว องค์กรไม่สามารถที่จะปฏิเสธความรับผิดชอบหากเกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคเมื่อมีการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ หรือเมื่อได้รับการบริการ

6.7.9.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

การให้ความรู้แก่ผู้บริโภค หากเป็นไปได้ องค์กรควรระบุถึง

- สุขภาพ และความปลอดภัย รวมถึงอันตรายต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์
- สารสนเทศเกี่ยวกับกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง วิธีการต่าง ๆ ในการได้รับการชดเชย และหน่วยงานราชการ และองค์กรต่าง ๆ สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค
- การแสดงฉลากผลิตภัณฑ์ และการบริการ รวมทั้งสารสนเทศที่จัดเตรียมไว้ในคู่มือและวิธีการใช้งานต่าง ๆ
- สารสนเทศเกี่ยวกับน้ำหนัก และหน่วยวัด ราคา คุณภาพ เงื่อนไขของสินเชื่อ และความพร้อมสำหรับการให้บริการที่จำเป็น
- สารสนเทศเกี่ยวกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานและข้อควรระวังที่จำเป็น
- สารสนเทศด้านการเงินและการลงทุนของผลิตภัณฑ์และการบริการ
- การปกป้องสิ่งแวดล้อม
- ประสิทธิภาพของการใช้วัสดุต่าง ๆ พลังงาน และน้ำ
- การบริโภคอย่างยั่งยืน
- ความเหมาะสมของการกำจัดบรรจุภัณฑ์ ของเสีย และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

6.8 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

6.8.1 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชนในภาพรวม

เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในทุกวันนี้แล้วว่า องค์กรต่าง ๆ ล้วนมีความสัมพันธ์กับชุมชนที่องค์กรเหล่านั้นตั้งอยู่ ความสัมพันธ์นี้ควรมีพื้นฐานจากการมีส่วนร่วมของชุมชนซึ่งจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาชุมชน ในการมีส่วนร่วมของชุมชนทั้งโดยปัจเจกบุคคล หรือสมาคมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมแนวคิดการยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง (public good) จะช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ประชาสังคม องค์กรที่มีการสานสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างน่าเชื่อถือจะสามารถสะท้อนและเพิ่มความเข้มแข็งให้กับค่านิยมด้านประชาธิปไตยและประชาชน

ชุมชนตามหัวข้อนี้ให้หมายถึงแหล่งอาศัยที่อยู่กันมา หรือสถานที่ตั้งของชุมชนในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ต่าง ๆ รวมทั้งในบริเวณใกล้เคียงของสถานที่ตั้งขององค์กร หรืออยู่ในบริเวณพื้นที่ที่รับผลกระทบจากองค์กร อาณาบริเวณและสมาชิกของชุมชนที่ได้รับผลกระทบต่าง ๆ จากองค์กรจะขึ้นอยู่กับบริบท และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของผลกระทบต่าง ๆ เหล่านั้นด้วย อย่างไรก็ตาม คำว่าชุมชนโดยทั่วไปแล้วยังหมายถึง กลุ่มของประชาชนที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่เหมือนกัน ยกตัวอย่างเช่น ชุมชนที่มีข้อกังวลในประเด็นใด ๆ โดยเฉพาะอีกด้วย

การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน ทั้งสองเรื่องนี้ต่างล้วนเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นการดำเนินการที่มากกว่าการชี้แจงและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร แต่จะรวมไปถึงการสนับสนุนและการสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชน ที่เหนือสิ่งอื่นใด การมีส่วนร่วมของชุมชนยังเป็นการวางรากฐานของการรับรู้ถึงค่านิยมของชุมชนด้วย ดังนั้นการมีส่วนร่วมของชุมชนขององค์กรจึงควรเกิดขึ้นจากการรับรู้ที่องค์กรเองก็คือผู้มีส่วนได้เสียของชุมชน และร่วมรับผลประโยชน์กับชุมชนด้วย

การที่องค์กรมีส่วนช่วยสนับสนุนชุมชนโดยการพัฒนาชุมชนจะสามารถช่วยยกระดับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้น การพัฒนาดังกล่าวเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่าเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชากร การพัฒนาชุมชนจะไม่ใช้กระบวนการที่คงที่ ยิ่งไปกว่านั้นการพัฒนาชุมชนอาจเป็นกระบวนการที่ทำเป็นระยะยาวที่ส่งผลที่แตกต่างหรือขัดแย้งกับผลประโยชน์ก็ได้ คุณลักษณะที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมจะมีผลทำให้ชุมชนแต่ละแห่งมีความเป็นเอกลักษณ์และจะส่งผลต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย ดังนั้นการพัฒนาชุมชนจึงเป็นผลของลักษณะต่าง ๆ ด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม รวมทั้งจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของแรงผลักดันต่าง ๆ ทางสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย ผู้มีส่วนได้เสียในชุมชนอาจมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งอาจมีความขัดแย้งในผลประโยชน์ต่าง ๆ ด้วย การมีความรับผิดชอบร่วมกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการส่งเสริมให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ประเด็นต่าง ๆ ของการพัฒนาชุมชน ที่องค์กรสามารถมีส่วนช่วยสนับสนุน ประกอบด้วยการสร้างการจ้างงาน โดยผ่านทางวิธีการขยาย และสร้างความหลากหลายในกิจกรรมในเชิงเศรษฐกิจ รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีด้วย นอกจากนี้ องค์กรยังสามารถส่งเสริมได้โดยผ่านทาง การลงทุนด้านสังคมเพื่อทำให้เกิดการอยู่ดีมีสุข และการสร้างรายได้โดยผ่านทาง การริเริ่มในการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้แก่ โครงการขยายการศึกษา และการพัฒนาทักษะ การส่งเสริมและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งการส่งเสริม และ/หรือสนับสนุนการบริการด้านสุขภาพของชุมชน นอกจากนี้ การพัฒนาชุมชนอาจรวมถึงการทำให้เกิดความเข้มแข็งของหน่วยงานต่าง ๆ ของชุมชน กลุ่มและชมรมต่าง ๆ และโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเครือข่ายต่าง ๆ ของท้องถิ่นที่มีหน่วยงานเข้าร่วมด้วย

การพัฒนาชุมชนจะมีความคืบหน้าหากมีแรงผลักดันต่าง ๆ ทางสังคมในชุมชนมาทำการขับเคลื่อนให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมจากสาธารณะ และการผลักดันสิทธิต่าง ๆ ของความเท่าเทียมกัน และการมีมาตรฐานการครองชีพที่ดีของประชาชน โดยปราศจากซึ่งการเลือกปฏิบัติ นั่นก็คือ การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่มีอยู่ภายในชุมชนที่จะคำนึงถึงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ และการจัดสิ่งกีดขวางต่อสิทธิที่จะรับความสุข การพัฒนาชุมชนจะช่วยทำให้การปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมดีขึ้น

การลงทุนต่าง ๆ ทางสังคมที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาชุมชนสามารถทำให้องค์กรสามารถรักษา และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่มีกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน และอาจมีหรืออาจไม่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินงานหลักขององค์กรหรือไม่ก็ได้ (ดูหัวข้อที่ 6.8.9)

ในขณะที่ประเด็นต่างๆ ของการดำเนินการที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อนี้จะสามารถเข้าใจได้ว่าเหมือนกันกับการกุศลหรือการบริจาค อย่างไรก็ตามกิจกรรมในลักษณะการกุศลหรือการบริจาคแต่เพียงลำพังจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดทั่วทั้งองค์กรได้ (ดังที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 3.3.4)

6.8.2 หลักการและข้อพิจารณา

6.8.2.1 หลักการ

นอกเหนือจากหลักการต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่อธิบายไว้แล้วในหัวข้อที่ 4 หลักการต่างๆ เฉพาะต่อไปนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน ดังนี้

- พิจารณาว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนที่ไม่สามารถแบ่งแยกออกได้ ตามแนวคิดของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน
- ให้ความสำคัญและคำนึงถึงสิทธิของสมาชิกในชุมชนต่อการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และการติดตามแนวทางการใช้ทรัพยากร และโอกาสให้เกิดประโยชน์มากที่สุดตามแนวทางที่สมาชิกเหล่านั้นได้เลือกไว้
- ให้ความสำคัญและคำนึงถึงคุณลักษณะต่างๆ ของชุมชน และมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ เหล่านี้ เช่น วัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี ประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
- ให้ความสำคัญกับคุณค่าของการทำงานแบบหุ้นส่วน การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทรัพยากร และความพยายามทุ่มเทต่างๆ

6.8.2.2 ข้อพิจารณา

ปฏิญญาโคเปนเฮเกน ได้ให้ความสำคัญกับ “ความต้องการเร่งด่วนในการดำเนินการกับความท้าทายด้านสังคมที่ถูกละเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับความยากจน การว่างงาน และการแบ่งแยกทางสังคม” ปฏิญญาและแผนปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดให้ประชาคมระหว่างประเทศร่วมกันเอาชนะปัญหาความยากจน บรรลุเป้าประสงค์การผลิตอย่างเต็มที่ การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความเป็นอิสระในการเลือกงาน และการตอกย้ำเกี่ยวกับการบูรณาการด้านสังคมเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

คำประกาศสหประชาชาติขององค์การสหประชาชาติที่ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์ หากสามารถบรรลุได้จะช่วยแก้ไขปัญหาละเลยเกี่ยวกับความท้าทายของการพัฒนาหลักของโลก (ดูกรอบที่ 13) คำประกาศดังกล่าวยังเน้นว่า แม้การพัฒนาควรได้รับการชี้แนะและผลักดันโดยใช้นโยบายสาธารณะเป็นหลัก แต่กระบวนการในการพัฒนายังขึ้นอยู่กับได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ ทั้งหมดด้วย ดังนั้นการมีส่วนร่วมของชุมชนจะช่วยสนับสนุนให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ต่างๆ เหล่านี้ในระดับท้องถิ่นอีกด้วย

ประกาศปฏิญญาริโอว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา วาระที่ 21 ซึ่งระบุถึงกระบวนการเพื่อการจัดทำแผนการดำเนินการอย่างละเอียดที่จะสามารถนำไปปฏิบัติในระดับขององค์กรทุก ๆ แห่งที่กิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์มีการสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กรอบที่ 13 - เป้าประสงค์ของการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ

เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (Millennium Development Goals – MDGs) ประกอบด้วย 8 เป้าประสงค์ที่กำหนดให้บรรลุให้ได้ภายในปี ค.ศ.2015 เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายของการพัฒนาหลักของโลกโดย MDGs ได้กำหนดขึ้นจากการดำเนินการและเป้าหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่ในคำประกาศแห่งสหประชาชาติ (The Millennium Declaration)

เป้าหมาย 8 ประการ ได้แก่

1. การจัดความยากจนและความหิวโหย
2. เด็กทุกคนได้รับการศึกษาในระดับประถมศึกษา
3. การส่งเสริมความเท่าเทียมกันด้านเพศ และการส่งเสริมบทบาทสตรี
4. การลดอัตราการตายของเด็ก
5. การพัฒนาสุขภาพของสตรีมีครรภ์
6. การต่อสู้กับโรค HIV/AIDS มาลาเรีย และโรคอื่น ๆ
7. การมั่นใจต่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน
8. การส่งเสริมความเป็นหุ้นส่วนเพื่อการพัฒนาในระดับประชาคมโลก

เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหประชาชาติได้แยกย่อยออกมาเป็น 18 เป้าหมายที่สามารถวัดได้ โดยใช้ 48 ตัวชี้วัด

องค์กรควรพิจารณาการส่งเสริมที่เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะต่าง ๆ เมื่อมีการสานสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งอาจเป็นการนำเสนอโอกาสในการทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้มากที่สุดโดยผ่านทางวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกัน และความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อการจัดลำดับความสำคัญและความเป็นหุ้นส่วน

องค์กรมักจะร่วมมือและมีการสมาคมกับผู้อื่นในการปกป้องผลประโยชน์และความได้เปรียบของตนเอง อย่างไรก็ตาม การร่วมมือกันดังกล่าวควรทำเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกในกลุ่มโดยมีพื้นฐานของการเคารพต่อสิทธิต่าง ๆ ของกลุ่ม และบุคคลอื่น ๆ เหนือเช่นเดียวกัน และควรดำเนินการในลักษณะที่จะเพิ่มความเคารพต่อหลักนิติธรรมและกระบวนการทางประชาธิปไตย

ก่อนการตัดสินใจบนแนวทางของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน องค์กรควรศึกษาวิจัยถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชุมชน และวางแผนแนวทางสำหรับการบรรเทาผลกระทบที่ไม่ดีและจัดการกับผลกระทบที่ดีอย่างเหมาะสม

ในการกำหนดแผนต่างๆ สำหรับการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน องค์กรควรแสวงหาโอกาสในการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อย่างกว้างขวาง (ดูหัวข้อที่ 4.5 5.3 และ 7) นอกจากนี้ ยังมีความสำคัญของการชี้แจง และปรึกษาหารือ (หากสามารถทำได้) กับกลุ่มของผู้ด้อยโอกาส กลุ่มที่ถูกมองว่าไม่มีความสำคัญ กลุ่มที่ถูกเลือกปฏิบัติ หรือกลุ่มที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นเองได้

สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชนจะขึ้นอยู่กับแต่ละชุมชน และความรู้ความเข้าใจที่เป็นเอกลักษณ์ รวมทั้งทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กรแต่ละแห่งที่จะนำไปสู่ชุมชน

ในการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรในบางครั้งอาจตั้งใจทำเพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนอย่างชัดเจน แต่บางครั้งอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อองค์กรเอง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาโดยทั่วไปในทางอ้อม

ในการบูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนเข้ากับการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร องค์กรจะสามารถลด หรือหลีกเลี่ยงผลกระทบที่ไม่ดีให้เหลือน้อยที่สุด และสามารถเพิ่มผลประโยชน์ที่จะได้จากการดำเนินการต่างๆ นั้นได้อย่างมากที่สุด รวมทั้งเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนภายในชุมชนอีกด้วย องค์กรสามารถใช้ทักษะต่างๆ ที่มีอยู่เพื่อใช้ในการมีส่วนร่วมของชุมชน (ดูกรอบที่ 14)

กรอบที่ 14 การส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาชุมชนโดยผ่านทางกิจกรรมหลักขององค์กร

ตัวอย่างแนวทางต่างๆ ที่องค์กรนำกิจกรรมหลักขององค์กรมาใช้ในการช่วยสนับสนุนการพัฒนาชุมชน ได้แก่

