

แผนระยะยาว 3 ปี (ปี 2563 -2565) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)

แผนแม่บท

บทที่ 1

ที่มา ความเชื่อมโยงนโยบายรัฐกับยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย

ที่มา

ยุทธศาสตร์ชาติระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องบูรณาการกัน เป็นที่มาของการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ” ภายในช่วงเวลาดังกล่าว ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (1) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง (2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (6) ยุทธศาสตร์ด้านปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) SDGs เป็นกรอบทิศทางพัฒนาโลกภายหลังปี 2558 ที่องค์การสหประชาชาติ (United Nations : UN) กำหนดขึ้น ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย สำหรับการพัฒนาที่แบ่งเป็นมิติ (Dimensions) ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งในส่วนของ ธพส. ได้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับ SDGs ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ในด้านการส่งเสริมการเป็นเศรษฐกิจสีเขียว และมีการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ธพส. ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ย1.พัฒนาทรัพย์สินของรัฐให้เกิดมูลค่า เพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม ย2. สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ย3. พัฒนาศักยภาพให้เป็นมืออาชีพ ย4. พัฒนาระบบงาน เทคโนโลยี ดิจิทัล และนวัตกรรม ย5. บริหารจัดการการเงินให้มีประสิทธิภาพ ย6. ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

สำหรับด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ย.4 ยุทธศาสตร์ด้านปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงสอดคล้องกับ 6 ยุทธศาสตร์ขององค์กร และตามระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กร หัวข้อ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งเน้นการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ CSR in Process และ Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) โดยยึดแนวทางเกณฑ์ AA1000 โดยการจัดการกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) ของสถาบัน Accountability ซึ่งเป็นมาตรฐานที่องค์กรทั่วไปให้การยอมรับในการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย และบูรณาการกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียหรือ Stakeholder Theory โดยทฤษฎีนี้จะเน้นการคำนึงถึงและความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งองค์กรต้องวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อจะได้นำไปต่อยอดในการทำตามแนวทางการกำกับกิจการที่ดี

องค์กรได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลในการกำหนดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และหลังจากการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียแล้วจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความภักดีของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาทำแผนปรับปรุงในปีถัดไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน ซึ่งมีใช่เพียงการสร้างผลกำไรเพียงอย่างเดียวซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้แก่องค์กรเมื่อเกิดปัญหาเพราะผู้มีส่วนได้เสียจะมีความไว้วางใจเชื่อถือธุรกิจจะสามารถจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นได้โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสะท้อนประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ ธพส. โดย ธพส. ได้กำหนดกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
2. เพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย
3. การสร้างผลกระทบในเชิงบวกลดผลกระทบในเชิงลบ
4. มีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลองค์กร ยุทธศาสตร์และการบริการ จัดการในทุกระดับเพื่อการพัฒนาในการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง รวมถึงเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร
5. ยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
6. มีการติดตาม ประเมินผล การเรียนรู้ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. มีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. สร้างและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียให้ดียิ่งขึ้น
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรรวมถึงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย
4. สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในทางธุรกิจ
5. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจ
6. ระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียไม่น้อยกว่าระดับ 3
7. ความสำเร็จของแผนการดำเนินงานร้อยละ 100

แผนปฏิบัติการ

เมื่อ ธพส. ได้พิจารณาเห็นชอบหลักเกณฑ์แนวทางเกณฑ์ AA1000 และทฤษฎี Stakeholder Theory ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงการบูรณาการกับนโยบายอื่นๆ หรือที่เกี่ยวกับกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การกำกับกิจการที่ดี การประเมินความเสี่ยง เป็นต้น โดยแผนปฏิบัติการประกอบด้วย ดังนี้

1. การระบุผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละปี
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ธพส. กับผู้มีส่วนได้เสียผ่านกิจกรรม โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินงาน
3. การสร้างองค์ความรู้ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียให้แก่พนักงานของ ธพส.
4. การทบทวนผู้มีส่วนได้เสีย แผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย
5. ส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อบูรณาการด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
6. สื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสังคมได้รับทราบ
7. การประเมินผลการดำเนินงานโดยกำหนดตัวชี้วัดหรือผลลัพธ์

