



บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)
Global Power Synergy Public Company Limited

คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

Stakeholder Engagement Procedure

Table of Contents

1. วัตถุประสงค์.....	3
2. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ.....	3
2.1 ผู้ดูแลรับผิดชอบ.....	3
2.2 ผู้ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ	4
3. ขอบเขต	4
4. ขั้นตอนการปฏิบัติ	4
4.1 วัตถุประสงค์ของการสร้างการมีส่วนร่วม.....	4
4.2 การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญ (STAKEHOLDER IDENTIFICATION AND PRIORITIZATION)	5
4.3 การวางแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLANNING).....	8
4.4 การดำเนินกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (STAKEHOLDER ENGAGEMENT IMPLEMENTATION).....	11
4.5 การจัดการความเสี่ยงของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (HANDLING STAKEHOLDER ENGAGEMENT RISKS).....	13
4.6 การติดตามผล และการปรับปรุงพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (MONITORING, REVIEW AND IMPROVEMENT).....	14
5. ภาคผนวก.....	15
5.1 อภิธานศัพท์.....	15
5.2 เครื่องมือในการทำarviวิเคราะห์และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย.....	16

1. วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ และแนวทางการจัดการและตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน) หรือ จีพีเอสซี (บริษัทฯ) ในระดับบริษัท ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงของมาตรการการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อกำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทฯ และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุกกลุ่ม

แนวปฏิบัติในการสร้างการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างการมีส่วนร่วม
2. การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญ
3. การวางแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
4. การดำเนินกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
5. การจัดการความเสี่ยงของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
6. การติดตามและทบทวน

2. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ควรประกอบไปด้วยผู้ที่มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ดูแลรับผิดชอบ

หน่วยงานหลักที่มีความรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ได้เสียของบริษัทฯ คือส่วนนโยบายความยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการกำหนดขอบเขตของการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการระบุประเด็นสำคัญในการทำรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ เป็นต้น
- มีความรับผิดชอบในการริเริ่มกระบวนการระบุ วิเคราะห์ และจัดทำแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยกระบวนการดังกล่าวต้องพิจารณาจากความคิดเห็นของส่วนงานต่างๆ ในบริษัทฯ ซึ่งดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างกัน และมีความสัมพันธ์ อิทธิพล และความสนใจต่อบริษัทฯ ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นปัจจัยกำหนดแผนการสร้างการมีส่วนร่วมด้วย
- ผู้รับผิดชอบกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ควรติดตามการดำเนินงานตามข้อตกลงที่ได้จากการมีส่วนร่วมนั้นด้วย

2.2 ผู้ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ

หน่วยงานซึ่งดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ควรเป็นเจ้าของในประเด็นที่เป็นข้อกังวล หรือเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมนั้น ซึ่งอาจหมายถึงรวมถึงส่วนสื่อสารบริษัทฯ และส่วนนโยบายความยั่งยืนฯ ด้วย โดยหน้าที่ของผู้ดำเนินการกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย มีดังนี้

- เข้ามีส่วนร่วมในการระบุ วิเคราะห์ และจัดทำแผนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- ดำเนินกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม และรายงานการดำเนินงานตามแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียนั้น
- ดำเนินการทำแผนปฏิบัติการอันเป็นข้อตกลงจากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และปฏิบัติตามแผนงานนั้น

3. ขอบเขต

แนวปฏิบัติฉบับนี้บังคับใช้กับผู้บริหารและพนักงานทุกคนของบริษัทฯ และบริษัทย่อย รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1 วัตถุประสงค์ของการสร้างการมีส่วนร่วม

4.1.1 กำหนดวัตถุประสงค์การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสนับสนุนทิศทางและความต้องการทางธุรกิจของบริษัทฯ โดยพิจารณา

- กำหนดขอบเขตของกิจกรรมที่เกิดจากบริษัทฯ
- ระบุกิจกรรมของบริษัทฯ และประเด็นด้านต่างๆ จากการดำเนินงานบริษัทที่อาจเกิดขึ้น
- ระบุความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตามสถานการณ์ภายนอกและปัจจัยภายใน
- กำหนดวัตถุประสงค์การสร้างการมีส่วนร่วมและนิยามของความสำเร็จ

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในช่วงต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น การซื้อหรือพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ อาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา และกิจกรรมของบริษัทฯ ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ในการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแสดงไว้ในรูปที่ 1

รูปที่ 1 ตัวอย่างวัตถุประสงค์ของการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

- พัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากกิจกรรมของบริษัท (เช่น โครงการ หรือโรงงาน) ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีอาจช่วยส่งเสริมทั้งการดำเนินงานของบริษัทและการสร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- สื่อสารข้อมูลของบริษัท ไปยังผู้มีส่วนได้เสียในเวลาและรูปแบบที่เหมาะสม
- แจ้งกิจกรรมสำคัญ ที่บริษัท ได้วางแผนว่าจะดำเนินการให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในเวลาที่เหมาะสม เช่น การดำเนินการด้านใบอนุญาต การเปิด หรือการปิดการดำเนินงานของบริษัท ในบางพื้นที่ เป็นต้น
- ให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของบริษัท ในส่วนที่อาจจะมีผลต่อวิถีชีวิตของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น
- ส่งเสริมความสามารถของผู้มีส่วนได้เสียในการระบุผลกระทบที่ไม่คาดคิดจากการดำเนินงานของบริษัท (เช่น ชุมชน) และสามารถสื่อสารประเด็นเหล่านั้นไปยังหน่วยงานราชการเพื่อแก้ไขได้
- มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียสามารถรายงานข้อกังวลและข้อร้องเรียนได้โดยง่ายและบริษัท สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที
- ติดตามประสิทธิผลของการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสม
- กำหนดเป้าหมายสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการระบุตัวชี้วัดหลักที่จะช่วยสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียได้

4.2 การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญ (STAKEHOLDER IDENTIFICATION AND PRIORITIZATION)