- หน่วยงานขายอุปกรณ์ด้านการเกษตรสามารถจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการเพาะปลูก
- บริษัทที่มีแผนจะสร้างถนนเข้าไปยังชุมชน สามารถสานสัมพันธ์กับชุมชนตั้งแต่วางแผนเพื่อชี้แจงว่าจะตัดเส้นทางของถนนนี้อย่างไรเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของชุมชนด้วย (ตัวอย่างเช่น เกษตรกรในท้องถิ่นสามารถใช้ประโยชน์ได้ด้วย)
- สหภาพแรงงานสามารถใช้เครือข่ายสมาชิกของตนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติสุขภาพที่ดีให้กับชุมชน
- อุตสาหกรรมที่มีการใช้น้ำจำนวนมาก และมีการสร้างโรงกรองน้ำเพื่อความต้องการของตนเองก็สามารถที่จะจัดน้ำสะอาดให้แก่ชุมชนด้วย
- สมาคมเพื่อการปกป้องสิ่งแวดล้อมที่มีการดำเนินการในพื้นที่ห่างไกลจากตัวเมือง สามารถซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องการจากพ่อค้าและผู้ผลิตในชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ ได้
- ชมรมนันทนาการได้อนุญาตให้ผู้ที่ไม่รู้หนังสือในชุมชนมาใช้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกิจกรรมการศึกษาได้

องค์กรอาจต้องเผชิญกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของชุมชนทำให้ปัญหาด้านสังคมและเศรษฐกิจของชุมชนเลวร้ายลง และอาจส่งผลให้ความเสี่ยงเกี่ยวกับการล่มสลายของเศรษฐกิจชุมชนสูงขึ้น (ดูหัวข้อที่ 6.3.4) ตัวอย่างที่เกี่ยวกับสถานการณ์ดังกล่าว รวมถึงภาวะฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของอาหาร ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม ความแห้งแล้ง สึนามิ และแผ่นดินไหว การย้ายถิ่นฐานของประชากร และความขัดแย้งด้านอาวุธ

องค์กรต่าง ๆ ที่มีการดำเนินการ รวมทั้งหุ้นส่วน หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ อยู่ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ควรพิจารณาการมีส่วนร่วมส่งเสริมสนับสนุนในการช่วยบรรเทาทุกข์ในสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้น หรืออาจแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจต่อเพื่อนมนุษย์ องค์กรสามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายวิธี ตั้งแต่การเข้าไปบรรเทาสาธารณภัย จนถึงการช่วยเหลือฟื้นฟู โดยในทุก ๆ กรณีควรให้ความสำคัญกับความทุกข์ทรมานของมนุษย์ ใส่ใจกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งกลุ่มสตรีและเด็ก ทั้งนี้ เกียรติยศ ศักดิ์ศรีและสิทธิต่าง ๆ ทั้งหมดของเหยื่อผู้เคราะห์ร้ายควรได้รับความเคารพและได้รับการส่งเสริม

ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ความร่วมมือในการสนองตอบต่อเหตุการณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีอำนาจทางกฎหมาย และองค์กรสากลที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และหน่วยงานอื่น ๆ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

6.8.3 ประเด็นที่ 1 ของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน : การมีส่วนร่วมของชุมชน

6.8.3.1 คำอธิบายของประเด็น

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นวิธีการขยายงานเชิงรุกออกไปสู่ชุมชนขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว การสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะหุ้นส่วนกับองค์กรท้องถิ่นต่าง ๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย และจุดประกายการเป็นสมาชิกที่เป็นองค์กรที่ดีของชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชนจะไม่สามารถแทนที่ความต้องการในการมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม องค์กรต่าง ๆ สามารถให้การสนับสนุนชุมชนของตนได้โดยการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนหน่วยงานพลเรือนต่าง ๆ และการเข้าร่วมในเครือข่ายของกลุ่มหรือบุคคลต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นภาคประชาคม การมีส่วนร่วมของชุมชนยังช่วยให้องค์กรสร้างความคุ้นเคยกับความต้องการ รวมทั้งลำดับของความต้องการของชุมชนอีกด้วย ดังนั้นการพัฒนาชุมชนขององค์กรและความพยายามอื่น ๆ จะมีความสอดคล้องกับชุมชนและสังคมนั้น ๆ องค์กรอาจเข้ามามีส่วนร่วมได้โดยการเข้าร่วมกับสมาคมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานที่มีอำนาจต่าง ๆ ในท้องถิ่น และสมาคมของผู้ที่อยู่อาศัย หรือโดยการจัดตั้งสมาคมต่าง ๆ ขึ้นเองก็ได้

ในชุมชนดั้งเดิม หรือชุมชนพื้นเมืองบางแห่ง สมาคมเพื่อนบ้าน หรือเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต มีการแสดงตนในลักษณะขององค์กรที่ไม่เป็นทางการ องค์กรควรตระหนักว่ายังคงมีประเภทของกลุ่มต่าง ๆ อีกมากมาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สามารถมีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา องค์กรควรให้ความเคารพต่อสิทธิด้านวัฒนธรรม สังคม และการเมืองสำหรับกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย

สิ่งสำคัญของการดำเนินการต่างๆ สำหรับการมีส่วนร่วมของชุมชนจะทำให้รักษาไว้ซึ่งความเคารพต่อหลักนิติธรรม และสำหรับกระบวนการต่างๆ เพื่อการมีส่วนร่วมซึ่งให้ความเคารพต่อสิทธิ และให้ความสำคัญต่อมุมมองของผู้อื่นในการแสดงออกและปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง

6.8.3.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กร ควร

- ร่วมปรึกษารื้อหรือกับกลุ่มตัวแทนของชุมชนในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญสำหรับการลงทุนด้านสังคมและกิจกรรมต่างๆ ของการพัฒนาชุมชน โดยควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับกลุ่มตัวแทนกลุ่มผู้ด้อยโอกาส กลุ่มที่ถูกเลือกปฏิบัติ กลุ่มที่ถูกมองว่าไม่มีความสำคัญ และกลุ่มที่ไม่สามารถแสดงความเห็นได้เองให้เข้าร่วม ซึ่งจะช่วยขยายทางเลือกต่างๆ และแสดงถึงการเคารพต่อสิทธิต่างๆ ของกลุ่มคนเหล่านี้
- ร่วมปรึกษาและทำความเข้าใจกับชุมชนต่างๆ รวมทั้งชนพื้นเมืองในเรื่องเกี่ยวกับข้อตกลง และเงื่อนไขต่างๆ ของการพัฒนาที่อาจมีผลกระทบต่อชุมชน การปรึกษารื้อหรือควรเกิดขึ้นก่อนการพัฒนา และควรอยู่บนพื้นฐานของสารสนเทศที่สมบูรณ์ ถูกต้อง และสามารถเข้าถึงได้
- เข้าร่วมในองค์กรส่วนท้องถิ่นต่างๆ หากทำได้และทำอย่างเหมาะสม โดยมีจุดประสงค์เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนต่อประโยชน์ของส่วนรวม และเป้าประสงค์การพัฒนาของชุมชน
- รักษาความสัมพันธ์กับองค์กรของรัฐและนักการเมืองท้องถิ่นด้วยความโปร่งใส โดยปราศจากการติดสินบน หรือชักจูงในทางที่ไม่เหมาะสม
- ส่งเสริมและสนับสนุนประชาชนในการเป็นอาสาสมัครของงานบริการชุมชน
- ส่งเสริมสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การจัดทำ การดำเนินการ การเฝ้าติดตามและการประเมินผล โปรแกรมการพัฒนาต่างๆ โดยการดำเนินการข้างต้น องค์กรควรให้ความเคารพกับสิทธิ และให้ความสำคัญต่อมุมมองของผู้อื่นในการแสดงออกและปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง

6.8.4 ประเด็นที่ 2 ของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน : การศึกษาและวัฒนธรรม

6.8.4.1 คำอธิบายของประเด็น

การศึกษาและวัฒนธรรมล้วนเป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ และเป็นส่วนหนึ่งของเอกลักษณ์ของชุมชน การอนุรักษ์และการส่งเสริมวัฒนธรรม และการส่งเสริมการศึกษาให้สอดคล้องกับการเคารพต่อสิทธิต่างๆ ของมนุษยชนจะสร้างผลกระทบที่ดีในการอยู่ร่วมกันของสังคมและการพัฒนาสังคม

6.8.4.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในทุกๆ ระดับ และสานสัมพันธ์ในการดำเนินการต่างๆ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงการศึกษา การส่งเสริมความรู้ท้องถิ่น และช่วยขจัดภาวะไม่รู้หนังสือ
- ส่งเสริมการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มที่ถูกเลือกปฏิบัติ
- ส่งเสริมสนับสนุนให้เด็กได้รับการศึกษาอย่างเป็นทางการ และไม่สนับสนุนในการกีดกันที่จะไม่ให้เด็กได้รับการศึกษา (เช่น การใช้แรงงานเด็ก)
- สนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมตามความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ของท้องถิ่นที่สอดคล้องกับหลักการของการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินการต่างๆ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ทางวัฒนธรรมที่ให้อำนาจแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่ถูกละเลยจะมีความสำคัญเนื่องจากเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการต่อสู้กับการเลือกปฏิบัติได้
- พิจารณาส่งเสริมการศึกษาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนต่างๆ และยกระดับความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชนให้สูงขึ้น
- ช่วยอนุรักษ์และปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรมีผลกระทบกับเรื่องดังกล่าว
- ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีดั้งเดิมของชุมชนต่างๆ ตามความเหมาะสม

6.8.5 ประเด็นที่ 3 ของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน : การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ

6.8.5.1 คำอธิบายของประเด็น

การจ้างงานเป็นวัตถุประสงค์ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่ามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในการสร้างการจ้างงาน องค์กรทั้งหมดไม่ว่าจะมีขนาดใหญ่และเล็ก สามารถช่วยส่งเสริมสนับสนุนการลดภาวะความยากจน และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้ โดยในการสร้างการจ้างงาน นายจ้างควรพิจารณาแนวทางเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงานในหัวข้อที่ 6.3 และ 6.4 ด้วย

การพัฒนาทักษะเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของการส่งเสริมการจ้างงาน และช่วยประชาชนในการได้งานที่มีสภาพการทำงาน มีผลผลิตที่ดี และมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

6.8.5.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- วิเคราะห์ถึงผลกระทบของการตัดสินใจลงทุนขององค์กรในการสร้างการจ้างงานและการลงทุนต่าง ๆ โดยตรงที่จะช่วยบรรเทาความยากจนโดยการสร้างการจ้างงานที่เห็นว่ามีคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ
- พิจารณาผลกระทบของการเลือกใช้เทคโนโลยีต่อการจ้างงาน โดยเลือกใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดโอกาสต่าง ๆ ในการจ้างงานมากที่สุดในขณะที่มีความคุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจในระยะยาวด้วย
- พิจารณาผลกระทบของการตัดสินใจในการจ้างงานที่ให้องค์กรอื่นดำเนินการแทน (outsourcing) ทั้งที่เป็นการตัดสินใจภายในองค์กรเอง และจากองค์กรภายนอก
- พิจารณาถึงประโยชน์ของการสร้างการจ้างงานโดยตรง มากกว่าการจ้างงานชั่วคราว
- พิจารณาการมีส่วนร่วมในโปรแกรมการพัฒนาทักษะทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ รวมทั้งโปรแกรมการฝึกงาน โปรแกรมที่เน้นเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โปรแกรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการยืนยันทักษะและรูปแบบของการรับรอง
- พิจารณาการช่วยเหลือเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงโปรแกรมการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ในชุมชนที่มีความขาดแคลนทักษะต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งอาจมีความร่วมมือกับกลุ่มอื่น ๆ ในชุมชน
- ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานและการสร้างขีดความสามารถ
- พิจารณาให้ความช่วยเหลือเพื่อการส่งเสริมกรอบเงื่อนไขต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการสร้างการจ้างงาน

6.8.6 ประเด็นที่ 4 ของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน : การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี

6.8.6.1 คำอธิบายของประเด็น

เพื่อช่วยให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเกิดความก้าวหน้า ชุมชนและสมาชิกต่าง ๆ ต้องการความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างเต็มที่และมีความปลอดภัย องค์กรต่าง ๆ สามารถช่วยส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ โดยใช้ความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแพร่กระจายของเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นคุณลักษณะของชีวิตในปัจจุบัน และเป็นพื้นฐานที่สร้างคุณค่าต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้อย่างมากมาย การเข้าถึงสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาความไม่เท่าเทียมกันที่มีอยู่ระหว่างประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาค ชั่วอายุของคน เพศ เป็นต้น องค์กรสามารถช่วยส่งเสริมสนับสนุนในการปรับปรุงการเข้าถึงเทคโนโลยีเหล่านี้ได้โดยการฝึกอบรม การเป็นหุ้นส่วน และการดำเนินการอื่น ๆ

6.8.6.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- พิจารณาถึงความช่วยเหลือสนับสนุนในการพัฒนาสร้างนวัตกรรมของเทคโนโลยีซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาประเด็นต่าง ๆ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชนท้องถิ่น
- พิจารณาถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้การลงทุนต่ำ ซึ่งสามารถทำซ้ำได้ง่ายและสร้างผลกระทบที่ดีในการจัดการความยากจนและความหิวโหย
- พิจารณาถึงการพัฒนากฎมีปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งความรู้และเทคโนโลยีดั้งเดิม ไปพร้อม ๆ กับ การปกป้องสิทธิของชุมชนต่อความรู้และเทคโนโลยีของชุมชน หากมีความคุ้มค่าในเชิงเศรษฐกิจ
- พิจารณาการสานสัมพันธ์ในความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัย หรือ ห้องปฏิบัติการวิจัยเพื่อทำให้การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีดีขึ้น ร่วมกับหุ้นส่วนต่าง ๆ จากชุมชน และจ้างคนในท้องถิ่นเข้าทำงานดังกล่าว
- ยอมรับแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่ยินยอมให้ถ่ายทอดและเผยแพร่เทคโนโลยีที่มีความคุ้มค่าในเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งองค์กรควรกำหนดกรอบระยะเวลาที่เหมาะสมและเงื่อนไขต่าง ๆ สำหรับลิขสิทธิ์ หรือการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาในท้องถิ่น (หากสามารถทำได้) ทั้งนี้ ควรพิจารณาและทำให้ขีดความสามารถของชุมชนในการบริหารจัดการเทคโนโลยีดีขึ้นด้วย

6.8.7 ประเด็นที่ 5 ของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน : การสร้างความมั่งคั่งและรายได้