ความเชื่อมโยงนโยบายรัฐกับยุทธศาสตร์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	
ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580	ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านปรับสมดุลและพัฒนาาระบบบริหารจัดการภาครัฐ
แผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน	ด้านที่ 8 การปฏิรูปประเทศด้านสังคม
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)	ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs	เป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ ธพส. พ.ศ.2561-2565	ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย
ยุทธศาสตร์ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	ยุทธศาสตร์ที่ 1 Hearing ให้ความสำคัญการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร ยุทธศาสตร์ที่ 2 Important การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ยุทธศาสตร์ที่ 3 Participation ยกกระตือรือร้นมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร

บทที่ 2

นโยบาย กรอบแนวทาง และผลงาน

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลและคำนึงถึง ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งที่มีผลกระทบและได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการและผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของ ธพส. ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร และพนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน เป็นต้น จึงได้กำหนดนโยบายที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ดังนี้

รวมทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธพส.

1. ให้เชื่อมโยงนโยบายรัฐ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs กับยุทธศาสตร์ ธพส. และยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

2. ให้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียภายใต้นโยบายกำกับกิจการที่ดีของ ธพส. ตลอดจนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่เป็นแนวทางของประเทศเพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 คณะกรรมการ ธพส. กำกับดูแลกิจการให้นำไปสู่ผล (Governance Outcome) อย่างน้อย ดังนี้

1) สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (Competitiveness and performance with long-term perspective)

2) ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย (Ethical and responsible business)

3) เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (Good corporate citizenship)

4) สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Corporate resilience)

2.2 คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน นำหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่

2) สำนึกในหน้าที่ด้วยการพัฒนาศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร

3) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยความเป็นธรรม

4) โปร่งใสในการดำเนินงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วนและตรวจสอบได้

5) สร้างมูลค่าเพิ่มและคุณค่าแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

6) พัฒนาการกำกับดูแล ทั้งคู่มือ กระบวนการ และแนวปฏิบัติที่ดี

7) สร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

2.3 คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2.4 คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ประพฤติปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจของ ธพส. จรรยาบรรณ ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ดีที่คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีกำหนดไว้

2.5 คณะกรรมการ ธพส. ให้ความสำคัญต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ และแผนงานระยะสั้นและระยะยาว โดยผู้บริหารและพนักงาน มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้

2.6 คณะกรรมการ ธพส. กำกับให้มีระบบบริหารจัดการที่ดีใน ธพส. โดยแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยในระบบงานที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อกำกับทิศทางการดำเนินงาน พิจารณากลับกรอง และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน โดยผู้บริหารและพนักงาน ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระบบและกระบวนการงาน

2.7 คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ร่วมต่อต้านคอร์รัปชันและป้องกันการตัดสินใจหรือกระทำใดๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

2.8 คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน บริหารจัดการด้วยความเป็นธรรม คำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ ธพส. ทั้งในแง่สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจน สิทธิมนุษยชนและการใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม

3. การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profiles) กับผู้มีส่วนได้เสียให้ครอบคลุมความเสี่ยงของผู้มีส่วนได้เสียให้สอดคล้องกับความเสี่ยงขององค์กร ทั้งนี้ ให้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ให้ความสำคัญกับการรักษาสมดุลระหว่างระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้กับผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจ การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธพส.