4.2.1 การระบุผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Identification)

โดยปกติแต่ละบริษัท มีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจระบุได้เป็นบุคคล กลุ่มคน หรือบริษัท โดยพิจารณาจากผลกระทบที่กลุ่มเหล่านั้นอาจได้รับ หรือกลุ่มเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของบริษัท ทั้งนี้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบจากบริษัท ที่ต่างกัน จะมีระดับการมีส่วนร่วมในบริษัท ความคิดเห็นหรือความห่วงกังวลต่อกิจกรรมของบริษัท ในระดับที่ต่างกัน

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Identification) ที่จะเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียควรทำโดยหน่วยหรือส่วนในบริษัท ซึ่งเป็นเจ้าของการดำเนินการดังกล่าว ตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่กำหนดไว้

การระบุผู้มีส่วนได้เสียอาจเริ่มจากการตั้งคำถามและระดมสมอง จากประเด็นพื้นฐาน เช่น ใครคือผู้ที่บริษัทผลิตสินค้าและบริการให้ ผู้ได้รับผลกระทบจากการผลิตสินค้าและบริการของบริษัท ผู้มีอิทธิพลในการผลิตสินค้าและบริการของบริษัท ผู้มีความสนใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท และผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เป็นต้น แล้วจึงตั้งคำถามที่เจาะจงซึ่งเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการ เพื่อจัดลำดับและสร้างความเชื่อมโยง

ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ โดยบริษัท อาจพิจารณาขอบเขตการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียตามลักษณะการมีส่วนร่วมต่อบริษัท ของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 1 หลักการระบุผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

ลักษณะการมีส่วนร่วม	ความหมาย
พึ่งอาศัยบริษัท (Dependency)	ผู้มีส่วนได้เสียที่พึ่งอาศัยจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท ทั้งทางตรงและทางอ้อม หรือผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัท ต้องพึ่งอาศัยเพื่อการดำเนินการทางธุรกิจ
ความรับผิดชอบของบริษัท (Responsibility)	ผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัท ต้องรับผิดชอบต่อในการดำเนินการในด้านต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น กฎหมาย การค้า การดำเนินธุรกิจ จริยธรรม
ความช่วยเหลือของบริษัท (Tension)	ผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องการความช่วยเหลือจากบริษัท ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด
อิทธิพลต่อบริษัท (Influence)	ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลต่อบริษัท ความคิดเห็นต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นหรือการตัดสินใจต่าง ๆ
มีความเห็นต่อบริษัท (Diverse perspectives)	ผู้มีส่วนได้เสียที่มีความคิดเห็นต่างๆ ที่ส่งผลไปสู่แนวคิดใหม่และสามารถระบุวิธีการใหม่ที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน

Source: AA1000 (2015), Stakeholder Engagement Standard (SES)

เมื่อสามารถระบุผู้มีส่วนได้เสียตามลักษณะการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละรายแล้ว บริษัท อาจต้องคำนึงถึงกลุ่มที่เป็นผู้แทนกลุ่มเปราะบางหรือกลุ่มที่มีข้อห่วงกังวลแต่ไม่มีอิทธิพลในการส่งเสียงเรียกร้องในสังคม และในขณะเดียวกันบริษัท ต้องระมัดระวังในการนำเอากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียซึ่งอาจไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัท อย่างแท้จริง แต่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท ได้ ทั้งนี้ บริษัท อาจระบุผู้มีส่วนได้เสียเพิ่มเติมหลังจากกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเริ่มขึ้นซึ่งมักมาจากข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย หรือบุคคลภายในของบริษัท ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดังกล่าว

4.2.2 การจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Prioritization)

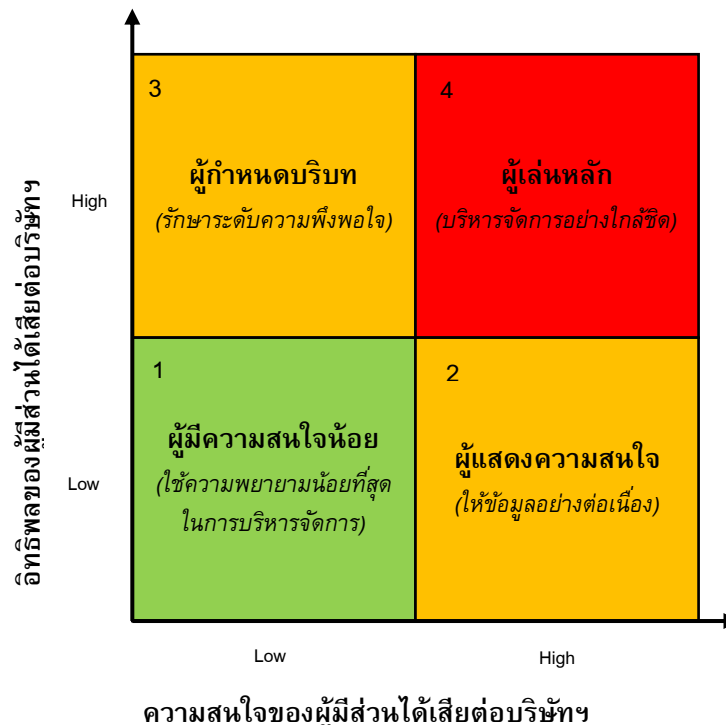
การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Prioritization) เป็นขั้นตอนสำคัญในการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัท ต้องสร้างการมีส่วนร่วม และกำหนดมาตรการที่เหมาะสมเพื่อดำเนินกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

- อิทธิพล (Influence)** หมายถึง ระดับที่ผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัท โดยมีอำนาจเปลี่ยนแปลง หรือมีอิทธิพลในการตัดสินใจในด้านใดด้านหนึ่งของบริษัท
- ความสนใจ (Interest)** หมายถึง ระดับที่ผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสนใจในการดำเนินงานของบริษัท

การจัดลำดับความมีอิทธิพลและความสนใจต่อบริษัท ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มนั้น ให้ดำเนินการ โดยจัดระดับคะแนนเป็น 4 ระดับตามหลักการพิจารณาระดับอิทธิพลและความสนใจดังแสดงในตารางที่ 2 แล้วระบุตำแหน่งในแผนผังของการจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder matrix) ดังแสดงในรูปที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนที่ใช้ในการประเมินการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

ระดับคะแนน	แกน Y อิทธิพล (Influence)	แกน X ความสนใจ (Interest)
1	ต่ำ – มีอำนาจหรืออิทธิพลต่ำในการกำหนดผลลัพธ์ของบริษัท	ต่ำ – มีความสนใจหรือมีความสำคัญน้อยต่อการกำหนดผลลัพธ์บริษัท
2	ปานกลาง – มีอำนาจหรืออิทธิพลปานกลางในการกำหนดผลลัพธ์ของบริษัท	ปานกลาง – ความสนใจหรือมีความสำคัญปานกลางในการกำหนดผลลัพธ์บริษัท
3	สูง – มีอำนาจหรืออิทธิพลสูงในการกำหนดผลลัพธ์ของบริษัท	สูง – มีความสนใจหรือมีความสำคัญสูงในการกำหนดผลลัพธ์บริษัท
4	สูงมาก – มีอิทธิพลมากต่อการกำหนดผลลัพธ์ หรือการดำเนินงานและหยุดการดำเนินงานบริษัท	มากที่สุด – มีความสนใจและมีความสำคัญมาก ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินการหรือหยุดการดำเนินงานบริษัท



รูปที่ 2 แผนผังของการจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย และแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมของแต่ละกลุ่ม

Source: Eden, C. and Ackermann, F. (1998). Making Strategy: The Journey of Strategic Management, London Ackermann A. and Eden C. (201-1), Strategic Management of Stakeholder: Theory and Practice

การจัดลำดับของผู้มีส่วนได้เสียในแผนผังของการจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder matrix) สามารถแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 4 กลุ่ม ที่มีระดับความสำคัญแตกต่างกัน ดังนี้

1. **ผู้เล่นหลัก (Key Player)** คือ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลและความสนใจสูง ซึ่งอาจเป็นปัจจัยเชิงบวกหรือเชิงลบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญอันดับแรกกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้โดยคงความพึงพอใจสูงสุดของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มนี้
2. **ผู้กำหนดบริบท (Context Setters)** คือ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลสูงแต่มีความสนใจน้อย เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงบริบทให้เอื้อหรือขัดขวางการดำเนินงานของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงควรสร้างความตระหนักรู้และพัฒนาให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้มีมุมมองที่เป็นบวกต่อบริษัทฯ ซึ่งอาจพัฒนาความสนใจของกลุ่มนี้เพื่อปรับไปสู่กลุ่มผู้เล่นหลักต่อไป หรือบรรเทาผลกระทบด้านลบเพื่อคงความพึงพอใจต่อบริษัทฯ
3. **ผู้แสดงความสนใจ (Subjects)** คือ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลน้อยแต่มีความสนใจสูง โดยบริษัทฯ อาจสนับสนุนให้มีการรวมตัวของกลุ่มผู้แสดงความสนใจ เพื่อเพิ่มอำนาจและอิทธิพลที่เอื้อต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ และปรับไปสู่กลุ่มผู้เล่นหลัก
4. **ผู้มีความสนใจน้อย (Crowd)** คือ ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลและความสนใจต่ำ บริษัทฯ อาจมองกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการพัฒนาความสนใจ หรืออิทธิพลต่อบริษัทฯ ได้ ซึ่งบริษัทฯ ไม่ควรเน้นความพยายามในการบริหารจัดการกลุ่มนี้มากนัก เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่ำที่สุด¹

4.3 การวางแผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLANNING)

หลังจากได้ระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสียแล้ว บริษัทฯ ควรพิจารณาถึงประเด็นที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ มีข้อกังวล รวมถึงการมีอิทธิพลต่อประเด็นนั้นๆ เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ บริษัทฯ อาจจัดทำแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตามผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (พิจารณาถึงระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย) โดยสามารถแบ่งเป็น 3 กลยุทธ์หลักๆ ได้ดังนี้

- กลยุทธ์และแผนการสร้างการมีส่วนร่วม – การสร้างการมีส่วนร่วมเชิงรุก โดยบริษัทฯ เข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพื่อขอความร่วมมือและขอทราบถึงข้อกังวล เพื่อที่จะตอบสนองต่อประเด็นต่างๆ ได้ก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น โดยกระบวนการนี้เป็นการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- มาตรการลดผลกระทบ – การตอบสนองเชิงรับต่อข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียตามมาตรการที่กำหนด แนวทางนี้จะดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียน
- บริษัทฯ ลงทุนเพื่อสังคม – การใช้บริษัทฯ ลงทุนเพื่อสังคมเป็นตัวช่วยให้แผนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียดำเนินไปได้

บริษัทฯ สามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยใช้วิธีการที่แตกต่างกันตามความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและความสัมพันธ์กับบริษัทฯ

¹ Eden, C. and Ackermann, F. (1998). Making Strategy: The Journey of Strategic Management, London