6.8.7.1 คำอธิบายของประเด็น

การแข่งขันและความหลากหลายของสถานประกอบการและสหกรณ์ต่าง ๆ ล้วนมีส่วนสำคัญในการสร้างความมั่งคั่งในชุมชน องค์กรต่าง ๆ สามารถช่วยสร้างบรรยากาศที่จะทำให้ผู้ประกอบการใหม่สามารถประสบความสำเร็จ และนำผลประโยชน์ในระยะยาวมาสู่ชุมชนได้ องค์กรต่าง ๆ สามารถส่งเสริมสนับสนุนในการสร้างความมั่งคั่งและรายได้โดยผ่านทางโปรแกรมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการใหม่ การพัฒนาผู้ส่งมอบในท้องถิ่น และการจ้างงานสมาชิกในชุมชน ตลอดจนการใช้ความพยายามที่จะทำให้เศรษฐกิจในชุมชน และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในชุมชนซึ่งจะส่งเสริมเศรษฐกิจ และสวัสดิการสังคม หรือก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในชุมชนให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การช่วยเหลือในการสร้างความมั่งคั่งและรายได้ในระดับท้องถิ่น และการส่งเสริมการกระจายผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจอย่างสมดุลให้แก่สมาชิกต่าง ๆ ในชุมชน องค์กรสามารถแสดงบทบาทที่สำคัญในการลดปัญหาความยากจนได้ โปรแกรมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการใหม่ และสหกรณ์ต่าง ๆ ที่มีการส่งเสริมให้ผู้หญิงเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางแล้วว่าการให้ผู้หญิงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นจะมีส่วนส่งเสริมต่อความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมได้อย่างมาก

การสร้างความมั่งคั่งและรายได้ขึ้นอยู่กับ การแบ่งสรรอย่างเป็นธรรมของเงินช่วยเหลือ โดยรัฐบาลเชื่อมั่นในความร่วมมือขององค์กรในความรับผิดชอบเกี่ยวกับภาษีเพื่อนำไปสู่รายได้ของรัฐ สำหรับการพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อไป

ในหลายสถานการณ์ที่ชุมชนต่าง ๆ มีลักษณะทางกายภาพ สังคม และทางเศรษฐกิจที่มีการแยกตัวออกไปอาจสามารถก่อให้เกิดอุปสรรคในการพัฒนาชุมชน ซึ่งองค์กรสามารถแสดงบทบาทที่ดีในการพัฒนาชุมชนโดยการบูรณาการประชาชนในท้องถิ่น กลุ่ม และองค์กรต่าง ๆ ให้เข้ากับกิจกรรมต่าง ๆ หรือในห่วงโซ่แห่งคุณค่าขององค์กร ด้วยวิธีการนี้ข้อพิจารณาเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนสามารถกลายมาเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหลักขององค์กรได้

องค์กรต่าง ๆ สามารถส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาได้โดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ในบางสถานการณ์ที่กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนเกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติให้อยู่ในกรอบของกฎหมายที่ได้มุ่งหวังไว้ อันเป็นผลมาจากความยากจน หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ในการพัฒนา ในสถานการณ์เช่นนี้ องค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนที่มีการปฏิบัติที่อยู่นอกกรอบของกฎหมายควรกำหนดเป้าหมายเพื่อลดความยากจนและสนับสนุนการพัฒนา องค์กรควรแสวงหาการสร้างโอกาสที่จะช่วยทำให้กลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ประสบผลสำเร็จอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มต่าง ๆ ที่องค์กรมีความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจด้วย

6.8.7.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- พิจารณาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในการเข้าไปหรือการออกมาจากชุมชน รวมทั้งผลกระทบของทรัพยากรพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน
- พิจารณาสันับสนุนการริเริ่มต่าง ๆ ที่จะกระตุ้นให้เกิดความหลากหลายของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีอยู่ในชุมชนอย่างเหมาะสม
- พิจารณาให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่มีในท้องถิ่น และส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาผู้ส่งมอบท้องถิ่นเท่าที่จะทำได้
- พิจารณาการริเริ่มงานต่าง ๆ ที่จะเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับความสามารถและโอกาสสำหรับผู้ส่งมอบในท้องถิ่นเพื่อที่จะสนับสนุนห่วงโซ่แห่งคุณค่าและให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ในชุมชน
- พิจารณาช่วยเหลือองค์กรต่าง ๆ ให้ดำเนินงานภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด
- ร่วมดำเนินกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจกับองค์กรต่าง ๆ ที่มีความยากลำบากที่จะดำเนินการได้ตามกฎหมาย เนื่องจากมีระดับของการพัฒนาต่ำ ก็ต่อเมื่อองค์กรเหล่านั้น
 - มีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยบรรเทาความยากจน
 - มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงถึงการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และมีความคาดหวังที่สมเหตุสมผลว่าองค์กรจะขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างสม่ำเสมอในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้กรอบของกฎหมายอย่างเหมาะสม

- การพิจารณาส่งเสริมสนับสนุนโปรแกรม และเป็นพันธมิตรในการช่วยเหลือสมาชิกชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มสตรี และกลุ่มด้อยโอกาสอื่นๆ ในการจัดตั้งธุรกิจและสหกรณ์ต่างๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต การส่งเสริมการเป็นเจ้าของกิจการ ตัวอย่างโปรแกรมข้างต้นสามารถจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ การตลาด มาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นผู้ส่งมอบ การให้ความช่วยเหลือด้านการจัดการและเทคนิคต่างๆ รวมทั้งการเข้าถึงแหล่งทุน และการเอื้ออำนวยให้เกิดการลงทุนร่วมกัน
- สนับสนุนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ความใส่ใจต่อสัตว์เลี้ยงในบ้าน
- พิจารณาแนวทางต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อสร้างโอกาสให้กับองค์กรชุมชนให้สามารถเข้าถึงกระบวนการจัดหาได้ง่ายขึ้น รวมทั้งการสร้างความสามารถในการบรรลุข้อกำหนดเชิงเทคนิค และจัดให้มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับโอกาสต่างๆ ในกระบวนการจัดหาด้วย
- พิจารณาสับสนุนองค์กรหรือบุคคลต่างๆ ซึ่งนำผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความจำเป็นเข้ามาสู่ชุมชน โดยการจ้างงานในชุมชนพร้อมกันกับการเชื่อมโยงกับตลาดของท้องถิ่น ภูมิภาค และเขตเมืองซึ่งทำให้เกิดผลประโยชน์สำหรับสวัสดิการของชุมชน
- พิจารณาส่งเสริมแนวทางที่เหมาะสมที่จะช่วยในการพัฒนาผู้ประกอบการซึ่งเป็นสมาชิกในชุมชน
- เติมเต็มความรับผิดชอบเกี่ยวกับภาษีขององค์กร และให้สารสนเทศที่จำเป็นต่อการพิจารณาภาษีอย่างถูกต้องต่อหน่วยงานต่างๆ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณาส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการเกษียณอายุและเงินบำนาญสำหรับลูกจ้าง

6.8.8 ประเด็นที่ 6 ของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน : สุขภาพ

6.8.8.1 คำอธิบายของประเด็น

สุขภาพเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมและได้รับการยอมรับว่าเป็นสิทธิมนุษยชน ภัยคุกคามต่างๆ ต่อสุขภาพชุมชนสามารถมีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อสังคมและทำให้การพัฒนาเกิดการหยุดชะงักได้ ดังนั้น ทุกๆ องค์กรไม่ว่าจะมีขนาดใหญ่และเล็กควรให้ความเคารพต่อสิทธิด้านสุขภาพและควรช่วยเหลือสนับสนุนเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสมตามวิธีการต่างๆ ที่มีในองค์กร การป้องกันภัยคุกคามและจากเชื้อโรคต่างๆ ต่อสุขภาพ รวมทั้งการบรรเทาความเสียหายใดๆ ที่มีต่อชุมชน (ดูหัวข้อที่ 6.4.6, 6.5 และ 6.7.4) นอกจากนี้ยังรวมถึงการณรงค์ต่างๆ ด้านสาธารณสุข องค์กรควรสนับสนุนการเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพเท่าที่เป็นไปได้ที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนการบริการสาธารณะ ถึงแม้ว่ารัฐจะมีบทบาทในการดูแลระบบสุขภาพอยู่แล้ว แต่องค์กรทั้งหมดก็ยังสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือในด้านสุขภาพแก่ชุมชนได้ ชุมชนที่มีสุขภาพดีสามารถช่วยลดภาระในด้านสาธารณสุข และช่วยสนับสนุนองค์กรให้มีการผลิตและสภาพแวดล้อมของสังคมที่ดีขึ้น รวมทั้งมีความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

6.8.8.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

- แสวงหาวิธีเพื่อลด หรือจัดผลกระทบด้านลบต่อสุขภาพ อันเกิดจากกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการขององค์กร
- พิจารณาสับสนุนการมีสุขภาพที่ดี ตัวอย่างเช่น การส่งเสริมสนับสนุนให้สามารถเข้าถึงยาต่าง ๆ และการฉีดวัคซีน และให้กำลังใจต่อการดำเนินชีวิตด้านสุขภาพ รวมถึงการออกกำลังกายและการมีโภชนาการที่ดี โดยการตรวจพบก่อนที่จะเกิดโรคและการไม่สนับสนุนการบริโภคผลิตภัณฑ์และสารต่าง ๆ ที่ไม่ดีต่อสุขภาพ ควรให้ความใส่ใจเป็นพิเศษในเรื่องโภชนาการของเด็ก
- พิจารณาเพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับภัยคุกคามต่อสุขภาพและโรคสำคัญต่าง ๆ และการป้องกัน เช่น โรคเอดส์ (HIV/AIDS) โรคมะเร็ง โรคหัวใจ โรคไขมาลาเรีย โรควัณโรค และโรคอ้วน
- พิจารณาสับสนุนการเข้าถึงบริการสุขภาพพื้นฐานที่จำเป็น การจัดหา น้ำสะอาด และสุขอนามัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเจ็บป่วย

6.8.9 ประเด็นที่ 7 ของการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน : การลงทุนด้านสังคม

6.8.9.1 คำอธิบายของประเด็น

การลงทุนด้านสังคม เกิดขึ้นเมื่อองค์กรต่าง ๆ ลงทุนกับการริเริ่มและโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงประเด็นต่าง ๆ ด้านสังคมต่อสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ประเภทของการลงทุนด้านสังคมอาจรวมถึงโครงการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การฝึกอบรม วัฒนธรรม การดูแลสุขภาพ การสร้างรายได้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุง การสามารถเข้าถึงสารสนเทศ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม

ในการชี้แจงถึงโอกาสต่าง ๆ สำหรับการลงทุนด้านสังคม องค์กรควรมีการวางแผนแนวทางในการส่งเสริมการลงทุนให้ตอบรับกับความต้องการของชุมชนตามลำดับความสำคัญ ในการพิจารณาลำดับความสำคัญ ซึ่งลำดับความสำคัญนั้นจัดทำโดยผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ การปรึกษาหารือ และการเจรจาเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการมีส่วนร่วม เพื่อการชี้แจงและการดำเนินการที่เกี่ยวกับการลงทุนทางสังคม

การลงทุนทางสังคมไม่ได้เป็นการปิดกั้นการบริจาค (philanthropy) (ตัวอย่างเช่น การมอบให้การอาสาสมัคร การทำบุญทำกุศล)

องค์กรควรส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและการปฏิบัติตามโครงการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้โครงการสามารถดำเนินการต่อไปได้แม้ว่าองค์กรอาจจะไม่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องแล้ว การลงทุนทางสังคมควรจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ในระยะยาว และช่วยส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน

6.8.9.2 การดำเนินการและความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

องค์กรควร

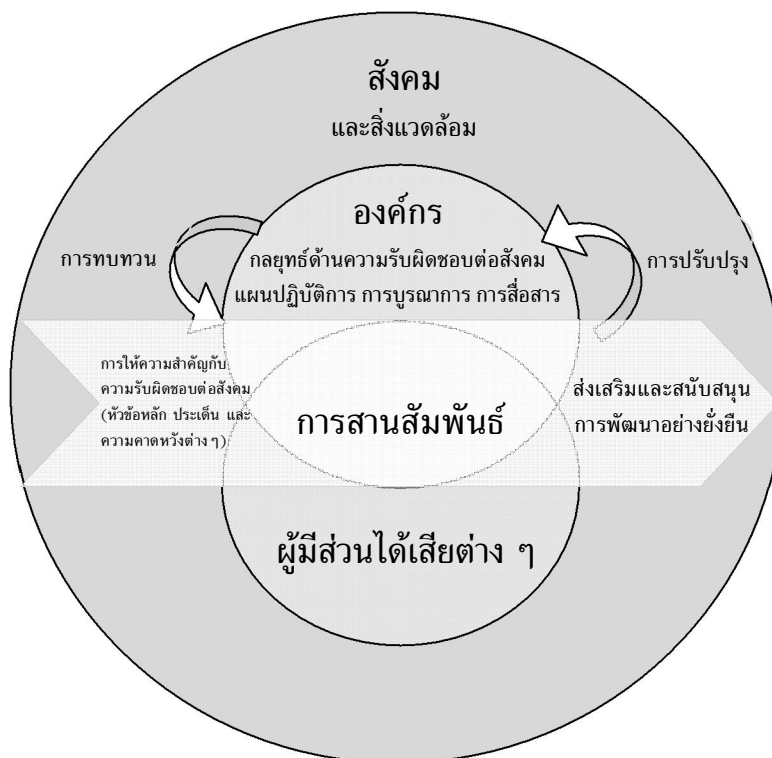
- คำนึงถึงการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนในการวางแผนโครงการลงทุนทางสังคมการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหมดควรเปิดโอกาสให้กับคนในชุมชน ตัวอย่างเช่น การเพิ่มการจัดซื้อจากท้องถิ่น และการจ้างให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแทน (outsourcing) เพื่อที่จะสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่น
- หลีกเลี่ยงการดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นการขยายเวลาการพึ่งพาอาศัยกิจกรรมการกุศลต่าง ๆ ขององค์กรที่กำลังดำเนินการอยู่หรือมีส่วนสนับสนุน
- ประเมินผลข้อริเริ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนขององค์กรที่ทำอยู่ ณ ขณะนี้ และรายงานต่อชุมชนและประชาชนที่อยู่ภายในองค์กร และชี้บ่งถึงการปรับปรุงต่าง ๆ ที่อาจทำได้
- พิจารณาการเป็นพันธมิตรกับองค์กรอื่น ๆ รวมทั้ง ภาครัฐการ ภาคธุรกิจ หรือองค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อทำให้เกิดการรวมพลังได้อย่างเต็มที่ และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ความรู้ และทักษะต่าง ๆ
- พิจารณาสันับสนุนโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งจัดให้มีการเข้าถึงอาหารและผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นอื่น ๆ สำหรับกลุ่มคนที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ หรือกลุ่มคนผู้ถูกเลือกปฏิบัติและผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ การเข้าถึงทรัพยากร และโอกาสของคนกลุ่มดังกล่าวด้วย

7. แนวทางการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร

7.1 ทัวไป

หัวข้อก่อนหน้านี้ ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับหลักการ หัวข้อหลัก และประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับหัวข้อนี้จะให้แนวทางในการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่การปฏิบัติ ในองค์กร ซึ่งโดยส่วนใหญ่องค์กรต่างๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับระบบการบริหารงาน กระบวนการ และ กิจกรรมต่างๆ ที่มีอยู่แล้วภายในองค์กร เช่น ระบบการบริหารงาน นโยบาย โครงสร้าง และเครือข่ายต่างๆ ที่มีอยู่แล้วขององค์กร เพื่อให้มีการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่การปฏิบัติ ในบางกิจกรรมอาจมีความจำเป็น ในการปรับวิธีการทำงานใหม่ หรือมีการพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในขอบเขตที่กว้างขวางยิ่งขึ้น

ในบางองค์กรอาจมีการนำเทคนิคต่างๆ เพื่อใช้ในการแนะนำแนวคิดใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร รวมทั้งมีระบบต่างๆ ที่มีประสิทธิผลสำหรับการสื่อสาร และการทบทวนภายในอยู่แล้ว ในขณะที่องค์กรอื่นๆ อาจมีระบบต่างๆ ที่กำหนดขึ้นเกี่ยวกับธรรมาภิบาล และในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยังไม่ตึก ซึ่งแนวทางที่นำเสนอต่อไปนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อช่วยองค์กรทั้งหมดในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมเข้ากับวิธีการดำเนินงานขององค์กรที่มีอยู่แล้ว ไม่ว่าองค์กรนั้นๆ จะมีจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ณ จุดใดก็ตาม (ดูรูปที่ 4)



รูปที่ 4- การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร

7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์กรกับความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร แนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรก็คือ ทำการวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร (ดูหัวข้อที่ 5) ซึ่งการทบทวนนี้จะช่วยทำให้องค์กรสามารถระบุถึงประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ภายใต้แต่ละหัวข้อหลัก และมีการระบุถึงผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ขององค์กรด้วยในการทบทวนควรครอบคลุมถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- ประเภท วัตถุประสงค์ ลักษณะของธุรกิจ และขนาดขององค์กร
- สถานที่ตั้ง ที่ซึ่งองค์กรมีการดำเนินงาน รวมทั้ง
 - กรอบของกฎหมายที่ควบคุมการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมว่ามีความเข้มงวดมากน้อยแค่ไหน
 - คุณลักษณะต่าง ๆ ในพื้นที่ของการดำเนินงานทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ
- สารสนเทศเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในอดีต
- คุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์กรด้านแรงงาน หรือลูกจ้าง รวมทั้งแรงงานรับเหมา
- องค์กรในภาคกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่องค์กรได้เข้าไปมีส่วนร่วม รวมทั้ง
 - กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีการดำเนินการโดยองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้
 - วิธีปฏิบัติ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมที่ได้รับการส่งเสริมโดยองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้
- พันธะกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม หลักการต่าง ๆ และแนวปฏิบัติขององค์กร
- ข้อกังวลต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- โครงสร้างต่าง ๆ และลักษณะของการตัดสินใจภายในองค์กร
- ห่วงโซ่แห่งคุณค่าขององค์กร

สิ่งสำคัญที่องค์กรควรตระหนักถึงคือ ในขณะนี้ผู้นำขององค์กรมีทัศนคติ ระดับของความมุ่งมั่น และความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยแค่ไหน การที่ผู้นำขององค์กรมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในหลักการ และหัวข้อหลักต่าง ๆ รวมทั้งประโยชน์ของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะมีส่วนช่วยอย่างมากต่อการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรได้ รวมทั้งขยายการดำเนินการภายใต้ขอบเขตอิทธิพลขององค์กรด้วย

7.3 การทำความเข้าใจความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

7.3.1 การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ

การไตร่ตรองอย่างรอบคอบตามบริบทของความรับผิดชอบต่อสังคมถือว่าเป็นกระบวนการที่ทำอย่างละเอียดรอบคอบและในลักษณะเชิงรุก เพื่อการขึ้นถึงผลกระทบที่ไม่ดีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ ทั้งที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหลีกเลี่ยง และบรรเทาผลกระทบต่าง ๆ เหล่านั้น

การไตร่ตรองอย่างรอบคอบอาจเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลที่สามารถส่งผลไปยังพฤติกรรมขององค์กรอื่น ๆ หากพบว่าองค์กรต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นสาเหตุของการละเมิดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน หรือในด้านอื่น ๆ ที่องค์กรอาจมีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ด้วย

ในกระบวนการไตร่ตรองอย่างรอบคอบใด ๆ องค์กรควรพิจารณาถึงบริบทของประเทศที่องค์กรเข้าไปดำเนินงานหรือในที่มีกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเกิดขึ้น รวมทั้งผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หรือได้เกิดขึ้นแล้วจากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเอง นอกจากนี้้องค์กรควรพิจารณาถึงผลที่จะตามมาในด้านลบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการกระทำของหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มีกิจกรรมต่าง ๆ เชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรด้วย

กระบวนการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ควรมีลักษณะที่เหมาะสมกับขนาด และสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กรในส่วนต่าง ๆ ต่อไปนี้

- นโยบายต่าง ๆ ขององค์กรที่มีความเชื่อมโยงกับหัวข้อหลัก ซึ่งจะให้แนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภายในองค์กร และหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับองค์กร
- วิธีการต่าง ๆ ของการประเมินว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้และที่วางแผนว่าจะดำเนินการต่อไปอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อเป้าประสงค์ของนโยบายเหล่านั้นอย่างไรบ้าง
- วิธีการต่าง ๆ ของการบูรณาการหัวข้อหลักต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดทั่วทั้งองค์กร
- วิธีการต่าง ๆ ของการติดตามผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนลำดับของความสำเร็จ และแนวทางการปฏิบัติอื่น ๆ ที่จำเป็น
- การดำเนินการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อจัดการกับผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

ในการขึ้นถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มให้มีการดำเนินการต่อไป องค์กรควรพยายามทำความเข้าใจให้มากขึ้นกับความท้าทาย และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความยากต่อการตัดสินใจจากมุมมองของบุคคล หรือกลุ่มต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มว่าจะได้รับอันตรายด้วย

นอกเหนือจากการประเมินตนเองตามข้างต้นแล้ว ในบางกรณีองค์กรอาจพบว่าทั้งความเป็นไปได้และมีความเหมาะสมที่องค์กรจะให้มีการใช้อิทธิพลที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมขององค์กรอื่น ๆ เพื่อเป็นการยกระดับของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเหล่านั้นให้ดีขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับองค์กรต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิด หรือกับองค์กรต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาถึงประเด็นต่าง ๆ

ที่ถูกบังคับให้มีการดำเนินการ หรือมีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของตนเอง เนื่องจากองค์กรที่ได้ผ่านประสบการณ์ในการยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาแล้ว องค์กรอาจขยายขีดความสามารถของตนเองและมีความตั้งใจในการชักชวนหน่วยงานอื่น ๆ ให้เข้ามาสนับสนุนการดำเนินการตามวัตถุประสงค์นี้ด้วย

7.3.2 การพิจารณาความสัมพันธ์ และนัยสำคัญของหัวข้อหลัก และประเด็นต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กร

7.3.2.1 การพิจารณาความสัมพันธ์

ทุก ๆ องค์กรจะมีความสัมพันธ์กับหัวข้อหลักต่าง ๆ ทุกหัวข้อ แต่อาจจะไม่มีความสัมพันธ์กับประเด็นต่าง ๆ ในทุกประเด็น ดังนั้น องค์กรควรทบทวนหัวข้อหลักต่าง ๆ ทั้งหมด เพื่อพิจารณาว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร

สำหรับการเริ่มต้นกระบวนการชี้บ่ง องค์กรควร

- แจกแจงรายการของกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่มีอยู่ทั้งหมด
- ชี้บ่งผู้มีส่วนได้เสีย (ดูหัวข้อที่ 5.3)
- ชี้บ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการดำเนินการขององค์กรเอง และเป็นขององค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอิทธิพลขององค์กร นอกจากนี้ การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ของผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาก็สามารถส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้วย
- พิจารณามุมมองหัวข้อหลัก และมีประเด็นใดบ้างที่อาจถูกหยิบยกขึ้นมาเมื่อองค์กร หรือองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอิทธิพล และ/หรือ ภายในห่วงโซ่แห่งคุณค่าเหล่านี้ มีการดำเนินการต่าง ๆ โดยให้พิจารณากฎหมายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องด้วย
- ตรวจสอบขอบเขตของเส้นทางของผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้เสีย และต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ตรวจสอบเส้นทางต่าง ๆ ซึ่งผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจ การดำเนินการและแผนงานต่าง ๆ ขององค์กร
- ชี้บ่งประเด็นต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์กรที่ทำอยู่เป็นประจำ รวมทั้งที่อาจกระทำเป็นครั้งคราวภายใต้สถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ

แม้ว่าองค์กรจะเชื่อว่าตนเองมีความเข้าใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวกับตนเองเป็นอย่างดีแล้ว (ดูหัวข้อที่ 5.2.3) อย่างไรก็ตาม องค์กรควรพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการชี้บ่งเพื่อทำให้เกิดการเพิ่มมุมมองเกี่ยวกับหัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ เนื่องจากมีสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักที่ว่าอาจยังมีประเด็นต่าง ๆ บางประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร อาจสามารถได้รับการชี้บ่งจากผู้มีส่วนได้เสียได้

ในบางสถานการณ์ องค์กรบางแห่งอาจสรุปว่า เนื่องจากองค์กรมีการดำเนินการที่มีกฎหมายต่าง ๆ ครอบคลุมหัวข้อหลักต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่แล้ว ดังนั้น การที่องค์กรมีการดำเนินการ ได้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนดไว้ ก็อาจมีความเพียงพอและสามารถมั่นใจว่า ได้จัดการกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหลักต่าง ๆ เหล่านั้นได้แล้ว อย่างไรก็ตาม การที่ได้มีการทบทวนอย่างระมัดระวังเกี่ยวกับหัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 6 อาจพบว่ายังคงมีบางประเด็นที่เกี่ยวข้องซึ่งยังไม่มีกฎหมายควบคุม หรือกฎหมายมีการควบคุมแล้วแต่การบังคับใช้ยังไม่เหมาะสมพอเพียง หรือกฎหมายมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน หรือรายละเอียดไม่เพียงพอ

แม้ว่าหัวข้อหลัก หรือประเด็นต่าง ๆ ได้รับการกำหนดไว้ในกฎหมายแล้ว ซึ่งในการตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของกฎหมายในบางกรณีจะมีการดำเนินการที่เหนือกว่าแค่การทำให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น กฎหมายสิ่งแวดล้อมกำหนดค่าควบคุมของการปลดปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือทางน้ำไว้ที่ปริมาณ หรือระดับหนึ่ง องค์กรควรใช้วิธีการปฏิบัติที่ดีมาเป็นแนวทางในการลดการปลดปล่อยมลพิษดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำอยู่เพื่อเป็นการจัดการปลดปล่อยมลพิษให้หมดไปอย่างสมบูรณ์ อีกตัวอย่างหนึ่งได้แก่ โรงเรียนมีการตัดสินใจโดยสมัครใจในการนำน้ำฝนมาใช้ซ้ำเพื่อวัตถุประสงค์ด้านสุขภาพ และตัวอย่างของโรงพยาบาล ซึ่งนอกเหนือจากโรงพยาบาลได้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านแรงงานแล้ว โรงพยาบาลยังมีโปรแกรมพิเศษสำหรับส่งเสริมการสร้างสมดุลในการดำรงชีวิตของบุคลากรของโรงพยาบาลด้วย

7.3.2.2 การพิจารณานัยสำคัญ

เมื่อองค์กรได้ทำการชี้ประเด็นต่าง ๆ อย่างกว้างขวางซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรแล้ว องค์กรควรพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ที่ได้รับการชี้บ่งแล้วนั้นอย่างละเอียด และกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อการตัดสินใจว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีนัยสำคัญสูงสุด และมีความสำคัญมากที่สุดต่อองค์กร โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวครอบคลุมถึง

- ขอบเขตของผลกระทบในแต่ละประเด็นต่อผู้มีส่วนได้เสียและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ หรือจากการที่ไม่ได้ดำเนินการต่อประเด็นต่าง ๆ
- ระดับของข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นที่เกี่ยวข้อง
- การชี้บ่งความคาดหวังด้านสังคมต่อการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่าง ๆ เหล่านั้น

โดยทั่วไปแล้ว ประเด็นต่าง ๆ ที่จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญ คือ การที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย มีการปฏิบัติตามแนวทางของสากลได้ไม่สม่ำเสมอ มีแนวโน้มที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต หรือสุขภาพ และการปฏิบัติต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสิ่งแวดล้อม

7.3.3 ขอบเขตอิทธิพลขององค์กร

7.3.3.1 การประเมินขอบเขตอิทธิพลขององค์กร

องค์กรสามารถใช้อิทธิพลจากแหล่งต่างๆ ได้แก่

- การเป็นเจ้าของและการกำกับดูแล รวมถึงลักษณะและขอบเขตของการเป็นเจ้าของหรือการเป็นผู้แทนของหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- ความสัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจ รวมถึงขอบเขตของความสัมพันธ์ทางด้านเศรษฐกิจ และระดับความสำคัญของความสัมพันธ์สำหรับแต่ละองค์กร องค์กรที่มีระดับความสำคัญต่อองค์กรอื่นมากกว่าก็ย่อมที่จะสามารถสร้างอิทธิพลกับองค์กรอื่นได้สูงกว่า
- อำนาจตามกฎหมาย/การเมือง ตัวอย่างเช่น การมีข้อตกลง หรือสัญญาที่มีผลผูกพันตามกฎหมาย หรือการที่องค์กรได้รับอนุญาตตามกฎหมายให้มีความสามารถในการไปบังคับองค์กรอื่นๆ ให้มีพฤติกรรมตามที่ต้องการ
- ความคิดเห็นของสาธารณะ รวมถึงความสามารถขององค์กรในการมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นสาธารณะ และผลกระทบจากความคิดเห็นสาธารณะที่มีต่อผู้อื่นซึ่งองค์กรพยายามเข้าไปมีอิทธิพล