3.2 ศึกษา วิเคราะห์ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยง รวมทั้งควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กรอย่างครอบคลุมทุกปัจจัยเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรในทุกด้าน ทันเวลา และครอบคลุมทุกสถานการณ์เพื่อก่อให้เกิดการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

3.3 จัดให้มีกระบวนการ และมาตรการในการบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุนที่สำคัญของ ธพส. ติดตาม รายงาน ประเมินผล และสื่อสารให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3.4 เน้นกำหนดกลยุทธ์จัดการความเสี่ยง และมาตรการควบคุมภายในครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถลดโอกาสเกิดความเสี่ยง หรือลดผลกระทบของความเสี่ยง หรือสามารถใช้ประโยชน์จากความเสี่ยงภายใต้มุมมองการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมเชิงบูรณาการแบบ Portfolio View of Risk เพื่อสนับสนุนให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน และมีการสร้างสรรค์มูลค่าองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3.5 สนับสนุนให้มีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน รวมทั้งการรายงาน/สื่อสาร/เผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ

3.6 เสริมสร้างให้พนักงานทุกระดับตระหนักรู้ เข้าใจ เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน และยึดถือแนวทางปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามปกติเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

3.7 ปลุกฝังให้พนักงานมีวินัย และทัศนคติที่ดีในเรื่องการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในฐานะเป็น Risk Owner รวมทั้งกำหนดบทบาทในการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร

4. ให้ปฏิบัติตามแนวทางเกณฑ์ AA1000 โดยการจัดการกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder engagement) ด้วยวิธีการให้สิทธิ เคารพสิทธิ ยอมรับหน้าที่และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ประกอบด้วยหลักการต่อไปนี้

4.1 การดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม : CSR (materiality) ประเด็นที่องค์กรหรือผู้มีส่วนได้เสียเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญเกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรตามกรอบการดำเนินงานด้าน CSR ที่คำนึงความสมดุลระหว่างมิติด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทางมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีหลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 7 หลักการ ประกอบด้วย

- 1) หลักความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- 2) หลักความโปร่งใส (Transparency)
- 3) หลักการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
- 4) หลักการเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder Interests)
- 5) หลักการเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
- 6) หลักการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior)
- 7) หลักการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)

และมีแนวทางการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผู้มีส่วนได้เสียให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร

- 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organizational Governance)
- 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices)
- 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
- 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
- 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)
- 7) การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

ทั้งนี้ การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้ยุทธศาสตร์ 3E ได้แก่ ได้แก่ (1) ENGAGEMENT สร้างการมีส่วนร่วม และจิตสำนึก (CSR in mind) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (2) ENVIRONMENT ส่งเสริมการนำหลัก CSR มาใช้ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process) (3) EDUCATION ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อยกระดับสู่ความยั่งยืน