ตารางที่ 3 วิธีการปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียที่ได้จากแผนผังการจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการสร้างการมีส่วนร่วมที่ควรพิจารณา
Key Player “ผู้เล่นหลัก”	เน้นการสื่อสารสองทาง และเป็นแนวทางเชิงรุก เพื่อให้กลุ่มนี้มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ สูงสุด [เน้นการเพิ่มบทบาท (Empowering) และความร่วมมือ (Collaboration)]
Context setters “ผู้กำหนดบริบท”	เนื่องจากมีอิทธิพลมาก จึงควรใช้แนวทางที่สามารถควบคุม และการบริหารจัดการเพื่อคงความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ [เน้นความร่วมมือ (Collaboration), การมีส่วนร่วม (Involvement)]
Subjects “ผู้แสดงความสนใจ”	สื่อสารอย่างต่อเนื่อง และบริหารจัดการการสื่อสารข้อมูลในประเด็นที่เป็นข้อห่วงกังวล [เน้นการมีส่วนร่วม (Involvement), การปรึกษา (Consultation)]
Crowd “ผู้มีความสนใจน้อย”	สื่อสารให้ข้อมูล รวมถึงติดตามอิทธิพลและความสนใจในภาพรวม [เน้นการให้ข้อมูล (Inform)]

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 3 จะเห็นว่ากลุ่มที่มีความสำคัญน้อย (Crowd) ควรเป็นกลุ่มที่บริษัทฯ ควรใช้ความพยายามน้อยที่สุดในการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งอาจใช้การสื่อสารทางเดียวเพื่อให้ข้อมูลและติดตามคนกลุ่มนี้ในภาพรวม ในขณะที่บริษัทฯ ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มที่มีความสำคัญสูงสุดหรือ “ผู้เล่นหลัก” อย่างสม่ำเสมอโดยรับฟังข้อคิดเห็นเพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทาง และคงระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ที่มีต่อบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ อาจพิจารณาปรับใช้ วิธีการ ประโยชน์ และข้อจำกัด เพื่อความเหมาะสมของโปรแกรมการสร้างการมีส่วนร่วมตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แนวทางสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Approaches)

	รูปแบบและวิธีการ	ประโยชน์	ข้อจำกัด
1. การให้ข้อมูล (Inform): การสื่อสารทางเดียว			
1.1	Fact Sheets, Information sharing: การให้ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ประกาศ โบปปลิว สื่ออินเทอร์เน็ต อีเมลล์ โดยสรุปเป็นข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> สามารถเข้าถึงผู้มีส่วนได้เสียได้ง่าย และจำนวนมาก ข้อมูลสามารถเข้าถึงง่าย โดยสามารถพัฒนาให้เจาะจงกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้ 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นการสื่อสารทางเดียว
2. การปรึกษา (Consultation): การสื่อสารโต้ตอบอย่างจำกัด			
2.1	Survey: การทำแบบสำรวจแบบเฉพาะเจาะจงในประเด็นต่างๆ โดยคำถามแบบเปิดกว้าง	<ul style="list-style-type: none"> ตรงไปตรงมา และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง สามารถให้ข้อมูลจำนวนมาก สามารถนำมาปรับใช้ได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ อาจทำได้ยาก คำตอบที่ได้ อาจไม่ตรงประเด็น
2.2	Opinion polls: การทำผลสำรวจเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์โดยการสอบถามความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> ราคาถูกและรวดเร็ว ให้ความคิดเห็น ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ตรงไปตรงมาและมีความถูกต้องสูง 	<ul style="list-style-type: none"> บางประเด็นอาจถูกปิดกั้นไม่สามารถแสดงความคิดเห็นทั้งหมดได้

	รูปแบบและวิธีการ	ประโยชน์	ข้อจำกัด
2.3	Workshop: จัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้มีส่วนร่วมในประเด็นปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> สามารถสื่อสาร, วิเคราะห์, เสนอแนวทางในประเด็นที่ซับซ้อน เป็นการทำงานร่วมกัน สร้างความเป็นเจ้าของในประเด็น ความคิดต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้เวลาในการดำเนินการ งบประมาณสูง ผู้มีส่วนได้เสียต้องสละเวลา มาพร้อมกัน
2.4	Expert Panel: การรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญหลากหลายด้าน	<ul style="list-style-type: none"> มีความเฉพาะเจาะจงสูง ได้ข้อมูลเชิงลึก 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องมีความระมัดระวังในประเด็นที่ต้องการความคิดเห็น อาจต้องใช้พื้นที่รองรับหากเป็นกลุ่มใหญ่
2.5	Public meeting: การพบปะสาธารณะแบบไม่เฉพาะเจาะจง	<ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียกล่าวถึงปัญหาหรือถามได้ตอบ สร้างโอกาสในการสร้างความคิดใหม่ๆ และสร้างความสัมพันธ์ สื่อสารกับกลุ่มใหญ่ 	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสี่ยงในการยึดอำนาจการพูด/เสวนา
2.6	Interview: การสื่อสารแบบตัวต่อตัว, สื่อสารทางโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) จากบุคคล ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง เห็นประเด็นในแต่ละบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> อาจเกิดปัญหาสภาวะถูกบีบบังคับ ต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากเพื่อความถูกต้อง ต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า
2.7	Web 2.0: การทำแบบสำรวจผ่านทางอินเทอร์เน็ตกับผู้มีส่วนได้เสีย	<ul style="list-style-type: none"> ได้ข้อมูลหลากหลาย และติดตามจำนวนผู้ที่ให้ความสนใจได้ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในวงกว้าง 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องเข้าผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น ใช้งบประมาณสูงในการพัฒนาและดูแลบางครั้ง
3. การมีส่วนร่วม (Involvement): การสื่อสารสองทาง หรือการสื่อสารหลายทาง			
3.1	Action research: การทำการศึกษา ค้นคว้าเพื่อช่วยให้บริษัท และผู้มีส่วนได้เสียเห็นถึงประเด็นต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) ให้ข้อมูลครอบคลุม มีความยืดหยุ่นสามารถใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลเชิงคุณภาพได้มาค่อนข้างยาก คำตอบที่ได้อาจไม่ตรงประเด็น
3.2	Advisory committees: การสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ได้ข้อมูลเฉพาะทาง ข้อมูลสามารถส่งผ่านไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลอาจได้รับไม่เต็มที่เนื่องจากข้อจำกัดของกระบวนการ
3.3	Open space meeting: ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมหลักในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม ตั้งแต่การทำ	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความมีส่วนร่วมในงาน การดำเนินการดำเนินไปตามที่ผู้มีส่วนได้เสียสนใจหรือได้รับผลกระทบโดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> อาจไม่สามารถใช้ได้กับกลุ่มผู้มีศักยภาพน้อย ผู้มีปัญหาการมองเห็น