การใช้อิทธิพลขององค์กรอาจขึ้นอยู่กับหลาย ๆ ปัจจัย รวมถึงขอบเขตทางกายภาพ ขอบข่าย ระยะเวลา และความเข้มแข็งของความสัมพันธ์

7.3.3.2 การใช้อิทธิพล

องค์กรสามารถใช้อิทธิพลของตนเองกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดผลกระทบที่ดีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน หรือเพื่อลดผลกระทบที่ไม่ดี หรือทั้งสองอย่าง เมื่อองค์กรทำการประเมินขอบเขตอิทธิพลและพิจารณาถึงความรับผิดชอบต่างๆ ของตนเองแล้ว องค์กรควรมีการใช้วิธีการใดตรงอย่างรอบคอบด้วย

วิธีการต่างๆ ในการใช้อิทธิพล รวมถึง

- การกำหนดเงื่อนไขในข้อสัญญา หรือสิ่งจูงใจต่างๆ
- การประกาศต่อสาธารณะโดยองค์กร
- การสานสัมพันธ์กับชุมชน ผู้นำทางการเมือง และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ
- การตัดสินใจในการลงทุน
- การแบ่งปันความรู้และสารสนเทศ
- การดำเนินงานในโครงการต่างๆ ร่วมกัน
- การโน้มน้าวชักจูงที่ทำอย่างมีความรับผิดชอบ และการใช้ความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน
- การสนับสนุนแนวทางการปฏิบัติที่ดี
- การสร้างความเป็นหุ้นส่วนกับสมาคมของกลุ่มธุรกิจเดียวกัน องค์กรต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ

องค์กรควรพิจารณาประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่างๆ ที่องค์กรมีความสัมพันธ์อยู่แล้ว หรือที่ความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ด้วย องค์กรสามารถมีอิทธิพลต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยผ่านทาง การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร และผ่านทางสารสนเทศที่ให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรเกี่ยวกับพื้นฐานที่ใช้ในการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ เหล่านี้

การใช้อิทธิพลขององค์กรควรยึดแนวทางของการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และหลักการและแนวปฏิบัติอื่นๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่เสมอ (ดูหัวข้อที่ 4 และ 5) เมื่อมีการใช้อิทธิพลขององค์กรในชั้นแรกองค์กรควรพิจารณาการสานสัมพันธ์โดยมีการสานเสวนาที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม หากการสานเสวนาไม่ประสบความสำเร็จ องค์กรอาจพิจารณาการดำเนินการด้วยวิธีอื่นๆ ซึ่งอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะของความสัมพันธ์

ในกรณีที่องค์กรสามารถควบคุมองค์กรอื่นๆ ได้โดยพฤตินัย ดังนั้นความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินการขององค์กรที่มีอยู่ก็เป็นเช่นเดียวกันกับการที่องค์กรที่สามารถควบคุมได้อย่างเป็นทางการ ซึ่งการที่องค์กรมีการควบคุมได้โดยพฤตินัยจะหมายถึงสถานการณ์ที่องค์กรหนึ่งมีความสามารถสั่งการเกี่ยวกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรอื่นได้ แม้ว่าองค์กรนั้นไม่ได้มีอำนาจตามกฎหมาย หรืออย่างเป็นทางการในการดำเนินการดังกล่าวแต่อย่างใด

7.3.4 การกำหนดลำดับความสำคัญของหัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ

องค์กรควรพิจารณาและมุ่งมั่นต่อสิ่งที่ได้มีการกำหนดลำดับความสำคัญไว้แล้ว เพื่อให้เกิดการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร และการปฏิบัติในงานประจำวัน การกำหนดลำดับความสำคัญควรกำหนดจากประเด็นต่างๆ ที่พิจารณาแล้วว่ามีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์ (ดูหัวข้อ 7.3.2) ผู้มีส่วนได้เสียควรมีส่วนร่วมในการชี้บ่งลำดับความสำคัญ (ดูหัวข้อ 5.3) ลำดับของความสำคัญมักแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา

การตัดสินใจว่าจะดำเนินการกับประเด็นใดในลำดับต้น ๆ องค์กรควรพิจารณาถึง

- ผลการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานระหว่างประเทศ การปฏิบัติตามแนวทางของสากล การปฏิบัติที่ทันยุคทันสมัย และแนวทางการปฏิบัติที่ดี
- ประเด็นที่สามารถส่งผลกระทบต่อความสำคัญขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่สำคัญหรือไม่
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง โดยเปรียบเทียบกับทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ
- ระยะเวลาที่จะบรรลุผลต่างๆ ที่ต้องการ
- การเกิดปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญ หากไม่ได้ดำเนินการอย่างทันท่วงทีหรือไม่

- ความยากง่ายและความรวดเร็วในทางปฏิบัติ ที่อาจช่วยเพิ่มความตระหนักและกระตุ้นให้มีการดำเนินการ เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร

การจัดลำดับความสำคัญจะแปรเปลี่ยนไปในระหว่างองค์กรต่าง ๆ

นอกเหนือจากการจัดลำดับความสำคัญสำหรับเรื่องที่จะดำเนินการในทันทีแล้ว องค์กรสามารถกำหนดลำดับความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งองค์กรคาดว่าจะดำเนินการในอนาคตด้วย เช่น การก่อสร้างตึก การจ้างพนักงานใหม่ การจ้างผู้รับเหมา หรือกิจกรรมการหาทุนต่าง ๆ ดังนั้น การพิจารณาจัดลำดับความสำคัญจะเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ในอนาคต

การจัดลำดับความสำคัญควรได้รับการทบทวนและทำให้ทันสมัยในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับองค์กร

7.4 แนวปฏิบัติในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร

7.4.1 การเพิ่มความตระหนักและการสร้างความสามารถด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การสร้างการรับผิดชอบต่อสังคมให้เข้าไปอยู่ในทุก ๆ ส่วนขององค์กรล้วนเกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นและความเข้าใจจากทุก ๆ คนที่อยู่ในระดับต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้น ความทุ่มเทต่าง ๆ ขององค์กรในช่วงแรกสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมจึงควรมุ่งเน้นที่การสร้างการตระหนัก โดยควรเพิ่มการสร้างการเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งหลักการ หัวข้อหลัก และประเด็นต่าง ๆ

ความมุ่งมั่นและความเข้าใจควรเริ่มต้นมาจากผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร การที่ผู้บริหารระดับสูงสุดได้มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับองค์กรก็จะมีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดความมุ่งมั่นขององค์กรโดยรวม ดังนั้น ความพยายามในการทุ่มเทต่าง ๆ ควรทำเพื่อที่จะทำให้อำนาจขององค์กรมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงความหมายและประโยชน์ต่าง ๆ ของการรับผิดชอบต่อสังคม

ลูกจ้างบางคน และบางหน่วยงานขององค์กรอาจจะให้ความสนใจและรับที่จะดำเนินการในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าคนอื่น หรือหน่วยงานอื่น ๆ ดังนั้น องค์กรอาจพบว่าน่าจะเป็นการดีหากจะไปมุ่งเน้นของความพยายามในช่วงต้น ๆ ในหน่วยงานที่มีการตอบรับดังกล่าวเพื่อแสดงให้เห็นถึงความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง

การสร้างวัฒนธรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอาจใช้ระยะเวลาพอสมควร แต่หากมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเริ่มต้นจากค่านิยมและวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วในขณะนี้ จะพบว่าองค์กรหลาย ๆ แห่งสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างความสามารถเพื่อให้มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้มแข็ง หรือการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในบางกิจกรรม เช่น กิจกรรมการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการประยุกต์ใช้หัวข้อหลักต่าง ๆ ดังนั้นในความทุ่มเทต่าง ๆ ควรใช้ประโยชน์จากความรู้และทักษะที่มีอยู่ของบุคลากรภายในองค์กรเอง นอกจากนั้นความทุ่มเทต่าง ๆ ควรรวมถึงการสร้างความรู้ความสามารถและฝึกอบรมให้กับผู้จัดการและคนงานต่าง ๆ ในห่วงโซ่อุปทานตามความเหมาะสมซึ่งการฝึกอบรมแบบเฉพาะอาจเกิดประโยชน์สำหรับบางประเด็นของความรับผิดชอบต่อสังคม

การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรอาจชี้แจงความจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการตัดสินใจและธรรมาภิบาลที่จะช่วยส่งเสริมให้มีความเป็นอิสระ มีอำนาจ และการจูงใจในการให้ข้อเสนอแนะต่อแนวทางและแนวคิดใหม่ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น องค์กรอาจพบว่ามีความจำเป็นในการปรับปรุงเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับเฝ้าติดตามและตรวจวัดผลการดำเนินงานในบางด้านได้

การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับของความตระหนักและการสร้างความสามารถสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม ในกรณีเช่นนี้ การศึกษาสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้กำหนดทิศทางใหม่สำหรับการให้อำนาจกับบุคลากรในการดำเนินการกับประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการส่งเสริมบุคลากรเหล่านั้นได้มีการคำนึงถึงคุณค่าต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยดูแลการดำเนินการได้อย่างทรงพลังและในเชิงของการป้องกัน

7.4.2 การกำหนดทิศทางขององค์กรต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

การประกาศอย่างเป็นทางการและการดำเนินการต่าง ๆ โดยผู้นำขององค์กร รวมทั้งจุดมุ่งหมาย แรงบันดาลใจ ค่านิยม จริยธรรม และกลยุทธ์ขององค์กรล้วนถูกใช้ในการกำหนดทิศทางขององค์กร ในการทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจที่มีความสำคัญขององค์กรและต้องทำให้เกิดประสิทธิผล องค์กรควรสะท้อนสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อย่างชัดเจน

องค์กรควรกำหนดทิศทางของตนโดยการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ โครงสร้าง และการดำเนินการต่าง ๆ โดยแนวทางการดำเนินงานที่สามารถทำได้ คือ

- การรวมไว้ในแรงบันดาลใจต่าง ๆ ขององค์กร หรือการประกาศวิสัยทัศน์ที่มีการอ้างอิงถึงวิธีการ ซึ่งองค์กรตั้งใจให้ความรับผิดชอบต่อสังคมไปมีอิทธิพลต่อการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- การรวบรวมไว้ในจุดมุ่งหมายขององค์กร หรือในการประกาศพันธกิจที่มีความเฉพาะเจาะจง ชัดเจน และกระชับที่มีการอ้างอิงถึงความสำคัญในด้านต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งหลักการและประเด็นต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะช่วยกำหนดวิธีในการดำเนินการขององค์กร
- จัดทำวิธีปฏิบัติที่ดี หรือจริยธรรมไว้เป็นเอกสารที่มีการระบุถึงความมุ่งมั่นขององค์กรต่อความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการแปลหลักการ และค่านิยมต่าง ๆ ไปสู่การประกาศเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสม วิธีปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ ดังกล่าวควรอยู่บนพื้นฐานของหลักการต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม ในหัวข้อที่ 4 และแนวทางในหัวข้อที่ 6
- การรวมความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นองค์ประกอบหลักในกลยุทธ์ขององค์กร โดยการนำไปบูรณาการไว้ในระบบ นโยบาย กระบวนการต่าง ๆ และพฤติกรรมในการตัดสินใจ
- การแปลลำดับความสำคัญของการดำเนินการต่อหัวข้อหลัก และประเด็นต่าง ๆ ไว้ในวัตถุประสงค์ของการบริหารงานต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งกลยุทธ์ กระบวนการ และกรอบของเวลา โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ควรมีความเจาะจง และสามารถวัดได้ หรือสามารถทวนสอบได้ นอกจากนี้ปัจจัยเข้าที่มาจากผู้มีส่วนได้เสียยังมีคุณค่าต่อกระบวนการนี้ด้วย โดยรายละเอียดของแผนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุ

วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงความรับผิดชอบ ระยะเวลางบประมาณ และผลจากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรควรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์สำหรับการบรรลุผลสำเร็จดังกล่าว

7.4.3 การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมไปสู่ธรรมาภิบาล ระบบ และขั้นตอนการดำเนินงาน

วิธีการที่สำคัญและมีประสิทธิผลในการทำให้ความรับผิดชอบต่อสังคมเกิดขึ้นตลอดทั่วทั้งองค์กร คือ การดำเนินการผ่านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการตัดสินใจและการดำเนินการเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์กร

องค์กรควรมีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์และมีระเบียบแบบแผนต่อผลกระทบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหลักในแต่ละหัวข้อ และมีการเฝ้าติดตามผลกระทบต่าง ๆ ขององค์กรภายในขอบเขตอิทธิพลของตนเองเพื่อให้สามารถลดความเสี่ยงที่จะทำความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุดในขณะที่ทำการเพิ่มโอกาสและผลกระทบที่ดีต่าง ๆ ให้มากที่สุด โดยในการตัดสินใจ รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใหม่ ๆ องค์กรควรพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจนี้ต่อผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำดังกล่าว องค์กรควรพิจารณาวิธีการที่ดีที่สุดที่จะลดผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสียหายจากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร และการเพิ่มขึ้นของผลกระทบที่เป็นประโยชน์จากพฤติกรรมของตนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เมื่อมีการตัดสินใจควรพิจารณาถึงทรัพยากรต่าง ๆ และการวางแผนเพื่อให้ได้ผลสำเร็จที่ต้องการด้วย

องค์กรควรยืนยันว่าหลักการต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม (ดูหัวข้อที่ 4) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อความเป็นธรรมาภิบาล และสะท้อนออกมาในโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร องค์กรควรทบทวนขั้นตอนการดำเนินงานและกระบวนการต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าขั้นตอนการดำเนินงานและกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ได้มีการพิจารณาถึงการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ อาจรวมถึง

- มั่นใจว่าแนวทางการบริหารงานที่ได้กำหนดขึ้นได้สะท้อนและระบุถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- การชี้แจงถึงแนวทางต่าง ๆ ที่มีการนำหลักการต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมและหัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร
- จัดตั้งหน่วยงาน หรือกลุ่มต่าง ๆ ขึ้นภายในองค์กรเพื่อทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการ และหัวข้อหลักต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม (ที่มีความเหมาะสมกับขนาดและลักษณะขององค์กร)
- พิจารณาถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเมื่อมีการดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร
- การรวบรวมแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อและการลงทุนต่าง ๆ การบริหารทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์กร

ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่ในขณะนี้สามารถส่งผลกระทบต่อความง่าย หรือความล่าช้า ในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร สำหรับบางองค์กรที่มีค่านิยมและ วัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกับแนวทางของความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่แล้ว การบูรณาการจะสามารถเดินหน้า ได้อย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้าม หากมีบางส่วนในองค์กรที่อาจยังไม่ให้การยอมรับถึงประโยชน์ของ ความรับผิดชอบต่อสังคม และอาจมีการต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น การใช้ความพยายามอย่างเป็น ระบบตลอดช่วงระยะเวลาหนึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้เกิดการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานต่างๆ เหล่านั้นได้

ขอให้มีความตระหนักว่ากระบวนการในการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร จะไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้พร้อมๆ กันในคราวเดียวกันสำหรับทุกหัวข้อหลักและประเด็นต่างๆ ดังนั้น แนวทางที่เป็นประโยชน์ คือ การกำหนดแผนสำหรับการดำเนินการกับประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับ ความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะเวลาสั้น และบางประเด็นอาจใช้ช่วงระยะเวลายาวกว่า แผนงานที่กำหนด ขึ้นดังกล่าวควรทำได้จริงและควรพิจารณาถึงขีดความสามารถขององค์กร ความเพียงพอของทรัพยากร และลำดับก่อนหลังของประเด็นต่างๆ รวมทั้งการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ดูหัวข้อที่ 7.3.4)

7.5 การสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

7.5.1 บทบาทของการสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

วิธีปฏิบัติต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จะเกี่ยวข้องกับรูปแบบของการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งรวมถึง

- การยกระดับความตระหนักให้เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรสำหรับกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ แผนงาน ผลการดำเนินงาน และความท้าทายต่าง ๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- การแสดงถึงความเคารพต่อหลักการต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ระบุในหัวข้อที่ 4
- การช่วยในการสานสัมพันธ์ และการสานเสวนากับผู้มีส่วนได้เสีย
- การระบุข้อกฎหมายและระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการเปิดเผยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม
- การแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้มีการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามความมุ่งมั่นที่ได้ ประกาศไว้โดยมีการตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียและความคาดหวังของสังคมโดยทั่วไป
- การให้สารสนเทศเกี่ยวกับผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินการต่าง ๆ ผลลัพธ์และการบริการ ขององค์กร รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ว่าผลกระทบมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงของเวลาอย่างไร
- การช่วยในการสานสัมพันธ์และการสร้างขวัญกำลังใจแก่ลูกจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการสนับสนุน การดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- การช่วยในการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรต่าง ๆ ที่มีการดำเนินกิจการคล้ายกัน ซึ่งจะสามารถช่วย กระตุ้นให้มีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- การเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กรเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเปิดเผย ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อช่วยเสริมความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียต่อองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

7.5.2 คุณลักษณะของสารสนเทศเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ควร

- ครบถ้วนสมบูรณ์ สารสนเทศควรระบุถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีความสำคัญทั้งหมด และผลกระทบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- เข้าใจได้ง่าย สารสนเทศควรมีการจัดเตรียมไว้โดยคำนึงถึงความรู้ และพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรม สังคม การศึกษา และเศรษฐกิจของผู้ที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ในการเลือกใช้ภาษาและลักษณะของเนื้อหาที่นำมาเสนอ รวมทั้งวิธีการวางกรอบโครงสร้างควรสามารถเข้าถึงได้ง่ายจากผู้มีส่วนได้เสียที่ตั้งใจไว้ว่าจะเป็นผู้รับสารสนเทศนี้
- ตอบสนอง สารสนเทศควรตอบสนองต่อความสนใจต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสีย
- แท้จริง สารสนเทศควรถูกต้อง เป็นจริง และควรให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้สามารถเกิดประโยชน์และเหมาะสมตามวัตถุประสงค์
- สมดุล สารสนเทศควรมีความสมดุล และเป็นกลาง รวมทั้งไม่ควรละเลยต่อสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในทางที่ไม่ดีอันเกี่ยวข้องกันกับผลกระทบต่าง ๆ จากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- ทันสมัย สารสนเทศที่ล้าสมัยสามารถนำไปสู่การเข้าใจผิดได้ เมื่อสารสนเทศมีการอธิบายถึงการดำเนินการต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาที่ได้มีการระบุไว้อย่างชัดเจน ซึ่งการชี้แจงถึงเวลาที่ชัดเจนดังกล่าว จะช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ สามารถนำผลการดำเนินงานขององค์กรไปเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ และผลการดำเนินงานขององค์กรอื่น ๆ
- สามารถเข้าถึงได้ สารสนเทศเกี่ยวกับประเด็นเฉพาะต่าง ๆ ควรมีการจัดเตรียมไว้สำหรับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7.5.3 ประเภทของการสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเภทของการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมมีอยู่หลายประเภท ดังตัวอย่างต่าง ๆ คือ

- การประชุม หรือการสนทนากันระหว่างผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ
- การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นเฉพาะต่าง ๆ หรือโครงการต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคม การสื่อสารนี้ควรเกี่ยวกับการสานเสวนากับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ (หากเป็นไปได้ และมีความเหมาะสม)
- การสื่อสารระหว่างผู้บริหารขององค์กรกับลูกจ้าง หรือสมาชิกต่าง ๆ เพื่อยกระดับความตระหนัก โดยทั่วไปและการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมรวมทั้งการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารในลักษณะนี้จะมีประสิทธิผลมากที่สุดเมื่อมีการใช้การสานเสวนา
- กิจกรรมการทำงานเป็นทีมที่มุ่งเน้นให้มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

- การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจากการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร การร้องเรียนนี้สามารถได้รับการทวนสอบโดยผ่านการทบทวนโดยหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือภายใน และเพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ข้อร้องเรียนนี้อาจได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือภายนอกก็ได้ การสื่อสารควรให้โอกาสต่างๆ สำหรับการรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้เสียตามความเหมาะสม
- การสื่อสารกับผู้ส่งมอบต่างๆ เกี่ยวกับข้อกำหนดต่างๆ ของการจัดซื้อที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- การสื่อสารต่อสาธารณชนเกี่ยวกับภาวะฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม โดยก่อนการเกิดภาวะฉุกเฉิน การสื่อสารควรมีเป้าหมายเพื่อสร้างความตระหนักและการเตรียมความพร้อมในระหว่างภาวะฉุกเฉิน การสื่อสารควรมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ พร้อมทั้งให้สารสนเทศถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างเหมาะสม
- การสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น ฉลากผลิตภัณฑ์ สารสนเทศของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งสารสนเทศสำหรับผู้บริโภค การเปิดโอกาสให้มีการส่งข้อมูลย้อนกลับจะสามารถนำมาปรับปรุงรูปแบบของการสื่อสารได้
- บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมในนิตยสาร หรือจดหมายข่าวต่างๆ ที่มีเป้าหมายสำหรับกลุ่มองค์กรที่มีการดำเนินกิจการคล้ายกัน
- การโฆษณา หรือถ้อยแถลงต่อสาธารณะเพื่อการส่งเสริมในบางด้านของความรับผิดชอบต่อสังคม
- การให้ข้อมูลต่อหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล หรือการให้ข้อมูลเพื่อตอบข้อซักถามของสาธารณะ
- การเสนอรายงานต่อสาธารณะตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียให้ข้อมูลย้อนกลับได้ (ดูกรอบที่ 15)

การสื่อสารอาจดำเนินการผ่านวิธีการ และสื่อต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย ประกอบด้วย การจัดประชุม กิจกรรมสาธารณะ ชุมชน รายงาน จดหมายข่าว นิตยสาร ไปสเตอร์ การโฆษณา จดหมาย จดหมายที่เป็นเสียง (voicemail) การแสดงสด วิดีทัศน์ เว็บไซต์ เว็บไซต์ที่มีการออกอากาศโดยใช้เสียง (podcasts) บล็อก (การแลกเปลี่ยนข้อมูลของชมรมต่างๆ ในเว็บไซต์) ใบแทรกในผลิตภัณฑ์ และฉลากต่างๆ การสื่อสารสามารถทำผ่านสื่อต่างๆ โดยใช้การแถลงข่าว การสัมภาษณ์ บทบรรณาธิการ และบทความต่างๆ

กรอบที่ 15 - การรายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรควรรายงานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจำนวนขององค์กรที่มีการจัดทำรายงานต่อผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงระยะเวลาที่กำหนดเริ่มเพิ่มมากขึ้น การรายงานต่อผู้มีส่วนได้เสียสามารถกระทำได้หลายแนวทางที่แตกต่างกัน รวมถึงการประชุมกับผู้มีส่วนได้เสีย จดหมายที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงเวลาที่กำหนด สารสนเทศในเว็บไซต์ และรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่จัดทำเป็นช่วง ๆ ของระยะเวลา

ในการรายงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรควรมีสารสนเทศที่ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ และผลการดำเนินงานเกี่ยวกับหัวข้อหลัก และประเด็นต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกี่ยวข้อง การรายงานควรอธิบายว่าผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างไร และเมื่อใด

องค์กรควรให้ภาพของผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยุติธรรมและชัดเจน รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ และความผิดพลาด (shortfalls) และวิธีการในการดำเนินการกับความผิดพลาดเหล่านั้น

องค์กรอาจเลือกรายงานให้ครอบคลุมการดำเนินการต่างๆ ทั้งหมดของตนในครั้งเดียวกัน หรือทำรายงานแยกต่างหากของแต่ละกิจกรรมที่มีในแต่ละพื้นที่ หรือในแต่ละแห่ง กลุ่มต่างๆ ในชุมชนมักเห็นว่าการรายงานที่ทำเป็นกลุ่มเล็กๆ และเป็นแบบพื้นที่เฉพาะ จะมีประโยชน์มากกว่าการรายงานในภาพกว้างขององค์กร

การจัดพิมพ์รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร โดยในการจัดเตรียมรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรควรพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

- ขอบเขตและระดับของรายงานควรเหมาะสมกับขนาดและลักษณะขององค์กร
- ระดับของรายละเอียด อาจสะท้อนถึงประสบการณ์ของขอบเขตการทำรายงานขององค์กร ในบางกรณีพบว่าในช่วงเริ่มต้นองค์กรมีการจำกัดการรายงานที่ครอบคลุมเฉพาะในบางด้านเท่านั้น และในปีต่อ ๆ มา มีการขยายขอบเขตให้กว้างขวางขึ้นเนื่องจากมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่จะทำรายงานได้กว้างขวางขึ้น
- รายงานควรอธิบายว่า องค์กรมีแนวทางในการตัดสินใจต่อประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวิธีการดำเนินการกับประเด็นต่างๆ เหล่านั้นอย่างไร
- รายงานควรแสดงถึงเป้าประสงค์ต่างๆ ของผลการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์และการบริการต่างๆ ในบริบทของการพัฒนาที่ยั่งยืน
- รายงานสามารถจัดทำได้ในรูปแบบที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย รูปแบบต่างๆ ดังกล่าวอาจรวมถึงการแสดงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ หรือ เป็นเอกสาร โดยรายงานอาจเป็นเอกสารที่แยกออกมาเฉพาะ หรืออาจเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปีขององค์กร

สารสนเทศเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถรับเพิ่มเติมได้จากข้อเสนอแนะและเครื่องมือต่างๆ เกี่ยวกับในการทำรายงาน - ทั้งในระดับนานาชาติ ระดับชาติ หรือระดับภาคส่วนเฉพาะ (ดูหัวข้อที่ 7.8 สำหรับแนวทางในการประเมินข้อเสนอแนะต่างๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม)

7.5.4 การสานเสวนากับผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องของการสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การสานเสวนากับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรจะทำให้องค์กรสามารถได้ประโยชน์จากการได้รับและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศเกี่ยวกับมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียได้โดยตรง องค์กรควรทำการสานเสวนากับผู้มีส่วนได้เสียของตนเพื่อ

- ประเมินความเหมาะสม และประสิทธิผลของเนื้อหาสาระ สื่อที่ใช้ ความถี่ และขอบเขตในการสื่อสาร เพื่อให้สามารถปรับปรุงได้ตามความจำเป็น
- กำหนดลำดับความสำคัญของเนื้อหาสาระที่จะสื่อสารในอนาคต
- ยืนยันถึงการได้รับการทวนสอบรายงานสารสนเทศที่จัดทำขึ้นจากผู้มีส่วนได้เสีย หากมีการใช้แนวทางการทวนสอบนี้
- ชี้แจงถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดี

7.6 การเพิ่มความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

7.6.1 วิธีการเพิ่มความน่าเชื่อถือ

การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรสามารถทำได้หลาย ๆ วิธี วิธีแรกคือ การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสานเสวนากับผู้มีส่วนได้เสีย วิธีนี้เป็นวิธีที่สำคัญในการที่จะเพิ่มความเชื่อมั่นได้ว่า องค์กรมีความเข้าใจต่อผลประโยชน์ และความสนใจต่าง ๆ ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด การสานเสวนานี้ยังสามารถสร้างความไว้วางใจ และช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือได้ด้วย การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียยังสามารถนำมาใช้เป็นพื้นฐานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการทวนสอบการกล่าวอ้างเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กรได้อีกด้วย องค์กรและผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ สามารถจัดให้มีการเตรียมการเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีการทบทวนตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด หรือการเฝ้าติดตามประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร

ความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้องกับบางประเด็น ในบางครั้งสามารถทำให้เพิ่มความน่าเชื่อถือได้โดยการใช้รูปแบบของการรับรองต่าง ๆ (certification schemes) ข้อเสนอนี้ได้รับการกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการรับรองความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ หรือการรับรองกระบวนการ หรือการรับรองผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติด้านแรงงาน และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม รูปแบบของการรับรองข้างต้นควรมีความอิสระและมีความน่าเชื่อถือในตัวเอง ในบางสถานการณ์ องค์กรได้เชิญหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นอิสระจากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรมาช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ ตัวอย่างเช่น การเชิญบุคคลเพื่อเข้าร่วมในคณะกรรมการกำกับดูแล หรือคณะกรรมการทบทวนที่ประกอบด้วยสมาชิกที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาเป็นคณะกรรมการเนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีความน่าเชื่อถือ

ในบางครั้ง องค์กรต่าง ๆ มีการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่มขององค์กรที่มีการดำเนินกิจการคล้ายกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในสถานที่ทำงาน หรือในชุมชนที่องค์กรเหล่านั้นตั้งอยู่

องค์กรอาจเพิ่มความน่าเชื่อถือของตนโดยการแสดงถึงความมุ่งมั่นที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่าง ๆ ของตน การดำเนินการอย่างเหมาะสม และการประเมินผลการดำเนินงาน และการรายงานถึงความคืบหน้าและข้อปัญหาต่าง ๆ ของการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7.6.2 การเพิ่มความน่าเชื่อถือของรายงานและการกล่าวอ้างด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

มีหลายวิธีการในการเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับรายงานและการกล่าวอ้างต่าง ๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะรวมถึง

- การจัดทำรายงานเกี่ยวกับสมรรถนะของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีการเปรียบเทียบกับช่วงเวลาต่าง ๆ และกับรายงานต่าง ๆ ที่จัดทำโดยองค์กรในกลุ่มเดียวกัน โดยที่มีการยอมรับว่าลักษณะของรายงานจะขึ้นอยู่กับประเภท ขนาด และขีดความสามารถขององค์กร
- การให้คำอธิบายโดยสังเขปเกี่ยวกับสาเหตุของการที่ไม่ได้มีการรายงานในบางหัวข้อไว้ในรายงาน เพื่อที่จะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้พยายามที่จะรายงานให้ได้ครอบคลุมทุก ๆ หัวข้อที่มีนัยสำคัญ
- การใช้กระบวนการทวนสอบที่เข้มงวดและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะทำให้ข้อมูลและสารสนเทศสามารถสอบกลับได้ถึงแหล่งที่น่าเชื่อถือเพื่อทำการทวนสอบถึงความถูกต้องของข้อมูลและสารสนเทศนั้น
- การขอความช่วยเหลือจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีความเป็นอิสระจากกระบวนการจัดทำรายงานทั้งที่มาจากภายใน หรือภายนอกองค์กร เพื่อทำหน้าที่ในกระบวนการการทวนสอบ
- การจัดพิมพ์ข้อความผลของการตรวจสอบยืนยันต่อผลของการทวนสอบไว้เป็นส่วนหนึ่งของรายงาน
- การให้กลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียได้ร่วมในการพิจารณาว่ารายงานได้สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์และประเด็นต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญขององค์กร และการที่องค์กรได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และรายงานได้ระบุการดำเนินการต่าง ๆ ไว้อย่างครอบคลุมแล้ว
- การเพิ่มความโปร่งใสให้เกิดขึ้น โดยการจัดชนิดและรูปแบบของสารสนเทศที่ง่ายต่อการทวนสอบโดยผู้อื่น ตัวอย่างเช่น แทนที่จะรายงานผลการดำเนินการออกมาในรูปแบบของสถิติ องค์กรสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของสารสนเทศ และกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการคำนวณค่าสถิติไว้ในบางกรณีองค์กรอาจเพิ่มความน่าเชื่อถือของการกล่าวอ้างเกี่ยวกับผู้ส่งมอบที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานขององค์กรโดยการระบุรายละเอียดของสถานที่ตั้งของผู้ส่งมอบเหล่านี้ไว้ด้วย
- การรายงานมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของการจัดทำรายงานของหน่วยงานภายนอก

7.6.3 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสีย

ในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรอาจประสบกับปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทกับผู้มีส่วนได้เสีย หรือกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสีย ตัวอย่างเฉพาะเกี่ยวกับประเภทของปัญหาความขัดแย้ง และกลไกที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น เกี่ยวกับประเด็นเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน (ดูหัวข้อที่ 6.3.7) และประเด็นเกี่ยวกับผู้บริโภคร (ดูหัวข้อที่ 6.7.6) อย่างไรก็ตามวิธีการต่าง ๆ ที่เป็นทางการสำหรับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง หรือข้อพิพาท มักเป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในข้อตกลงด้านแรงงาน

องค์กรควรพัฒนาโลกต่างๆ เพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสียที่เหมาะสมกับประเภทของข้อปัญหา หรือข้อพิพาท และสามารถใช้ได้กับผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบด้วย

กลไกต่างๆ ดังกล่าว อาจรวมถึง

- การหารือโดยตรงกับผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ
- การชี้แจงสารสนเทศอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแก้ไขปัญหาความเข้าใจผิด
- การจัดเวทีสำหรับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ และองค์กรสามารถนำเสนอประเด็นต่างๆ ของมุมมองและสามารถหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป
- การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานกับข้อร้องเรียนที่เป็นทางการ
- การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการประนีประนอม หรือ อนุญาโตตุลาการ
- ระบบต่างๆ ที่ใช้สำหรับการรายงานเกี่ยวกับการกระทำผิดโดยไม่มีความเกรงกลัวต่อการข่มขู่
- ขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบอื่นๆ สำหรับการแก้ไขข้อร้องเรียน

องค์กรควรจัดให้มีรายละเอียดของสารสนเทศที่เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และข้อพิพาทที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยผู้มีส่วนได้เสีย ขั้นตอนต่างๆ ข้างต้นควรมีความเสมอภาคและมีความโปร่งใส สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเฉพาะของขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ของสิทธิมนุษยชน และเกี่ยวกับผู้บริโภค ได้อธิบายไว้แล้วภายใต้หัวข้อหลักดังกล่าวในหัวข้อที่ 6

7.7 การทบทวนและการปรับปรุงกิจกรรมขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

7.7.1 ทั่วไป

ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิผลจะขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่น การดำเนินการอย่างระมัดระวัง การประเมินและทบทวนการดำเนินการต่างๆ ความคืบหน้าที่เกิดขึ้น ผลสำเร็จของวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ การใช้ทรัพยากรและความพยายามในด้านอื่นๆ ขององค์กร

การเฝ้าติดตาม หรือการสังเกตการณ์ในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม มีจุดประสงค์หลักเพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการดำเนินการต่างๆ เป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ มีการชี้บ่งถึงวิกฤตการณ์ หรือการเกิดสิ่งผิดปกติขึ้น และการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไป

การทบทวนผลการดำเนินงานตามช่วงเวลาที่เหมาะสม อาจใช้เพื่อพิจารณาความก้าวหน้าของความรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยให้มีการดำเนินการตามโปรแกรม มีการชี้บ่งถึงการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น และการส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงสมรรถนะ ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ สามารถแสดงบทบาทที่สำคัญในการทบทวนผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

นอกจากนี้ ในการทบทวนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีอยู่ องค์กรควรดำเนินการควบคู่กันไปกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ หรือความคาดหวังต่าง ๆ การพัฒนากฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกับความรับผิดชอบต่อสังคม และโอกาสใหม่ ๆ ในการเพิ่มความพยายามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ในหัวข้อย่อยนี้ ได้ระบุถึงบางเทคนิคที่องค์กรต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ในการเฝ้าติดตาม การทบทวน และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

7.7.2 การเฝ้าติดตามกิจกรรมขององค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อให้มั่นใจถึงการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์กร ได้อย่างเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญคือองค์กรควรมีการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ ซึ่งในการเฝ้าติดตามนี้จะแปรเปลี่ยนไปตามขอบข่ายที่ครอบคลุมของหัวข้อหลักต่าง ๆ ขนาดและลักษณะขององค์กร รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ด้วย

ในการตัดสินใจว่าจะให้มีการเฝ้าติดตามกิจกรรมใด องค์กรควรมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมที่มีนัยสำคัญและพยายามทำให้ผลที่ได้จากการเฝ้าติดตามนี้สามารถเข้าใจได้ง่าย เชื่อถือได้ ตรงเวลา และตอบสนองต่อข้อกังวลต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสีย

การเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถทำได้หลายวิธี รวมทั้งการทบทวนเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม การเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ และการได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ องค์กรต่าง ๆ สามารถได้รับข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาใช้ในโปรแกรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่ โดยการเปรียบเทียบกับคุณลักษณะต่าง ๆ และผลการดำเนินงานกับการดำเนินการขององค์กรอื่น ๆ การเปรียบเทียบกับกล่าวอาจมุ่งเน้นไปที่การดำเนินการที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อหลักเฉพาะต่าง ๆ หรือแนวทางอื่น ๆ ที่กว้างกว่าเพื่อการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร

วิธีการหนึ่งที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย คือ การวัดเพื่อเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดต่าง ๆ ซึ่งตัวชี้วัดนี้ ก็คือสารสนเทศในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น หรือผลลัพธ์ต่าง ๆ ขององค์กรที่สามารถนำไปเปรียบเทียบและแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงตลอดช่วงของระยะเวลา ตัวอย่างของตัวชี้วัดนี้ จะสามารถนำไปใช้เพื่อการเฝ้าติดตาม หรือการประเมินเพื่อวัดถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการในช่วงเวลาที่ผ่านมา ตัวชี้วัดเหล่านี้ ควรมีความชัดเจน เป็นสารสนเทศ ปฏิบัติได้ เปรียบเทียบได้ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือและยอมรับได้ รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกและการใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ สามารถหาได้จากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน

ถึงแม้ว่าตัวชี้วัดต่าง ๆ จะให้ผลออกมาในเชิงปริมาณที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างตรงไปตรงมา แต่อาจพบว่าไม่เพียงพอสำหรับทุก ๆ ด้านของความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวอย่างในด้านสิทธิมนุษยชน เช่น มุมมองของผู้หญิงและผู้ชายเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมจะมีความหมายที่ดีกว่าตัวชี้วัดเชิงปริมาณต่าง ๆ เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ ตัวชี้วัดในเชิงปริมาณที่เกี่ยวข้องกับผลสำรวจ หรือการทำเฉพาะกลุ่ม (focus group) อาจมีการใช้ร่วมกับตัวชี้วัดเชิงคุณภาพที่บอกได้ถึงมุมมอง แนวโน้ม สภาวะหรือสถานะต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะยอมรับว่าความรับผิดชอบต่อสังคมมีความเกี่ยวข้องที่มากกว่าแค่

ความสำเร็จที่สามารถวัดได้จากการดำเนินการต่างๆ เช่น การลดมลพิษและการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมจะขึ้นอยู่กับค่านิยม จากการประยุกต์ใช้หลักการต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมและทัศนคติต่างๆ ซึ่งการเฝ้าติดตามสามารถเกี่ยวข้องกับวิธีการอันมากมายยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต และเทคนิคอื่น ๆ เพื่อใช้สำหรับการประเมินถึงพฤติกรรมและความมุ่งมั่นต่าง ๆ

7.7.3 การทบทวนความคืบหน้าและผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

นอกจากการควบคุมและการเฝ้าติดตามการดำเนินการต่างๆ ในทุกวันทำงานที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว องค์กรควรมีการทบทวนตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อพิจารณาว่าองค์กรได้ดำเนินการตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ต่างๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมแล้วอย่างไร และเพื่อการชี้แจงถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมและขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ

ในการทบทวนนี้ มักจะเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในหัวข้อหลักต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ เพื่อพิจารณาถึงความคืบหน้า และวัดผลสัมฤทธิ์เปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ต่างๆ นอกจากนี้ในการทบทวนยังควรมีการทดสอบการวัดผลการดำเนินงานบางด้านที่ง่ายกว่า เช่น ทัศนคติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร และยึดมั่นในหลักการต่างๆ การแสดงเกี่ยวกับค่านิยม และการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งการทบทวนนี้จะมีประโยชน์อย่างมากหากมีผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

คำถามประเภทต่างๆ สามารถนำมาใช้ในระหว่างการทบทวน คือ

- สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่าง ๆ ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่
- กลยุทธ์และกระบวนการต่าง ๆ เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หรือไม่
- มีการทำอะไรที่ได้ผล มีการทำอะไรที่ไม่ได้ผล และเป็นเพราะอะไร
- วัตถุประสงค์มีความเหมาะสมหรือไม่
- อะไรที่สามารถทำให้ดียิ่งขึ้น
- ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่

ผลที่ได้จากการทบทวน องค์กรควรชี้แจงถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่มีต่อโปรแกรมขององค์กร ซึ่งจะแก้ไขข้อบกพร่องใด ๆ และนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่อไป

7.7.4 การเพิ่มความน่าเชื่อถือของการรวบรวม และการบริหารข้อมูลและสารสนเทศ

องค์กรต่างๆ ที่ประสงค์จะจัดส่งข้อมูลผลการดำเนินงานให้กับส่วนราชการ องค์กรเอกชน องค์กรประเภทอื่นๆ หรือต่อสาธารณะ หรือ เพื่อการรักษาไว้ซึ่งฐานข้อมูลที่มีสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวจะสามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและระบบการบริหารงาน โดยการทบทวนระบบต่างๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งจุดมุ่งหมายของการทบทวนดังกล่าว ก็เพื่อ

- เพิ่มความมั่นใจให้แก่องค์กรว่าข้อมูลที่จัดส่งให้แก่หน่วยงานอื่นๆ มีความถูกต้อง
- ปรับปรุงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและสารสนเทศ

- ยืนยันถึงความน่าเชื่อถือของระบบว่าสามารถปกป้องความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

การทบทวนอย่างละเอียดดังกล่าว อาจดำเนินการเพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือข้อกำหนดอื่นๆ เพื่อการรายงานเกี่ยวกับข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือมลพิษต่างๆ ข้อกำหนดของการส่งมอบข้อมูลตามโปรแกรมให้แก่ผู้ให้เงินทุน หรือผู้คอยกำกับดูแลตามเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้รับอนุญาต หรือได้รับการละเว้นตามเงื่อนไขพิเศษ รวมทั้งข้อกังวลต่างๆ เกี่ยวกับการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เช่น ด้านการเงิน การรักษาทางการแพทย์ หรือข้อมูลส่วนตัว

ส่วนหนึ่งของการทบทวนดังกล่าว ควรให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจากภายในหรือภายนอกองค์กรเป็นผู้ทบทวนถึงการเก็บ การบันทึกหรือเก็บรักษา การส่งมอบ และการนำข้อมูลไปใช้งานโดยองค์กร การทบทวนต่างๆ นี้จะสามารถช่วยชี้แจงจุดอ่อน หรือความหละหลวมในการเก็บข้อมูลและระบบการบริหารที่จะทำให้ข้อมูลเกิดความเสียหาย เกิดข้อผิดพลาด หรือมีการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่อำนาจในการเข้าถึง ผลของการทบทวนนี้สามารถช่วยให้องค์กรมีระบบที่แข็งแกร่งขึ้นและมีการปรับปรุงระบบขององค์กร นอกจากนี้ในการทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นจะสามารถทำได้โดยการจัดฝึกอบรมที่ดีให้กับผู้เก็บข้อมูล การกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับความถูกต้องของข้อมูล การป้อนข้อมูลย้อนกลับโดยตรงให้กับผู้ที่ทำข้อผิดพลาด และกระบวนการที่มีคุณภาพในการเปรียบเทียบรายงานกับข้อมูลในอดีต และกับสถานการณ์ต่างๆ ที่สามารถเปรียบเทียบกันได้