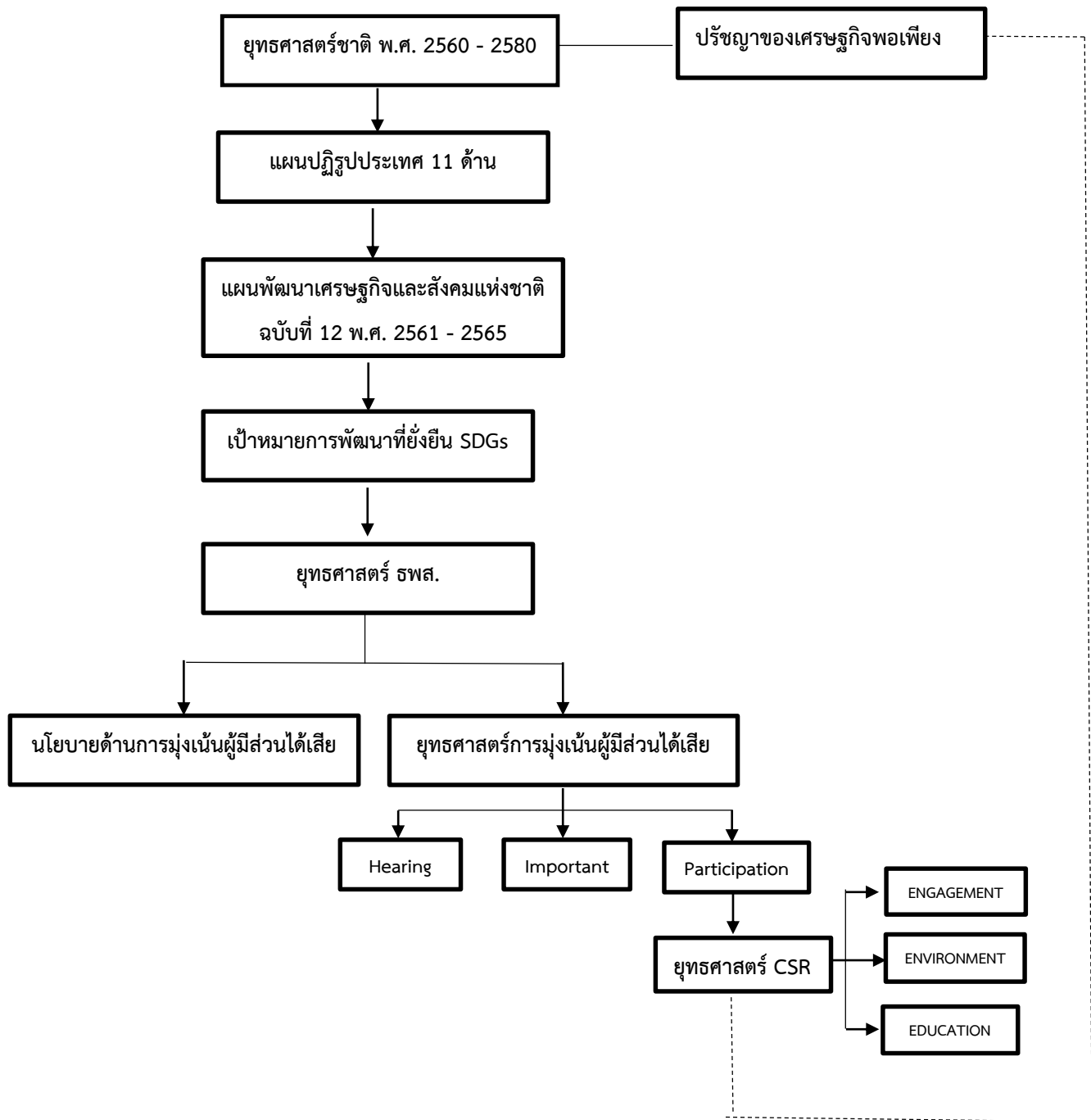
4.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วน (completeness) ให้ทำความเข้าใจในมุมมอง ข้อห่วงใย ทศนคติ และผลการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้เสียที่คาดหวังในประเด็นที่สำคัญ มาดำเนินงานตามกรอบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

4.3 การตอบสนอง (responsiveness) ให้ดำเนินการตอบสนองที่สอดคล้องตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียตามกรอบด้านด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



5. หากการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียมีความเกี่ยวข้องกับกับนโยบายใดของ ธพส. ให้ใช้นโยบายนั้น เป็นแนวทางปฏิบัติด้วย
6. ให้สร้างพันธมิตรในมิติเชิงสังคมกับผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. ผ่านกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
7. ให้มีการเปิดเผยสารสนเทศของ ธพส. เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจให้ผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกได้รับสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน ในช่องทางที่เหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม
8. การใช้ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้เสียเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน ได้แก่ (1) Hearing ให้ความสำคัญการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร (2) Important การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (3) Participation ยกระดับการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร
9. ให้รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการ ธพส. อย่างสม่ำเสมอ
10. ให้ทบทวนการนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

กรอบแนวทางการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย



ด้านผลงาน

การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียเริ่มดำเนินการ ปี 2563 เป็นปีแรกโดยในปี 2563 ได้จัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร และได้รับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กรได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า ได้แก่ ผู้เช่าหน่วยงานรัฐ เอกชน ผู้ใช้บริการ (2) กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ (3) พนักงาน (4) คู่ค้า (5) ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม จาก 6 โครงการได้แก่ (1) การบริหารจัดการโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (2) โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11 (3) โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยาย ศูนย์ราชการฯ โซน C (4) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ (5) โครงการศูนย์ประชุมนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ (6) โครงการศึกษาอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต และได้ประเด็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ มาทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ โดยบูรณาการ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายภายใน ธพส. กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