	รูปแบบและวิธีการ	ประโยชน์	ข้อจำกัด
	วาระการประชุม การกำหนดเวลาการดำเนินการ เป็นต้น		
4. การร่วมมือกัน (Collaboration): การสื่อสารสองทาง / การเพิ่มบทบาท (Empowering): ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ			
4.1	Future search conference: วิธีการที่เน้นการมีส่วนร่วม ซึ่งใช้พัฒนาแผนการดำเนินการในอนาคต หรือ วิสัยทัศน์ร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> ช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียมีแรงผลักดันพัฒนาและสนับสนุนข้อตกลงต่างๆ ผู้มีส่วนได้เสียมีความหลากหลาย 	<ul style="list-style-type: none"> ควรดำเนินการระดมทุนการอย่างระมัดระวัง และประเมินความเสี่ยง
4.2	Participatory-editing: วิธีการที่ผู้มีส่วนได้เสียเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำรายงานหรือเอกสารและรับรองเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ สะท้อนถึงมุมมองและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 	<ul style="list-style-type: none"> ต้องพิจารณาถึงบริษัท ของผู้มีส่วนได้เสีย อาจเกิดคำวิจารณ์หากผลรายงานไม่เป็นไปตามที่ได้จัดทำไว้ก่อนหน้านี้
4.3	Stakeholder visioning: วิธีการที่ผู้มีส่วนได้เสียถูกเสนอให้ร่างภาพในอนาคตรวมถึงแผนงานการดำเนินการของบริษัท	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมากและหลากหลายสามารถมีส่วนร่วม สานสัมพันธ์ สร้างประสบการณ์และความรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถสร้างแผนการดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้ผู้ดำเนินการมาก เกิดข้อมูลที่ต้องรวบรวมและวิเคราะห์มาก ต้องระมัดระวังในการสรุปประเด็นต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม

Source: Department of Finance, Government of Western Australia (2015), Stakeholder Engagement Guideline for community Services Procurement AA1000 (2015), Stakeholder Engagement Standard (SES)

4.4 การดำเนินการระดมทุนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (STAKEHOLDER ENGAGEMENT IMPLEMENTATION)

หลักการที่สำคัญของการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย คือ การวางแผนและการเตรียมการที่ดีเพื่อให้ได้แนวทางและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด บริษัทฯ จึงควรเริ่มจากการพิจารณาความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียและแนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีอยู่ โดยการใช้วิธีที่เหมาะสมต่อผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญลำดับต้นก่อน รวมไปถึงการใช้เวลาที่เหมาะสมในแต่ละกระบวนการ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังต้องเปิดกว้างถึงข้อมูลอย่างจริงจังเพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่บริษัทฯ เลือกใช้แนวทางที่เน้นการสื่อสารได้ตอบกับผู้มีส่วนได้เสีย กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมอาจแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. การเชิญผู้มีส่วนได้เสียเข้าร่วมในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม

บริษัทฯ อาจเลือกแนวทางของกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างกลุ่มกัน ซึ่งหากพิจารณาใช้การสื่อสารสองทาง บริษัทฯ จำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา ประเด็นสำคัญที่อยู่ในความสนใจซึ่งต้องการความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย ประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับจาก

กระบวนการดังกล่าว ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานของกระบวนการที่เลือกใช้ การเปิดเผยข้อมูล และขั้นตอนต่อไปหลังจากการกระบวนการมีส่วนร่วมสิ้นสุดลง

ในกรณีที่มีสื่อสารสองทาง ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว หรือการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารอื่น บริษัทฯ ควรเชิญผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นทางการ และติดตามการตอบรับคำเชิญนั้น โดยอาจพิจารณาให้ทางเลือกช่องทางการสื่อสารที่ผู้มีส่วนได้เสียเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้เสียด้วย

2. การให้ข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ควรจัดทำเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม และประเด็นสำคัญซึ่งเป็นจุดเน้นของกระบวนการดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้เสียล่วงหน้า ซึ่งนอกเหนือจากข้อมูลที่ต้องให้กับผู้มีส่วนได้เสียในระหว่างการเชิญผู้มีส่วนได้เสียเข้าร่วมในกระบวนการแล้ว บริษัทฯ ยังต้องให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่จะมีการปรึกษาหารือกัน ความเสี่ยงและโอกาสของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นดังกล่าว แนวทางการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัทฯ เพื่อรับมือกับประเด็นสำคัญนั้น และนโยบายหรือแนวทางซึ่งบริษัทฯ เห็นว่าควรใช้เพื่อรับมือประเด็นดังกล่าวในอนาคตต่อไป เป็นต้น ซึ่งผู้ดำเนินกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม อาจพิจารณาให้ผู้มีส่วนได้เสียบางกลุ่มเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการดังกล่าว

บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างครบถ้วน และชัดเจน เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นผลต่อการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ที่จะเข้าร่วมในกระบวนการมีส่วนร่วม และสะท้อนเจตนาธรรมณ์ รวมถึงความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ในการดำเนินกระบวนการดังกล่าว

3. การปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสีย

วิธีการปรึกษาหารือเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันตามความสัมพันธ์และความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียรายนั้นต่อบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ควรคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้โดยยึดถือเป็นแนวปฏิบัติพื้นฐานเพื่อกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่มีประสิทธิภาพ

- 1) เคารพหลักเกณฑ์ในการดำเนินกระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งตกลงร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เข้าร่วมการปรึกษาหารือ
- 2) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละรายได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยที่แต่ละรายมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน
- 3) เคารพสิทธิในการไม่ขอแสดงความคิดเห็น หรือไม่พร้อมที่จะเปิดเผยข้อมูลในบางประเด็น และเคารพสิทธิในการรักษาความลับ และคำขอไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูลในกระบวนการดังกล่าว
- 4) ใช้แนวทางที่มุ่งการหาทางออกร่วมกัน โดยปรึกษาหารือกันในเรื่องที่เห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องการพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันเท่านั้น²

² Ibid, p.28

ทั้งนี้ ในระหว่างการปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ อาจปรับจุดประสงค์และขอบเขตของกระบวนการได้ตามความเหมาะสม และคำนึงถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตลอดกระบวนการ เพื่อให้กระบวนการมีความเท่าเทียม สามารถบรรเทาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และผลที่จะเกิดกับบริษัทฯ ด้วย

4. การจับบันทึกผลการปรึกษาหารือ

บริษัทฯ ควรจับบันทึกการปรึกษาหารือและผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์และพัฒนาแผนการดำเนินงานต่อไป โดยเก็บข้อมูลรายชื่อผู้มีส่วนได้เสียที่เข้าร่วม ช่วงเวลาและกิจกรรมที่ดำเนินการ ข้อเสนอแนะ ความกังวล ความคาดหวัง ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นสำคัญและประเด็นที่เกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสีย สรุปใจความสำคัญในระหว่างการสนทนา คำถามและข้อเสนอแนะ รวมไปถึงผลลัพธ์ของการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น ข้อตกลงร่วมหรือเอกสารข้อเสนอแนะ เป็นต้น

5. การพัฒนาแผนปฏิบัติงาน

บริษัทฯ ควรพัฒนาแผนปฏิบัติงาน โดยพิจารณาข้อเสนอแนะ ความคาดหวัง และข้อห่วงกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งหมดมาบูรณาการเพื่อพัฒนาแผนปฏิบัติงานที่ครอบคลุมความเสี่ยงสะท้อนของผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุด โดยอาจเป็นแผนปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด หรือแนวปฏิบัติอื่นๆ ของบริษัทฯ เพื่อรับมือกับประเด็นสำคัญที่บริษัทฯ แสวงหาแนวทางการรับมือ ซึ่งแผนปฏิบัติงานที่ได้ควรระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานด้วย

6. การสื่อสารผลการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และแผนปฏิบัติงาน

บริษัทฯ ควรสื่อสารผลสรุปของกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และแผนปฏิบัติงาน อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว โดยการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับผู้มีส่วนได้เสียทุกราย ควรมีรูปแบบเดียวกัน (อาทิ ในลักษณะรายงานที่ส่งให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย) และควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกลับเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือข้อห่วงกังวลเพิ่มเติม ซึ่งบริษัทฯ ควรติดตามว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลการหารือและแผนปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่ และอาจพิจารณาเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนตามที่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเห็นร่วมกันว่าเหมาะสม

4.5 การจัดการความเสี่ยงของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (HANDLING STAKEHOLDER ENGAGEMENT RISKS)

บริษัทฯ ควรระบุประเด็นความเสี่ยงและจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ รวมถึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงนั้นจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

- ความขัดแย้งระหว่างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- การก่อกวนของผู้มีส่วนได้เสีย ความไม่เต็มใจในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัทที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้
- ผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจและไม่ทราบข้อมูล

4.6 การติดตามผล และการปรับปรุงพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (MONITORING, REVIEW AND IMPROVEMENT)

หลังจากดำเนินการตามกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียแล้ว บริษัทฯ ควรทำการติดตามผลและประเมินผลกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการในอนาคต ทั้งนี้ บริษัทฯ ควรติดตามการดำเนินผลตามแผนปฏิบัติการที่บูรณาการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นสำคัญของบริษัทฯ ในขั้นสุดท้าย บริษัทฯ ควรรายงานกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียให้สาธารณชนทราบ

บริษัทฯ ควรรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ผลจากการประชุม และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียอื่น และสาธารณชนที่อยู่นอกกระบวนการดังกล่าว ได้เข้าใจขอบเขตซึ่งบริษัทฯ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลให้กับบุคคลภายนอก และเพื่อสะท้อนว่าบริษัทฯ เห็นคุณค่าของกระบวนการดังกล่าว และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย ในการกำหนดยุทธศาสตร์และการดำเนินโครงการของบริษัทฯ

บริษัทฯ อาจใช้ช่องทางหลากหลายในการรายงานดังกล่าว อาทิ การรายงานในรายงานความยั่งยืนประจำปีของบริษัทฯ การรายงานในเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ อาจพิจารณารายงานเนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เข้าร่วมในกระบวนการ แนวทางและวิธีการที่ใช้ ความถี่ในการสร้างการมีส่วนร่วม ประเด็นหลักหรือข้อห่วงกังวลที่พูดคุยกันในช่วงการมีส่วนร่วม และมาตรการหรือการดำเนินงานเพื่อรับมือกับประเด็นสำคัญเหล่านั้น

5. ภาคผนวก

5.1 อภิธานศัพท์

คำศัพท์	นิยาม
ประเด็น (Issue)	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งในเชิงบวกและลบต่อบริษัท ซึ่งประเด็นอาจเกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย หรือประเด็นด้านอื่นๆ รวมกัน ทั้งนี้ ประเด็น อาจเป็นประเด็นระยะสั้น หรือ ระยะยาว ขึ้นอยู่กับวิธีการในการบริหารจัดการและขอบข่ายทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลก
ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)	บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของบริษัท ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อเป้าหมายและความสำเร็จของบริษัท ได้ ผู้มีส่วนได้เสียยังหมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการตัดสินใจของบริษัทฯ และผู้ที่มีความสนใจต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทด้วย
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและการจัดการประเด็น (Stakeholder engagement and issue management)	กระบวนการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจ และวางแผนเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ สถานการณ์ และผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัทเกี่ยวข้อง (หรือควรเกี่ยวข้อง) ด้วย เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อบริษัท ทั้งนี้กระบวนการนี้สามารถต่อยอดและเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและชื่อเสียงของบริษัทได้อีกด้วย
กลุ่มอ่อนไหว (Vulnerable Group)	<p>กลุ่มคนที่มีสถานะทางด้านกายภาพ สถานะทางสังคม การเมือง หรือเศรษฐกิจที่มีความเฉพาะเจาะจงบางประการ หรือมีคุณลักษณะที่จะมีความเสี่ยงสูงกว่ากลุ่มคนอื่นในการประสบปัญหาหรือความทุกข์ยาก หรือได้รับผลกระทบจากทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของบริษัทมากกว่ากลุ่มอื่น</p> <p>หมายเหตุ 1 กลุ่มอ่อนไหวอาจจะหมายรวมถึง เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทหารผ่านศึก ผู้ถูกโยกย้าย ผู้อพยพ หรือผู้อพยพที่ส่งกลับ คริวเรือที่ได้รับผลกระทบจากโรค HIV/AIDSs ชนเผ่าพื้นเมือง และชนกลุ่มน้อย</p> <p>หมายเหตุ 2 ความอ่อนไหวและผลกระทบ อาจแตกต่างกันตามเพศ</p>

5.2 เครื่องมือในการทำการวิเคราะห์และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

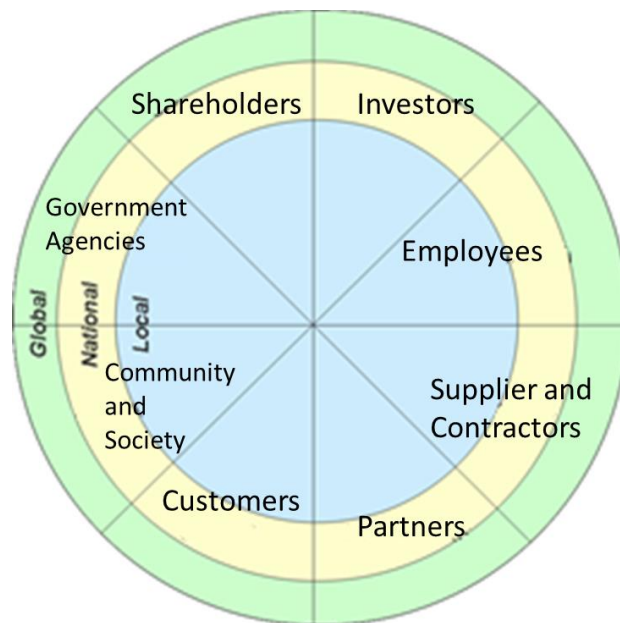
เครื่องมือนี้ใช้เพื่อจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามความสัมพันธ์ต่อบริษัท ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกระยะของชีวิต โดยพิจารณาจากระดับความมีอิทธิพลและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัท ในกรณีที่ใช้จัดกลุ่มสำหรับการพัฒนาชุมชน ความสำคัญในการจัดการประเด็นและข้อร้องเรียนจะขึ้นอยู่กับแต่ละกลุ่ม

5.2.1 การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องมีการระบุ มีหลายกลุ่ม (เช่น หน่วยงานราชการระดับประเทศ องค์กรที่ทำงานโดยไม่แสวงหากำไรในระดับนานาชาติ (NGOs) องค์กรในระดับชุมชน องค์กรด้านศาสนา ผู้มีส่วนได้เสียคือบุคคล และ/หรือ สถาบัน และ/หรือชุมชน ที่มีลักษณะดังนี้

- เป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง และ/หรือโดยอ้อม จากการดำเนินกิจการของบริษัท
- มี “ความสนใจ” ในโครงการหรือบริษัทแม่
- มีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานบริษัท

รูปที่ 3 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ



ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้เสีย

- พนักงาน สหภาพแรงงาน
- ผู้รับเหมา
- ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากบริษัทโดยตรง เช่น ผู้ที่ต้องถูกโยกย้าย โรงพยาบาลใกล้เคียง โรงเรียนในชุมชน
- ผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากบริษัท

- กลุ่มอ่อนไหวที่อาจต้องการความสนใจเป็นพิเศษหรือต้องการให้ความช่วยเหลือ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และชนกลุ่มน้อย
- องค์กรที่มีความสนใจต่อบริษัทฯ เช่น องค์กรที่ทำงานโดยไม่แสวงหากำไร
- สาธารณะชนที่สนใจบริษัทฯ
- กลุ่มวิชาการ สถาบัน กลุ่มธุรกิจ ที่อาจสนใจบริษัทฯ
- หน่วยงานราชการ
- นักการเมือง บริษัทอื่นๆ องค์กรทางศาสนา หน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมระดับประเทศ และสื่อ

การระบุผู้มีส่วนได้เสีย ควรคำนึงถึงเพศ ความหลากหลายทางเชื้อชาติ อายุ และสถานภาพทางสังคมร่วมด้วย

5.2.2 การวิเคราะห์และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

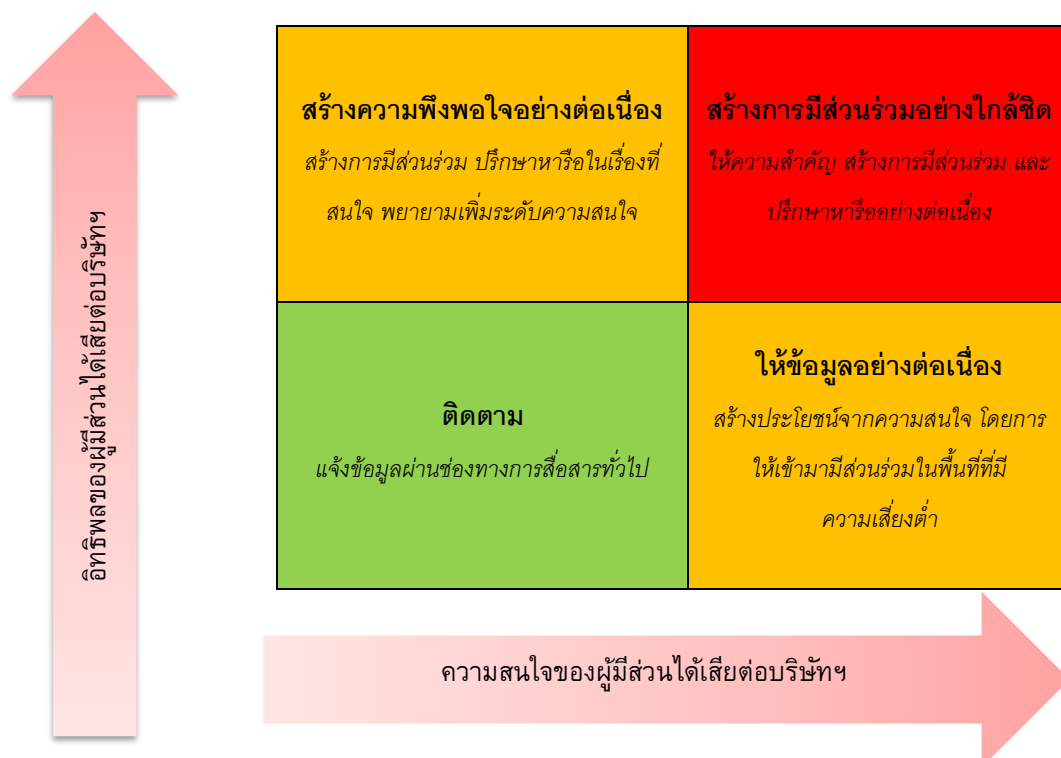
วิธีการ

1. เลือกและระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก
2. จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียจากระดับความมีอิทธิพลและความสนใจต่อบริษัทฯ
 - 2.1. ระดับความมีอิทธิพลต่อบริษัทฯ (4-สูงมาก 3-สูง 2-ปานกลาง 1-ต่ำ) ประเมินโดยการพิจารณาจากปัจจัยในด้านความมีอำนาจ ความเร่งด่วน ความชอบธรรม และระยะห่างจากบริษัทฯ
 - 2.2. ระดับความสนใจ (4-สูงมาก 3-สูง 2-ปานกลาง 1-ต่ำ) ประเมินโดยพิจารณาจาก ความเป็นไปได้ ความอ่อนไหว ระยะเวลา และระดับความสนใจ
3. ทำทียของผู้มีส่วนได้เสีย พิจารณาจากมุมมองที่มีต่อบริษัทฯ โดยให้เป็น บวก (+) เฉยๆ (0) หรือ ลบ (-)
4. จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียโดยใช้ตารางดังรูป 5.3 เพื่อหาแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสม

ตารางที่ 5 ตารางการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็น	ระดับความมีอิทธิพลต่อบริษัทฯ	ระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย	ท่าทีของผู้มีส่วนได้เสีย/ความสัมพันธ์ต่อบริษัทฯ	ลำดับความสำคัญ (อิทธิพล x ความสนใจ)
		(4 – สูงมาก, 3-สูง, 2-ปานกลาง, 1-ต่ำ)	(4 – สูงมาก, 3-สูง, 2-ปานกลาง, 1-ต่ำ)	บวก (+), เฉยๆ (0) หรือ ลบ (-)	

รูปที่ 4 ตัวอย่างของการจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (อิทธิพล/ความสนใจ)



ตารางที่ 6 ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้เสียและความสัมพันธ์ต่อบริษัทฯ (อิทธิพล/ความสนใจ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความสัมพันธ์ต่อบริษัทฯ
กลุ่มผู้ตัดสินใจ	
ราชการ – ระดับประเทศ	ราชการระดับประเทศ ภูมิภาค และท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในเรื่องการออกใบอนุญาต
ราชการ – ระดับภูมิภาค	
ราชการ – ระดับท้องถิ่น	
ชุมชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง	
ชุมชนท้องถิ่น	ครัวเรือนและชุมชนที่จะได้รับผลกระทบ (ทางบวกและลบ) จากบริษัทฯ
องค์กรในชุมชน	
เจ้าของที่ดิน/ผู้ใช้ที่ดิน	
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน	
องค์กรทางธุรกิจ	บุคคลหรือองค์กร ที่มีผลต่อด้านการเงินของบริษัทฯ หรือได้รับผลกระทบจากบริษัทฯ
บริษัทผู้ขายและผู้รับเหมา	
บริษัทจ้างแรงงาน	
ผู้ประกอบการท่องเที่ยว	
กลุ่มผู้มีอิทธิพล	
พรรคการเมือง	องค์กรที่มีความสนใจต่อบริษัทฯ โดยตรง และมีอิทธิพลต่อบริษัทฯ โดยตรง หรือมีอิทธิพลต่อบริษัทฯ ผ่านทางความคิดเห็นของสาธารณะชน องค์กรเหล่านี้อาจมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์เชิงลึกที่สามารถสร้างให้เกิดความร่วมมือกันได้ในเรื่องที่น่าสนใจตรงกัน
NGO – ระดับนานาชาติ	
NGO – ระดับภูมิภาค	
NGO – ระดับท้องถิ่น	
สถาบันวิจัย/สถาบันการศึกษา	
องค์กรทางศาสนา	
องค์กรพหุภาคี ทวิภาคี	
สื่อ	
สื่อ – นานาชาติ	สื่อต่างชาติหรือท้องถิ่นที่มีความสนใจต่อบริษัทฯ โดยตรง
สื่อ – ภูมิภาค	
สื่อ – ท้องถิ่น	
องค์กรทางการเงิน	
หน่วยงานด้านการให้เครดิต	องค์กรระหว่างประเทศที่สามารถให้การสนับสนุนด้านการเงินหรือประกันต่อบริษัทฯ
ธนาคารระหว่างประเทศ	