7.7.5 การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

บนพื้นฐานของการทบทวนอย่างสม่ำเสมอหรือตามช่วงเวลาที่เหมาะสม องค์กรควรพิจารณาถึงวิธีที่จะสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ควรนำผลของการทบทวนมาใช้ในการช่วยให้มีการปรับปรุงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงนี้สามารถทำได้โดยการปรับเปลี่ยนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้สะท้อนถึงสถานะของการเปลี่ยนแปลง หรือการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้ได้รับความสำเร็จที่มากยิ่งขึ้น การขยายขอบเขตของกิจกรรมและโปรแกรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น อาจมีการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพิ่มเติมสำหรับกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการปรับปรุงต่างๆ สามารถรวมถึงโปรแกรม หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นผลประโยชน์มาจากโอกาสใหม่ๆ ในด้านต่างๆ ที่ได้มีการชี้แจงไว้แล้ว มุมมองต่างๆ ของผู้มีส่วนได้เสียที่มีการแสดงออกมาในระหว่างการทบทวน อาจช่วยองค์กรในการชี้แจงถึงโอกาสใหม่ๆ และความคาดหวังที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปรับปรุงผลการดำเนินงานในกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ในการทำให้เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ขององค์กรเกิดขึ้นได้จริง บางองค์กรอาจเชื่อมโยงความสำเร็จเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมกับการทบทวนผลการดำเนินงานประจำปีหรือตามช่วงเวลาที่กำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง และผู้จัดการต่างๆ การทำเช่นนี้เสมือนเป็นการย้ำว่าองค์กรมีความมุ่งมั่นและจริงจังในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

7.8 ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมโดยความสมัครใจ

7.8.1ทั่วไป

หลาย ๆ หน่วยงานมีการจัดทำข้อเสนอโดยสมัครใจต่าง ๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมี ความตั้งใจเพื่อช่วยองค์กรอื่น ๆ ที่มีความต้องการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น ในบางกรณีข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมถูกกำหนดขึ้นโดยองค์กรที่ต้องการแสดงออก ถึงประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของตน ผลที่เกิดขึ้นพบว่าข้อเสนอต่าง ๆ สำหรับ องค์กรที่มีความสนใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเกิดขึ้นอย่างหลากหลาย ข้อเสนอเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ องค์กรต่าง ๆ ในลักษณะการกำหนดขึ้นร่วมกัน หรือเป็นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมต่าง ๆ เหล่านี้ ระบุถึงแง่มุมต่าง ๆ ของหัวข้อหลักหนึ่ง หรือหลาย ๆ หัวข้อหลัก หรือประเด็นต่าง ๆ ซึ่งในบางข้อเสนอมีการระบุถึงแนวทางต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำความรับผิดชอบต่อสังคมไปบูรณาการกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร บางข้อเสนอสำหรับ ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการสร้างและส่งเสริมเกี่ยวกับเครื่องมือเฉพาะต่าง ๆ หรือข้อเสนอแนะการปฏิบัติ เพื่อนำไปใช้สำหรับการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร บางข้อเสนอมีการกำหนด หรือ กล่าวถึงความคาดหวังขั้นต่ำต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ความคาดหวังต่าง ๆ เหล่านี้สามารถ อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้ง แนวปฏิบัติที่ดี ข้อเสนอแนะ แนวทาง การประกาศเป็นหลักการ และค่านิยมของ องค์กร บางข้อเสนอมีการกำหนดขึ้นโดยภาคส่วนต่าง ๆ ในความพยายามที่จะดำเนินการเกี่ยวกับ ความท้าทายสำหรับภาคส่วนใดเป็นการเฉพาะ ดังนั้น ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับ ภาคส่วนเฉพาะใด ๆ ที่มีอยู่ ณ ขณะนี้ ไม่ได้หมายความว่าภาคส่วนนั้นมีความจำเป็นในการมีความรับผิดชอบต่อ สังคมที่มากขึ้น หรือมีแนวโน้มที่ทำให้เกิดความเสียหายที่มากกว่า

7.8.2 ลักษณะของการเข้าร่วมโดยสมัครใจ

องค์กรไม่มีความจำเป็นในการเข้าไปมีส่วนร่วมในข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมใด ๆ หรือการนำ เครื่องมือต่าง ๆ มาใช้เพื่อแสดงว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคม ยิ่งไปกว่านั้น การเข้าไปมีส่วนร่วม หรือ การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของข้อเสนออื่น ๆ ไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่น่าเชื่อถือว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในการประเมินข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรควรตระหนักว่า มุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย จะไม่ให้การยอมรับ หรือเชื่อถือในทุก ๆ ข้อเสนอ องค์กรควรพิจารณาอย่างชัดเจนว่าข้อเสนอใดจะช่วย องค์กรในการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของตน และข้อเสนอใดที่เป็นแค่เพียงรูปแบบ ของการประชาสัมพันธ์ หรือการปกป้องชื่อเสียงของสมาชิก หรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบต่อ สังคมจึงไม่ควรได้รับการปฏิบัติในรูปแบบของการบริหารความเสี่ยง ข้อเสนอที่มีความสำคัญเมื่อมี การประเมินเกี่ยวกับข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ข้อเสนออื่น ๆ ได้กำหนดขึ้นโดยที่มี ความเข้าใจถึงความหมายในทิศทางเดียวกัน และเป็นความคาดหวังต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่

การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และระบบของการกำกับดูแลและการพัฒนาผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นคุณลักษณะสำคัญในการแยกให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างข้อเสนอต่างๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าข้อเสนอที่มีการพัฒนาขึ้นสำหรับภาคส่วนใดเป็นการเฉพาะหรือตามประเภทขององค์กรอาจมีโครงสร้างในการกำกับดูแลจากผู้มีส่วนได้เสียเพียงกลุ่มเดียว ดังนั้น ในการพิจารณาควรเน้นว่าข้อเสนอนั้นได้ถูกพัฒนาขึ้นจากการได้รับปัจจัยเข้า และมีองค์กรต่างๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้วยหรือไม่

องค์กรอาจพบว่าจะได้รับประโยชน์จากการเข้าไปมีส่วนร่วม หรือจากการใช้เครื่องมือของข้อเสนอต่างๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม การมีส่วนร่วมนี้ควรจะนำไปสู่การเสริมสร้างการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งภายในองค์กร เช่น การได้รับการสนับสนุน หรือการเรียนรู้จากองค์กรอื่น การมีส่วนร่วมจะเกิดประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อองค์กรเริ่มต้นใช้ หรือเลือกใช้เครื่องมือ หรือแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น

องค์กรอาจใช้ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อทำให้เกิดการยอมรับ ในบางข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีความน่าเชื่อถือจากสาธารณะเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน หรือความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติ หรือประเด็นต่างๆ โดยเฉพาะ แนวทางในการปฏิบัติที่ระบุไว้ในข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมเหล่านี้สามารถมีความหลากหลายตั้งแต่เครื่องมือการประเมินตนเอง จนถึงการทวนสอบโดยบุคคลที่สาม

7.8.3 ข้อพิจารณา

ในการพิจารณาว่าจะเข้าไปมีส่วนร่วม หรือใช้ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรควรพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ข้อเสนอมีความสอดคล้องกับหลักการที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 4 หรือไม่
- ข้อเสนอได้ให้แนวทางที่มีคุณค่าและสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรดำเนินการเกี่ยวกับหัวข้อหลัก หรือประเด็นต่างๆ และ/หรือ การบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมกับการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร หรือไม่
- ข้อเสนอได้รับการออกแบบสำหรับองค์กรประเภทใด ๆ หรือในเรื่องที่เป็นที่สนใจเป็นการเฉพาะหรือไม่
- ข้อเสนอนำไปประยุกต์ใช้ได้ในระดับท้องถิ่น หรือระดับภูมิภาคหรือไม่ หรือข้อเสนอมีขอบข่ายในระดับโลกหรือไม่ และนำไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภทหรือไม่
- ข้อเสนอจะช่วยให้องค์กรเข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเฉพาะได้หรือไม่
- ชนิดขององค์กร หรือองค์กรต่างๆ ที่พัฒนาและควบคุมข้อเสนอ เช่น หน่วยงานราชการ องค์กรพัฒนาเอกชน แรงงาน ภาคเอกชน หรือภาคการศึกษา
- ชื่อเสียงขององค์กร หรือองค์กรต่างๆ ที่เป็นผู้พัฒนาและควบคุมข้อเสนอ การพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ขององค์กร

- ลักษณะของกระบวนการสำหรับการพัฒนาและควบคุมข้อเสนอ ตัวอย่างเช่น ข้อเสนอได้รับการพัฒนาหรือควบคุมโดยผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย มีกระบวนการที่มีความโปร่งใส เปิดเผย และสามารถเข้าถึงได้โดยมีผู้เข้าร่วมที่มาจากประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือที่กำลังพัฒนา หรือไม่
- ความสามารถในการเข้าถึงข้อเสนอ ตัวอย่างเช่น องค์กรต้องลงนามในข้อตกลงการให้ความร่วมมือหรือไม่ หรือมีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมในข้อเสนอแนะหรือไม่

ในการพิจารณาข้อเสนอเหล่านี้ และปัจจัยอื่นๆ องค์กรควรมีความระมัดระวังเกี่ยวกับวิธีการในการแปลความหมายของผลที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ข้อเสนอที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย อาจหมายถึงการชี้วัดถึงความเป็นไปได้ คุณค่า ชื่อเสียง หรือความเกี่ยวข้อง ถึงแม้ว่าอาจจะหมายถึงการชี้วัดว่าข้อเสนอนี้มีข้อกำหนดที่เข้มงวดน้อยกว่าได้ในทางตรงกันข้าม ข้อเสนอใหม่ที่ยังไม่ค่อยแพร่หลาย และยังไม่ได้รับการพิสูจน์ถึงประโยชน์และความเป็นไปได้ อาจมีความเป็นนวัตกรรมและความท้าทายที่มากกว่าก็ได้ นอกจากนี้ ข้อเสนอที่มีอยู่ซึ่งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอาจมีความน่าสนใจด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอที่มีการเสียค่าใช้จ่ายอาจมีแนวโน้มที่จะได้รับข้อมูลที่ทันสมัยเสมอ และจะมีประโยชน์ในระยะยาว ดังนั้นข้อเท็จจริงที่ว่าข้อเสนอ หรือเครื่องมือที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย จึงไม่ควรถูกมองว่าเป็นการชี้วัดถึงประโยชน์ของข้อเสนอ หรือเครื่องมืออื่น ๆ

สิ่งสำคัญก็คือมีการทบทวนถึงคุณค่า ความเกี่ยวข้อง และ/หรือ ความสามารถในการนำไปใช้ของข้อเสนอ ที่องค์กรได้เลือกนำมาใช้อย่างสม่ำเสมอตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด

7.8.4 หมายเหตุ เกี่ยวกับข้อเสนอและเครื่องมือต่าง ๆ

รายละเอียดเกี่ยวกับรายการข้อเสนอและเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่ง ISO/TMB/WG SR (คณะทำงานที่ร่วมกำหนดมาตรฐาน ISO 26000) ได้รวบรวมไว้ในขณะที่จัดทำร่างมาตรฐานนี้ สามารถดูรายละเอียดใน www.iso.org/wgsr

กรอบที่ 16 - ข้อเสนอแนะการรับรองและข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ด้านการค้าและเศรษฐกิจ

ข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมบางข้อเสนอ สามารถนำไปใช้เพื่อการรับรองโดยหน่วยงานอิสระที่เป็นบุคคลที่ 3 ในบางข้อเสนอมีการระบุว่าได้รับการรับรองถือเป็นข้อกำหนดที่อยู่ในข้อเสนอแนะ ซึ่งโดยข้อเท็จจริงที่ว่าข้อเสนอที่ครอบคลุมถึงความต้องการให้ หรือมีข้อกำหนดเพื่อการรับรองจึงไม่ควรถูกมองว่าเป็นตัวชี้วัดถึงคุณค่าของข้อเสนอแนะ การปฏิบัติตามข้อเสนอและเครื่องมือใด ๆ รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับการรับรองตามข้อเสนอ และเครื่องมือดังกล่าวไม่สามารถนำมาใช้ในการกล่าวอ้างว่ามีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 (มอก.26000) หรือแสดงว่าได้นำมาประยุกต์ใช้ หรือได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว

โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงว่าข้อเสนอและเครื่องมือต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยองค์กรที่ “แสวงหาผลกำไร” หรือ “ไม่แสวงหาผลกำไร” มีบางข้อเสนอ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ด้านการค้าและเศรษฐกิจ เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินสำหรับการนำไปใช้ ค่าธรรมเนียมของการเป็นสมาชิก หรือการจ่ายเงินสำหรับค่าบริการเพื่อการทวนสอบ หรือการรับรอง การใช้ข้อเสนอ หรือเครื่องมือเพื่อการส่งเสริมต่อผลิตภัณฑ์ หรือองค์กร เป็นตัวอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงด้านการค้า การมีผลประโยชน์ในลักษณะดังกล่าวไม่ถือว่าเป็นข้อเสียของข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม ประโยชน์ข้างต้นมีความจำเป็นสำหรับองค์กรในการจัดการตามข้อเสนอและเครื่องมือเพื่อให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายและกิจกรรมต่าง ๆ หรืออาจใช้เป็นวิธีการทางกฎหมายสำหรับการแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามเมื่อมีการประเมินถึงข้อเสนอและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ดังกล่าว ผู้ใช้มาตรฐานนี้ควรพิจารณาถึงผลประโยชน์ทางการค้าที่เกี่ยวข้องและผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นด้วย ตัวอย่างเช่น องค์กรที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมอาจมีการจัดความสำคัญที่ไม่ถูกต้อง โดยมีการมุ่งเน้นที่รายได้จากการบริการให้การรับรอง จะส่งผลเสียต่อความเที่ยงตรงในการทวนสอบตามข้อกำหนดในการรับรองได้ การประเมินถึงความน่าเชื่อถือขององค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอและเครื่องมือต่าง ๆ จะมีความสำคัญเมื่อข้อเสนอและเครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้ เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ด้านการค้าและเศรษฐกิจ