สำหรับผลงานที่เป็นอุปสรรคเกณฑ์ใหม่ที่เริ่มดำเนินการในปี 2563 ส่งผลถึงคุณภาพการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ด้าน Core Business Enablers มี 8 ด้าน และที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ด้านที่ 1 ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หัวข้อ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้าน (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจ และด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย โดยให้จัดลำดับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียจากประเด็นการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวังและความกังวล ทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียให้มีความสำคัญกับกระบวนการทำงาน (CSR in Process) ดังนั้น ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 3

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายใน การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ธพส. กับยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย

1. วัตถุประสงค์
เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย
2. ผลผลิต (Output)
การดำเนินงานเป็นไปตามแผนร้อยละ 100
3. ผลลัพธ์ (Outcome)
ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่าระดับ 3
4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน

จุดแข็ง (S)	เอกสารหลักฐานประกอบ (Evidence-Based)
1) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล/หน่วยงานภาครัฐ กับ ธพส. และมีความน่าเชื่อถือ ทำให้ ธพส. ได้รับโอกาสในการทำโครงการใหม่ๆ ในการพัฒนาทรัพย์สินของรัฐ	ได้รับความไว้วางใจให้ทำโครงการใหม่เพิ่ม เช่น (1) โครงการอาคารอเนกประสงค์กรมสรรพสามิต (2) โครงการก่อสร้างอาคารกรมบังคับคดี (3) โครงการศูนย์กระจายสินค้า บางป่อ (4) โครงการบ้านพักข้าราชการ กพร. และ (5) โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามา กรมธนารักษ์
2) การให้บริการเชิงรุกและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง	การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล แล้วทำประเด็นมาสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

จุดอ่อน (W)	เอกสารหลักฐานประกอบ (Evidence-Based)
1) การดำเนินงานกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียส่วนใหญ่เป็นการจัดทำในรูปแบบ CSR After Process	กระบวนการทำงาน

โอกาส (O)	เอกสารหลักฐานประกอบ (Evidence-Based)
1) สคร. ได้อบรมเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียให้แนวทางการปฏิบัติ	ได้อบรมในปี 2562 และ 2563
2) ในหลักเกณฑ์ได้ระบุรายละเอียดและคะแนนที่ชัดเจน	ในคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่

อุปสรรค (T)	เอกสารหลักฐานประกอบ (Evidence-Based)
1) เกณฑ์การประเมินรัฐวิสาหกิจมีการเปลี่ยนแปลง	คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่มีความแตกต่างกับร่างเกณฑ์ประเมินฉบับเดิม
2) ผลกระทบการก่อสร้าง ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม เช่น การจราจร เป็นต้น	การสร้างถนนเป็นหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจของ กทม. หรือกรมทางหลวง

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (SA)

การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียทำให้เกิดความไว้วางใจในการทำโครงการใหม่ของ ธพส. ประกอบด้วยเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ ทำให้เพิ่มความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญมากขึ้น

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (SC)

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ ทำให้เกิดการเรียนรู้และการปรับปรุงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส.

การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ ธพส. กับยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย

องค์กร/ด้าน	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์องค์กร	กลยุทธ์องค์กร	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้าน CSR	กลยุทธ์ด้าน CSR	แผนปฏิบัติการปี 2564
ธพส.	SO2 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย	C1) สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย			
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย			Hearing ให้ความสำคัญการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร	การยกระดับการรับฟังความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร	สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีจากผู้มีส่วนได้เสีย
			Important การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร	การสร้าง Stakeholder in mind ภายในองค์กร	จัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสีย
			Participation ยกระดับการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร	การยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญขององค์กร	-สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย -การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจ