

คู่มือการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ ปี 2567 - 2569



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

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	2
บทที่ 2 วัตถุประสงค์.....	4
บทที่ 3 ขอบเขตการปฏิบัติงาน	5
3.1 พื้นที่ดำเนินงาน	5
3.2 กลุ่มเป้าหมาย	7
3.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ	8
บทที่ 4 แนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม	9
4.1 นโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ ...	9
4.2 กระบวนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Engagement and Community Development Process)	12
4.2.1 การดำเนินการมีส่วนร่วมกับชุมชน.....	14
4.2.2 การพัฒนาชุมชนเนื่องจากผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร	16
4.2.3 การพัฒนาชุมชนตามกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	19
4.3 ความถี่ในการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนงานชุมชนสัมพันธ์	25
4.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน.....	26
4.5 การติดตาม และประเมินผล	29
4.6 การจัดการองค์ความรู้	31
ภาคผนวก	
ภาคผนวก 1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน.....	34
ภาคผนวก 2 การรายงานผลและแนวปฏิบัติสำหรับงานชุมชนสัมพันธ์และการพัฒนาชุมชน ...	39
ภาคผนวก 3 แนวทางการปฏิบัติงานในการพบปะชุมชน / หน่วยงานรัฐ / เอกชน.....	50
ภาคผนวก 4 คุณสมบัติ พนักงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และ ชุมชนสัมพันธ์	55

บทที่ 1

บทนำ

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในปัจจุบันมีความชัดเจนมากขึ้น โดยถือเป็นหนึ่งในการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนสังคมทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นและก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม องค์กรที่มีความชำนาญ มีศักยภาพในแต่ละด้านสามารถนำศักยภาพของตนมาพัฒนาและถ่ายทอดสู่ท้องถิ่นได้อย่างสร้างสรรค์ และสร้างโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง โดยการดำเนินการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ในยุคปัจจุบันเปลี่ยนไปอย่างมาก โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านซีเอสอาร์ที่อยู่ในกระบวนการธุรกิจ (CSR-in-process) มากกว่าการจัดกิจกรรมเพื่อตอบแทนสังคม (CSR-after-process) รวมทั้งให้ความสำคัญกับการนำเอาความเชี่ยวชาญหลักของธุรกิจมาสร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคมไปพร้อมๆ กัน ซึ่งเรียกว่า CSV (Creating Shared Value)

บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน) หรือ GPSC มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์สูงสุดของทุกภาคส่วน โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนางานไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ทั้งนี้ GPSC ได้เลือก 7 เป้าหมาย จาก 17 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ มาเป็นกรอบในการดำเนินการขับเคลื่อนธุรกิจของบริษัทฯ (รูปที่ 1 แผนภูมิ SDGs 17 เป้าหมาย) โดยมุ่งตอบสนองทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

1) เป้าหมายที่ 7 Affordable and Clean Energy – รับรองการมีพลังงานสมัยใหม่ที่ทุกคนเข้าถึงได้ เชื่อถือได้ ยั่งยืนทันสมัย

2) เป้าหมายที่ 8 Decent Work and Economic Growth – ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า

3) เป้าหมายที่ 9 Industry, Innovation and Infrastructure – พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม

4) เป้าหมายที่ 11 Sustainable Cities and Communities - ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างยั่งยืน

5) เป้าหมายที่ 12 Responsible Consumption and Production – รับรองแผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน

6) เป้าหมายที่ 13 Climate Action – ดำเนินมาตรการเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบ

7) เป้าหมายที่ 16 Peace, Justice and Strong Institutions – ส่งเสริมสังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สำหรับแนวทางในการจัดทำคู่มือการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ ประจำปี 2567 - 2569 นี้ พิจารณาจากสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อการวางแผนและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ของบริษัท โดยเฉพาะสถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศและของโลก รวมทั้งแนวนโยบายของกลุ่ม GPSC ซึ่งมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจผลิตไฟฟ้าและพัฒนาพลังงานเพื่อรับมือกับความท้าทายในช่วงการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน ไปสู่เศรษฐกิจที่มุ่งเน้นการเป็นผู้ผลิตไฟฟ้าที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำ การกำหนดวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นพลังงานทดแทน การเป็นองค์กรชั้นนำในธุรกิจผลิตไฟฟ้า ตลอดจนการเพิ่มความมั่นคงในการจำหน่ายพลังงานและการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าของบริษัท

เพื่อให้เกิดความสมดุล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้เสียเป็นหลัก (optimize rather than maximize) แนวทางการดำเนินงานในปี 2567 – 2569 จึงเน้นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมและให้ความใส่ใจกับสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชน รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีหน่วยสื่อสารองค์กรและกิจการสาธารณะ เป็นผู้ดำเนินงานในภาพรวมและประสานงานภายในกลุ่มบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลไปถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมทั้งสร้างการยอมรับและความเชื่อมั่นให้กับสังคมในการเป็นส่วนหนึ่งที่ดีของสังคมต่อไปอย่างยั่งยืน

ภาพที่ 1 แผนภูมิ SDGs 17 เป้าหมาย



บทที่ 2

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) และชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation) ตามนโยบายของบริษัทฯ รวมทั้งเป็นแนวทางการติดตามและประเมินผลที่สามารถนำมาอ้างอิงได้และเป็นไปตามมาตรฐาน
- เสริมสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินกิจการของบริษัทฯ รวมทั้งตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย
- สร้างความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนกับชุมชน
- ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ การปฏิบัติตามกฎหมาย และนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

บทที่ 3

ขอบเขตการปฏิบัติงาน

3.1 พื้นที่ดำเนินงาน

หน่วยสื่อสารองค์กรและกิจการสาธารณะ มีพื้นที่ในการดำเนินกิจกรรมตามที่ตั้งของโรงงานภายในกลุ่ม GPSC ในประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 พื้นที่หลักๆ รายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

กลุ่มโรงงานในเขต มาบตาพุดคอม เพล็กซ์	กลุ่มโรงงานในพื้นที่ อ.ปลวกแดง จ.ระยอง	กลุ่มโรงงานในพื้นที่ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี	โรงไฟฟ้า RDF
<u>อ.เมือง จ.ระยอง</u> ต.มาบตาพุด ต.ห้วยโป่ง ต.เนินพระ ต.ทับมา ต.มาบข่า <u>อ.บ้านฉาง จ.ระยอง</u> ต.บ้านฉาง	<u>อ.ปลวกแดง จ.ระยอง</u> ต.มาบยางพร ต.ปลวกแดง ต.ตาสีสิทธิ์	<u>อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี</u> ต.บ่อวิน ต.หนองขาม ต.เขาคันทรง ต.บึง ต.ทุ่งสุขลา	<u>อ.เมือง จ.ระยอง</u> ต.มาบข่า ต.ทับมา ต.น้ำคอก <u>อ.บ้านค่าย จ.ระยอง</u> ต.หนองตะพาน

หมายเหตุ: เขตการปกครองบางแห่งมีการกำหนดเป็นเขตเทศบาลเมืองหรือเทศบาลตำบล

3.2 กลุ่มเป้าหมาย

GPSC แบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 กลุ่มหลักๆ คือ

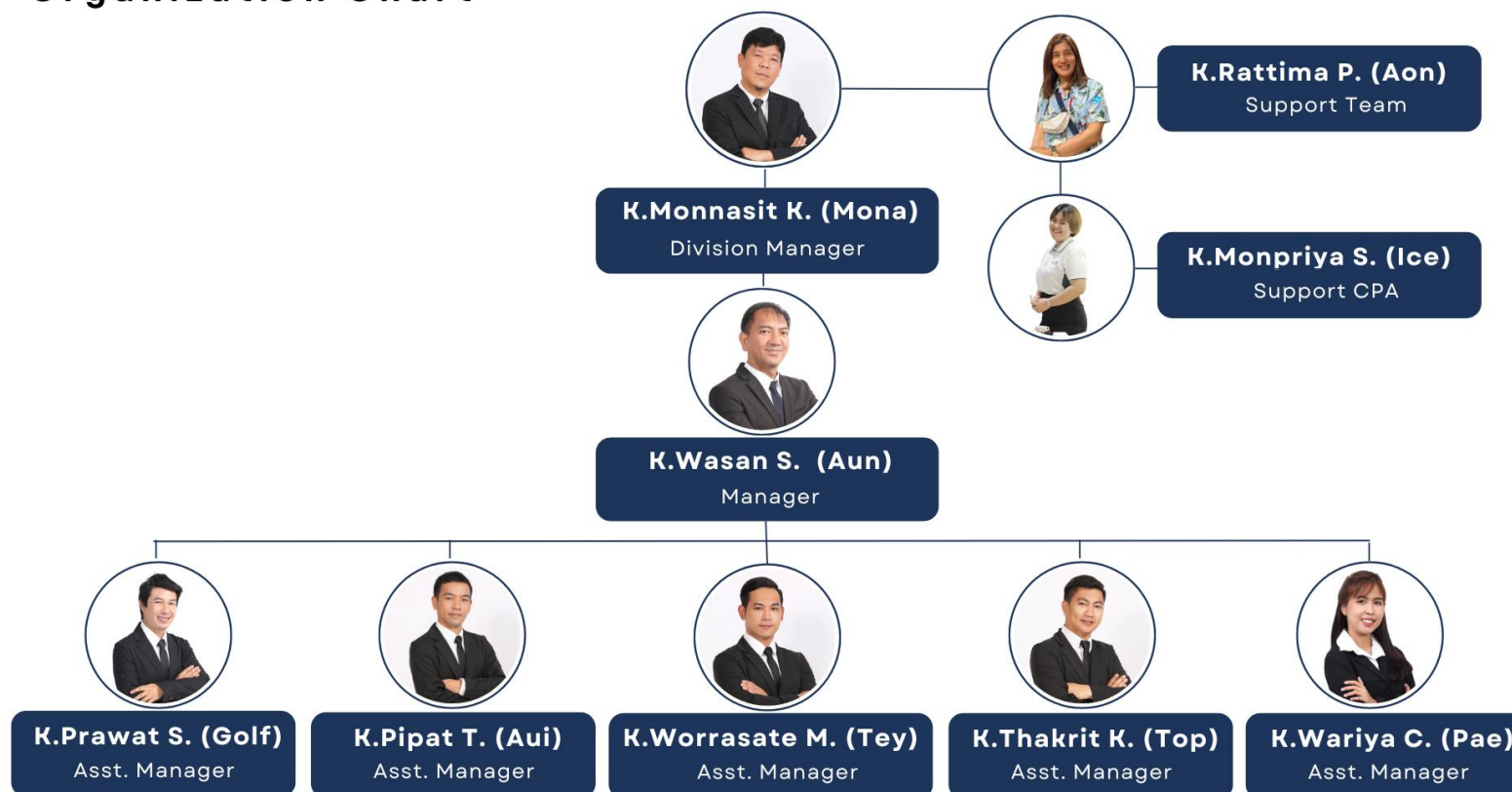
1. กลุ่มผู้ถือหุ้น (ผู้ถือหุ้นรายใหญ่และรายย่อย)
2. กลุ่มนักลงทุน (ธนาคาร สถาบันการเงิน/ผู้ถือหุ้นกู้/บริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือ/นักวิเคราะห์)
3. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนหน่วยงานภาคเอกชนที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแล หรือให้ความเห็นชอบในใบอนุญาตต่างๆ ของบริษัทฯ)
4. กลุ่มพนักงาน (ผู้บริหาร/พนักงาน)
5. กลุ่มลูกค้าและผู้รับเหมา (ผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ)
6. กลุ่มหุ้นส่วน
7. กลุ่มลูกค้า (ลูกค้าสัญญาระยะยาว/ลูกค้าสัญญาระยะสั้น)
8. กลุ่มชุมชนและสังคม (ชุมชนรอบพื้นที่โครงการใหม่/ชุมชนรอบพื้นที่โรงไฟฟ้า)

แต่กลุ่มเป้าหมายสำหรับงานด้านชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งมีทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้น จะเน้นไปที่ชุมชนรอบโรงไฟฟ้า อาทิเช่น ชุมชนและผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ สื่อมวลชน กลุ่มภาคีเครือข่ายและพันธมิตรในพื้นที่ องค์กรพัฒนาเอกชน (กลุ่มเอ็นจีโอ) เป็นต้น

3.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

1) โครงสร้างการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคมของกลุ่มบริษัท GPSC

Community Relation Team Organization Chart



บทที่ 4

แนวทางการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

4.1 นโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์

GPSC มุ่งมั่นเพื่อเป็นแกนนำนวัตกรรมธุรกิจไฟฟ้าของกลุ่ม ปตท. มีเจตนารมณ์ที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้อย่างยั่งยืน พร้อมๆ กับสร้างเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมให้กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ถือปฏิบัติดังนี้

- ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นการเจริญเติบโตของ บริษัทฯ ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ดูแลผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่บริษัทฯ กำหนด
- ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด
- มุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ในทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสรรค์ความยั่งยืนทางสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน
- ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดำเนินการโดยใช้ศักยภาพและทรัพยากรของบริษัทฯ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
- สื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กับชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย

โดยนโยบายดังกล่าวนี้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารชื่อเสียงและกิจกรรมเพื่อสังคมของกลุ่ม ปตท. ซึ่งมีแนวทางให้บริษัทในกลุ่มถือปฏิบัติ ดังนี้

- **ภาพลักษณ์และชื่อเสียง** ดำเนินการกิจเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงแบรนด์กลุ่ม ปตท.อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมาย
- **ผู้มีส่วนได้เสีย** ส่งเสริมให้มีกระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย แสวงหาแนวทางการจัดการลดผลกระทบและข้อกังวลต่างๆ
- **บริหารประเด็น** บริหารประเด็นและบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันผลกระทบเชิงลบต่อชื่อเสียงของกลุ่ม ปตท.

- **คุณค่าร่วม** สร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและชุมชนสังคม พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสหรือชุมชนสามารถสร้างรายได้ด้วยการให้เข้าร่วมอยู่ในสายอุปทานและการพัฒนาวิสาหกิจเพื่อสังคม
- **คุณค่าแบรนด์** ร่วมกันกำกับดูแลและสร้างคุณค่าแบรนด์ภายใต้บริษัทกลุ่มปตท.ทุกระดับให้มีมูลค่าและเป็นแบรนด์ที่ได้รับการชื่นชมสูงสุด
- **การสื่อสาร** ปฏิบัติตามหลักการสื่อสารและบริหารจัดการแบรนด์กลุ่มปตท. โดยยึดถือแนวทางระบบเอกลักษณ์องค์กร

สำหรับการดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของ GPSC นั้น จะมุ่งเน้นงานด้านการสื่อสาร การสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์โอกาสที่ดีให้แก่สังคมและชุมชน ด้วยการออกแบบกิจกรรม/เครื่องมือ และการกำหนดเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนกับองค์กร โดยกระบวนการในการดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- 1) การกำหนดชุมชนเป้าหมายที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นพิเศษทั้งในระดับใกล้ชิด ระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระดับโลก
- 2) การตรวจสอบคัดเลือกชุมชน ทั้งชุมชนในบริเวณที่ตั้งขององค์กร ชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน และ/หรือองค์กรท้องถิ่น เป็นต้น
- 3) ประเมินตัวองค์กรเอง เพื่อพิจารณาข้อมูลความเชื่อมโยง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการกำหนดรูปแบบกิจกรรมพัฒนาสังคม
- 4) การจัดทำระบบฐานข้อมูลชุมชน
- 5) การศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ประวัติความเป็นมา ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี การศึกษา อาชีพ สภาพภูมิประเทศ สภาพปัญหา รวมทั้งโครงสร้างในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง ผ่านเครื่องมือต่างๆ อาทิ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น
- 6) การกำหนดขอบข่ายของปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร จุดอ่อนจุดแข็ง การสำรวจความต้องการทรัพยากร ข้อจำกัด การตัดสินใจของฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อกำหนดทิศทางที่ชัดเจน ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในชุมชน
- 7) การวางแผนและกำหนดแนวทางชุมชนสัมพันธ์ วางกรอบการดำเนินงานโครงการชุมชนสัมพันธ์ทั้งในระยะสั้น ระยะยาว รูปแบบ สื่อ เครื่องมือ กิจกรรมในการดำเนินงาน
- 8) การสร้างความสัมพันธ์ การแสวงหาความร่วมมือและการสนับสนุนจากชุมชน การสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมและความรู้สึกที่ดี เป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน
- 9) การสร้างความต่อเนื่อง การขับเคลื่อนโครงการ การสร้างและบริหารการมีส่วนร่วม
- 10) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังจากสิ้นสุดการดำเนินงาน เพราะในแต่ละขั้นตอนมีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ส่วนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม GPSC ได้จัดทำแผนงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในภาพรวม (Corporate CSR) นอกจากนี้ GPSC ยังดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับเครือข่ายออยล์ในพื้นที่ศรีราชา จ.ชลบุรี และร่วมกับกลุ่มปตท. ระยอง ในพื้นที่มาบตาพุด จ.ระยอง โดยมีภารกิจและงบประมาณในการสนับสนุนร่วมกันตามสัดส่วนที่ได้ตกลงไว้

สำหรับกลยุทธ์ในการสร้างสรรค์กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ นั้นอยู่บนหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) **Relevance:** เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับภารกิจขององค์กรและเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
- 2) **Expertise:** เป็นการใช้ความเชี่ยวชาญ ทักษะและสมรรถนะหลักขององค์กร เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และต่อยอดไปสู่การพัฒนาชุมชน
- 3) **Social Needs:** คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของชุมชนและสังคม

นอกเหนือจากแนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและกลุ่มปตท.แล้ว บริษัทฯ ยังยึดถือและปฏิบัติตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และ UN Sustainable Development Goals (SDGs) ซึ่งกำหนดให้บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายเพื่อลดสัดส่วนการบริจาคเพื่อการกุศล (Charitable Donations) ไม่ให้เกิน 30% และเพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อสังคม (Community Investment) และโครงการในเชิงพาณิชย์ (Community Investment and Commercial Initiatives) เช่น วิสาหกิจชุมชน (Social Enterprise : SE) หรือโครงการที่เป็นการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value : CSV) ให้มากขึ้น

ภาพที่ 2 กรอบการทำงานด้าน CSR



ประเภทโครงการเพื่อสังคมของกลุ่ม GPSC

GPSC ได้ดำเนินการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชนตามแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในระดับสากล (ได้แก่ GRI, DJSI, SDGs และ ISO 26000) และในระดับประเทศ (ได้แก่ CSR-DIW, Green Industry และ Eco-Factory) ตามที่ได้กล่าวไปแล้ว ซึ่งแนวปฏิบัติเหล่านี้ส่วนใหญ่มีความ คล้ายคลึงกัน แต่อาจจะมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกันออกไป (สามารถเข้าไปดูรายละเอียด เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติเหล่านี้ได้ในภาคผนวก 2) และใช้เป็นกรอบในการวางแผนการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Action Plan) ของ GPSC ทั้งในและนอกพื้นที่ โดยกิจกรรม CSR ของ GPSC แบ่งออกเป็น 3 ด้านหลักๆ ดังนี้

กลยุทธ์งาน CSR	วัตถุประสงค์	ตัวอย่างโครงการ
1. นวัตกรรมพลังงาน	เพิ่มความมั่นคงในการเข้าถึงพลังงาน ด้วยนวัตกรรมที่ยั่งยืน	- โครงการคนมีไฟ - โครงการ Light for Better life
2. คุณภาพชีวิต	พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของคนใน ชุมชน	- โครงการวิสาหกิจชุมชนภายใต้ ธรรมชาติโมเดล - โครงการทุนการศึกษาต่อเนื่อง - โครงการเคียงบ่าเคียงไหล่
3. ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	ดูแลทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	- โครงการปล่อยพันธุ์สัตว์น้ำ - โครงการกระชังปูม้าในทะเล - โครงการปลูกป่าเพื่อคาร์บอน เครดิต - โครงการฝายชะลอน้ำ

4.2 กระบวนการดำเนินการมีส่วนร่วมกับชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Engagement and Community Development Process)

4.2.1 การดำเนินการมีส่วนร่วมกับชุมชน

การมีส่วนร่วมกับชุมชนประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

- การระบุกลุ่มเป้าหมาย
- การจัดลำดับความสำคัญของชุมชน
- การจัดทำแผนงานการมีส่วนร่วมกับชุมชน
- การดำเนินงานตามแผนงานการมีส่วนร่วมกับชุมชน
- การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลชุมชน
- การตอบสนอง การติดตามผล และการดำเนินงานต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 1: การระบุกลุ่มเป้าหมาย

- รวบรวมชื่อกลุ่มเป้าหมาย โดยพิจารณาจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและความสำคัญของกลุ่มเป้าหมาย โดยอาจพิจารณาจากผลที่ได้จากการสำรวจข้อมูลชุมชนกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มเป้าหมายโดยใช้เกณฑ์การแบ่งตามการมีส่วนร่วมที่สำคัญในแต่ละด้านตามนโยบาย CSR
- การระบุอาจทำการแยกย่อยออกมาเป็นกลุ่มย่อยที่มีความอ่อนไหว เช่น กลุ่มผู้ด้อยโอกาส กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น เพื่อให้การมีส่วนร่วมเหมาะสมและชัดเจนยิ่งขึ้น
- ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้วทั้งข้อกังวลและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อตอบโต้และปรับแผนงานในรายละเอียดต่อไป
- รวบรวมข้อมูลพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย จัดทำเป็นบันทึกข้อมูลชุมชน อาจพิจารณาจากข้อมูลอ้างอิงของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนประชากร อาชีพ ที่ตั้งของชุมชน รูปแบบการศึกษา ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อและวิถีการดำเนินชีวิตท้องถิ่น ระดับของการรู้ข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนที่ 2: การจัดลำดับความสำคัญของชุมชน

- วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของชุมชนและประเด็นต่างๆ ของชุมชนและประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผลกระทบ ข้อกังวล และความคาดหวังที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม
- จัดทำรายชื่อของชุมชนลงในตารางวิเคราะห์ระดับความสำคัญ โดยพิจารณาชุมชนที่อยู่ใกล้กับพื้นที่ดำเนินงานของโรงไฟฟ้าเป็นหลัก



ขั้นตอนที่ 3: การจัดทำแผนงานการมีส่วนร่วมกับชุมชน

- พิจารณาความสำคัญของชุมชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมเป็นลำดับแรก
- จัดทำแผนงานการมีส่วนร่วมกับชุมชน ให้ตระหนัก ถึงศักยภาพ ความสามารถ และระดับความร่วมมือของชุมชนเป็นหลักสำคัญ
- กำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยสามารถใช้วิธีที่หลากหลายตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ เช่น การพบปะเยี่ยมเยียน การจัดประชุมกลุ่มย่อย การแจ้งข่าว การรับฟังความคิดเห็น การเสวนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4: การดำเนินงานตามแผนงานการมีส่วนร่วม

- ประเมินทักษะและความตระหนักของเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานชุมชนสัมพันธ์โดยพิจารณาจากศักยภาพและความสามารถหลัก (Core Attributes) ของพนักงาน ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่ ทักษะ ในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถด้านภาษาท้องถิ่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ความน่าเชื่อถือ ความมุ่งมั่น และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตนเอง
- จัดการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ มีส่วนร่วมกับชุมชนและงานชุมชนสัมพันธ์ ก่อนการ ปฏิบัติงานจริง เช่น ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนา สังคม ทิศทางและวิสัยทัศน์ การพัฒนาชุมชน
- จัดเตรียมเอกสารและสื่อการมีส่วนร่วม จัดทำและเตรียมข้อมูลการนำเสนอ และสื่อต่างๆ ให้เป็นที่เข้าใจได้ง่ายต่อระดับการรับรู้ของชุมชน
- จัดการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ มีส่วนร่วมกับชุมชนและงานชุมชนสัมพันธ์ ก่อนการ ปฏิบัติงานจริง เช่น ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาสังคม
- จัดเตรียมเอกสารและสื่อการมีส่วนร่วมจัดทำและเตรียมข้อมูลการนำเสนอ และสื่อต่างๆ เข้าใจได้ง่ายต่อระดับการรับรู้ของชุมชน
- จัดให้มีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการร่วมกับกลุ่มผู้นำหรือแกนนำก่อนการนำเสนอข้อมูล เพื่อเป็นการช่วยตรวจสอบความเข้าใจและความถูกต้อง
- ดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับชุมชนตามรูปแบบ ที่เหมาะสมและสะดวกกับชุมชน โดยมุ่งเน้น ประเด็น และความสนใจในผลกระทบที่มีต่อชุมชน และคำนึง ถึงวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม

ขั้นตอนที่ 5: การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลชุมชน

- บันทึกผลที่ได้จากการดำเนินงานการมีส่วนร่วม กับชุมชน ซึ่งประกอบด้วย บันทึกการหารือกับชุมชน ฐานข้อมูล ชุมชน เช่น วัน/เวลาที่หารือ , สถานที่หารือ , ผู้ที่หารือ , เรื่องที่หารือ รวมถึงการเก็บฐานข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งควรประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย เช่น ชื่อ , ตำแหน่งหรือยศของผู้เข้าร่วมประชุม , รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของบุคคล^{1/} เช่น เพศ อายุ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ รูปถ่าย ระดับความมีอิทธิพลต่อโครงการ/กิจกรรม ทศนคติหรือท่าทีที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมฯ รวมถึงรายละเอียดของการประชุม เช่น วันที่ สถานที่ ประชุม จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ประเด็น หลักสำคัญ (Key Issue) ข้อกังวล คำแนะนำ และข้อตกลงที่ให้ไว้ในที่ประชุม

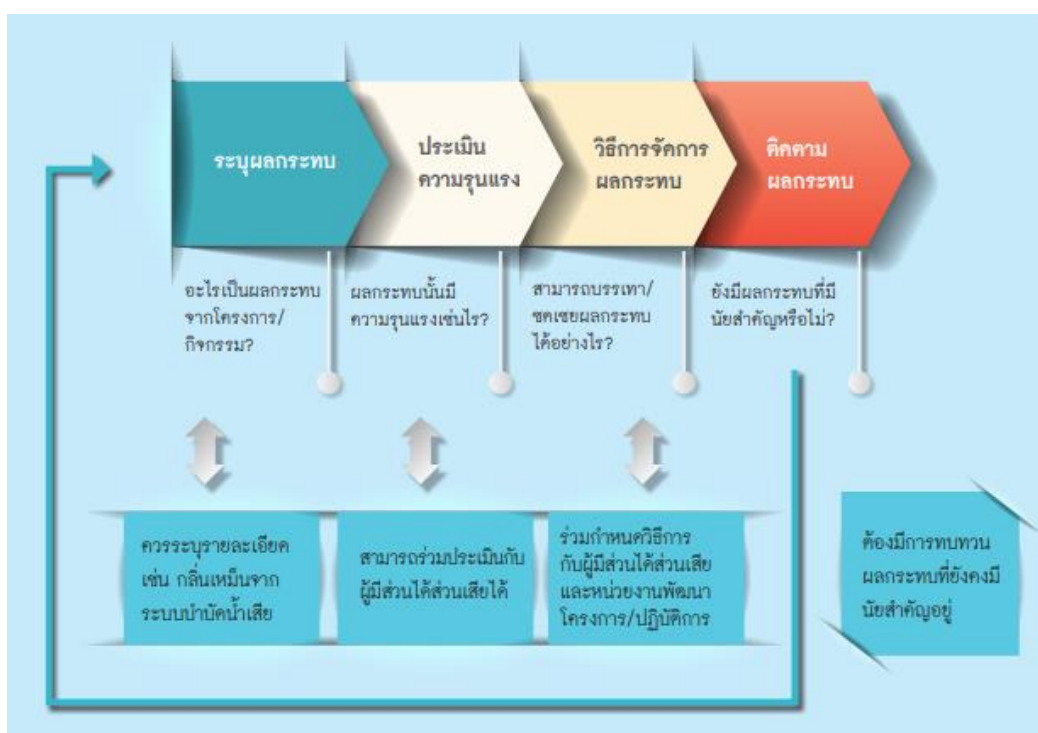
หมายเหตุ : ^{1/} การบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พศ. 2562

ขั้นตอนที่ 6: การตอบสนอง การติดตามผลและการ ดำเนินงานต่อเนื่อง

- จัดการสื่อสารและปรับปรุงข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการประชุมภายในต่าง ๆ ประเด็นสำคัญ ที่พิจารณาควรประกอบด้วย ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโครงการ/กิจกรรม , มาตรการการป้องกันผลกระทบ , อุปสรรคต่อความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม , ข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- จัดการสื่อสารภายนอกสื่อสารโดยใช้เทคนิคการมีส่วนร่วมกับชุมชน ในระยะเริ่มต้นสามารถจัดทำและดำเนินการได้ ในหลายรูปแบบ อาทิ การประชุมกลุ่มย่อย การเข้าร่วม รับฟังความคิดเห็นในเวทีการประชุมชุมชน การสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน เป็นต้น เช่น คณะกรรมการไตรภาคี (ภาครัฐ เอกชน และประชาชน) การสื่อสารให้ใช้เวทีของคณะกรรมการดังกล่าว เป็นศูนย์การสื่อสารและประสานงาน
- การสื่อสารรูปแบบอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การเข้าร่วมประชุมรายงานความก้าวหน้า การเข้าเยี่ยม การระดมผู้บริหารท้องถิ่น การเข้าร่วมกิจกรรมของ ชุมชน การจัดทำและส่งรายงานความก้าวหน้าหรือจดหมายข่าวงานชุมชนสัมพันธ์ เป็นต้น
- จัดให้มีการนำเสนอการประเมินผลและประสิทธิภาพของงานชุมชนสัมพันธ์ที่ได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อเป็นการ ระดมความคิดเห็นหาข้อดีข้อด้อยต่างๆ อาจจัดการ นำเสนอไว้ในการประชุมภายในและรายงานความก้าวหน้า ตามตัวชี้วัด
- สรุปบทเรียนเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง • จัดให้มีการระดมความคิด เช่น การประชุมหรือสัมมนา เพื่อสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานที่ผ่านมา (Lesson Learned) และค้นหาแบบปฏิบัติที่ดี (Good Practice) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ในอนาคตต่อไป

4.2.2 การพัฒนาชุมชนเนื่องจากผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร

การประเมินผลกระทบทางสังคม ควรดำเนินการจัดทำก่อนหรือควบคู่ไปกับการจัดทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดขอบเขตของพื้นที่ เป็นอย่างน้อยที่สุด โดยอาจใช้กระบวนการตามแนวปฏิบัติของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวปฏิบัติของสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อเป็นการทำงานเชิงรุก ให้ได้ทราบถึงสถานการณ์และความเป็นไปได้ต่างๆ ทางสังคมอันเกิดจากการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ตลอดจนสามารถนำเอาผลที่ได้จากการประเมินนั้น



กระบวนการพัฒนาชุมชนเนื่องจากผลกระทบจากการ ดำเนินธุรกิจขององค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุผลกระทบต่อชุมชน
2. การกำหนดเป้าหมาย มาตรการและกลยุทธ์การจัดการ
3. การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน
4. การกำหนดงบประมาณ
5. การกำหนดตัวชี้วัด
6. การดำเนินงานพัฒนาชุมชนตามแผนงานเพื่อลด ผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม
7. การกำหนดกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1: การระบุผลกระทบต่อชุมชน

- กำหนดขอบเขตของการประเมินผลกระทบของโครงการ/กิจกรรม โดยจะต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของการรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการจำแนกชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อมจัดให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการทวนสอบขอบเขต พื้นที่การประเมินผลกระทบที่กำหนดขึ้น
- จัดทำข้อมูลสภาพเศรษฐกิจสังคมในปัจจุบัน ระบุโครงการ/กิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน โดยสามารถใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางสังคม (SIA) และรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบ สิ่งแวดล้อม (EIA)
- ระบุประเด็นผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่ได้จากชุมชนและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของหน่วยงาน

ราชการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอาจเป็นประเด็น เฉพาะในพื้นที่หรือประเด็นทั่วไป ได้แก่ ปัญหาการว่างงาน ความตึงเครียดทางการเมือง ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม ข้อจำกัดการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น การระบาดของโรคเอดส์ หรือมาลาเรีย ในแรงงาน ท้องถิ่น กลุ่มผู้คัดค้านหรือต่อต้านอุตสาหกรรม เป็นต้น รวมถึงผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากโครงการ/กิจกรรม เช่น ผลกระทบจากแรงงานต่างถิ่น อัตราการย้ายเข้าของประชากรแฝงในพื้นที่เพิ่มขึ้น ผลกระทบด้านสุขภาพ ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชน

- ประเมินผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญที่คุ้นเคยกับลักษณะของโครงการ/กิจกรรม และชุมชนในพื้นที่ ภายใต้ความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันการศึกษาท้องถิ่น ดังนั้นจะช่วยให้ผลการประเมินผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม นั้น มีรายละเอียดและเป็นเหตุเป็นผลที่จะนำไปสู่การวางแผนงานที่ดีมีความเหมาะสมกับบริบทของชุมชนได้อย่างถูกต้องทั้งได้รับความเชื่อถือจากชุมชน

ขั้นตอนที่ 2: กำหนดเป้าประสงค์ และแผนการจัดการ

- กำหนดเป้าประสงค์ของแผนงานลดผลกระทบ ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม จัดทำเป้าประสงค์การลดผลกระทบ ซึ่งประกอบด้วย มาตรการการป้องกัน และแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อเป็นกลยุทธ์การจัดการของโครงการ/กิจกรรม
- กำหนดแผนงานลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมถึงมาตรการที่กำหนดไว้ใน EIA/EHIA ที่ต้องปฏิบัติตาม
- ระบุวิธีการลดผลกระทบ และขณะเดียวกันให้สามารถ เพิ่มผลประโยชน์ อย่างไรก็ตาม มาตรการที่กำหนดขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อประเด็นอื่นๆ ทั้งในทางบวก และทางลบได้ ดังนั้น จึงต้องมีการประเมินผลดีผลเสีย ที่อาจเกิดขึ้น

- ตรวจสอบความเหมาะสมของแผนงาน โดยอาจขอความเห็นเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการศึกษาแผนพัฒนาหลักของหน่วยงาน ปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนงานดำเนินการได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดความรับผิดชอบและระยะเวลา การดำเนินงาน

- กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนงาน กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินงานตามแผนการ ที่กำหนด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติได้จริง นับตั้งแต่ การเตรียมพื้นที่ การเตรียมโครงการ/กิจกรรม พัฒนาชุมชน การดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลความก้าวหน้า ตลอดจนการขยายผล ควรให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการพิจารณาและอนุมัติแผนงานที่กำหนดขึ้น

ขั้นตอนที่ 4: การกำหนดงบประมาณ

- กำหนดงบประมาณสำหรับการดำเนินงานตามแผนงานลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ครอบคลุมการดำเนินงานตลอดระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด โดยจัดสรรสัดส่วนงบประมาณตามระดับความรุนแรงของผลกระทบและความเสี่ยงที่มีต่อชุมชน โดยใช้วิธีรอบเขตที่ตั้งโรงงาน เป็นส่วนช่วยในการประเมิน

ขั้นตอนที่ 5: การกำหนดตัวชี้วัด

- ประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดตัวชี้วัด โดยมุ่งเน้นตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้จริง
- บันทึกตัวชี้วัดของแผนงานเพื่อลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยประเภทตัวชี้วัดประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Output) ตัวชี้วัด (Outcome)

ขั้นตอนที่ 6: การดำเนินงานพัฒนาชุมชนตามแผนงาน

- ประเมินศักยภาพและความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน หากผลการประเมินพบว่าศักยภาพ ของผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ให้สรรหาผู้ที่เหมาะสม จากภายนอกเข้ามาร่วมปฏิบัติงาน
- จัดทำรายละเอียดแผนดำเนินงานลดผลกระทบ
- ประชุมแผนดำเนินงานลดผลกระทบ ชักซ้อมทำความเข้าใจทีมงานเกี่ยวกับแผนการ ในกรณีมีผู้รับเหมา ให้ผนวกแผนการดำเนินงานลดผลกระทบที่เกี่ยวข้องเข้าในข้อเสนอของงาน (Term of Reference: TOR)
- ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้และรายงานผลการปฏิบัติไว้

ขั้นตอนที่ 7: การกำหนดกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

- ตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงว่า ตรงกับที่ คาดการณ์ไว้หรือไม่ และระบุความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นว่ามีเหตุเกิดจากอะไรบ้างประเมินประสิทธิภาพของแผนงาน โดยให้พิจารณาประกอบร่วมกับมาตรการทางกฎหมายว่ามีความ สอดคล้องและสนับสนุนการลดผลกระทบมากน้อยเพียงใด
- ประเมินประสิทธิภาพของแผนงาน โดยให้พิจารณาประกอบร่วมกับมาตรการทางกฎหมายว่ามีความ สอดคล้องและสนับสนุนการลดผลกระทบมากน้อยเพียงใด
- ปรับปรุงหรือแก้ไขแผนงาน หากพบว่ามี ความ ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ หรือเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงไปหากมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ ควรนำเสนอ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาแผนงานที่ปรับปรุงใหม่

4.2.3 การพัฒนาชุมชนตามกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

การพัฒนาชุมชนตามกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้มีศักยภาพ ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ ตนเองให้เกิดการริเริ่ม การพัฒนา การปรับปรุง การขยายผล เพื่อประโยชน์ที่สร้างความเจริญให้ชุมชนได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น โครงการ/กิจกรรมการพัฒนาต่างๆ ต้องเกิดจาก การริเริ่มของประชาชน ภายใต้การสนับสนุนของหลายฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการพัฒนาชุมชนตามกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม
2. การทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชนที่ผ่านมา
3. การประเมินความต้องการของชุมชน
4. การประเมินความเสี่ยงที่มีต่อการดำเนินงานและชื่อเสียงขององค์กร
5. การประเมินศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ชุมชน และ บุคคล/องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง
6. การจัดทำแผนการพัฒนาชุมชน
7. การดำเนินงานร่วมกับชุมชน
8. การติดตามและรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
9. การสื่อสารผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
10. การประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม

ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม

- พิจารณาข้อมูลในพื้นที่ซึ่งอาจประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กร แผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่ ประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ความต้องการของชุมชนในพื้นที่
- มุ่งเน้นหลักการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้การบูรณาการ ความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ทบทวนวัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม และประเด็นการพัฒนาที่เห็นชอบร่วมกัน เป็นการเตรียมพร้อมความรู้และความเข้าใจก่อนการจัดตั้งคณะทำงานร่วมกันต่อไป

ขั้นตอนที่ 2: การทบทวนโครงการ/กิจกรรมพัฒนา ที่ดำเนินการตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน

- คัดเลือกโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชนที่ดำเนินงานในอดีตจนถึงปัจจุบัน ทั้งที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จ หรือที่มีปัญหาอุปสรรคจนไม่สามารถทำให้โครงการ/กิจกรรมเดินหน้าต่อไปได้
- วิเคราะห์หาปัจจัย สาเหตุแห่งความสำเร็จและ ความล้มเหลวที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาประกอบการออกแบบโครงการ/กิจกรรมใหม่ที่มีลักษณะเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 3: การประเมินความต้องการของชุมชน

- จำแนกความต้องการของชุมชนตามหมวดหมู่ โครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชน หลังจากดำเนินการมีส่วนร่วมกับชุมชนและได้ข้อมูล ความต้องการและความคาดหวังของชุมชน ซึ่งบริษัท GPSC จำแนกได้ 4 ประเภท ดังนี้
 - ด้านการศึกษา
 - ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต
 - ด้านสิ่งแวดล้อม
 - ด้านการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 4: การประเมินความเสี่ยงที่มีต่อการดำเนินงาน และชื่อเสียงขององค์กร

- ประเมินและระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและภาพลักษณ์ขององค์กร ระบุประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จากการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจหรือภาพลักษณ์ขององค์กรดำเนินการร่วมกับผู้เชี่ยวชาญที่มีความเข้าใจ ในลักษณะธุรกิจขององค์กรและชุมชนเป็นอย่างดี เพื่อจัดระดับความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงระดับสูง ระดับปานกลางและระดับต่ำ (Risk Assessment Tool)

- จัดทำแบบประเมินสภาพแวดล้อมและความเสี่ยงโดยภาพรวมของการดำเนินงาน CSR

ตัวอย่าง แบบประเมินสภาพแวดล้อมและความเสี่ยงโดยภาพรวมของการดำเนินงาน CSR

Checklist สำหรับประเมินสภาพแวดล้อมและความเสี่ยงโดยรวมของการดำเนินกิจกรรม CSR

ชื่อกิจกรรม.....

รูปแบบสถานที่จัด ☐ พื้นที่ปกติ ☐ ดินไม่ปนปรก ☐ น้ำทะเล ☐ พื้นที่ที่มีความสูง

รายละเอียดการตรวจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ไม่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
ความปลอดภัยเป็นระเบียบและความปลอดภัย ของพื้นที่ดำเนินการ				
1. พื้นและทางเดินภายในกิจกรรม สะอาด ไม่ลื่น				
2. ทางเดินเรียบ ไม่มีหลุม ไม่มีช่องเปิด ไม่มีพื้นต่ำระดับ ไม่มีสิ่งกีดขวาง				
3. ไม่มีสิ่งที่ไม่เป็นระเบียบในพื้นที่ ของการเข้าร่วมงาน				
5. ที่จัดงานไม่มีความเสี่ยงจากส้วม หรือ ส้วมที่มีพิษตัวอื่นๆ				
4. สามารถเดินเข้าถึงงานได้ง่าย ไม่มีสิ่งกีดขวาง				
5. สภาพโดยรอบพื้นที่ ไม่มีมลพิษ ไม่มีวัตถุไวไฟอันตราย ไม่มีสารเคมี				
6. พื้นที่การจัดกิจกรรมมีอากาศถ่ายเทสะดวก โปร่งโล่ง ไม่แออัด				
7. มีรถพยาบาล หรือ อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น				
8. มีการกำหนดรูปแบบของพื้นที่ เพื่อใช้จัดวางอุปกรณ์ต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน				
ควบคุม แสงสว่าง เสียง ในที่ทำงาน				
1. พื้นที่การจัดกิจกรรมมีแสงสว่างเพียงพอ				
2. บริเวณบริเวณที่จัดงานเสียงดังเกินมาตรฐาน				
3. สถานที่ปฏิบัติงานในอาคารต้องมีประตูฉุกเฉิน หรือประตูทางออกที่ชัดเจน				
ไฟฟ้า / อุปกรณ์เครื่องมือ				
1. ปลั๊กไฟ ต้องไม่มีการต่อพ่วงจากปลั๊กที่พ่วงต่อมาอีกที				
2. ระบบสายไฟในกิจกรรมมีมาตรฐาน ไม่ชำรุด				
3. หากมีการจัดตั้ง Computer และอุปกรณ์พ่วง ต้องไม่เกินขอบของโต๊ะที่จัดวาง				
สรุปการปรับปรุงอื่นๆ (ถ้ามี)				
.....				
.....				
ลงชื่อผู้ประเมิน.....				

- นำระดับความเสี่ยงนั้นมาพิจารณากำหนดมาตรการจัดการ

ขั้นตอนที่ 5: การประเมินศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ชุมชน และบุคคล/องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ประเมินศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ระบุคุณสมบัติที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย ระดับ ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ทักษะ การใช้เวลาในการปฏิบัติงาน และทัศนคติที่ดี
- ประเมินศักยภาพของบุคคล/องค์กรอื่นที่เข้ามา ที่มีอยู่ว่ามีขีดความสามารถในระดับใดตามค่าความ ร่วมดำเนินงาน ต้องการที่ระบุไว้ และจัดให้มีการพัฒนาสมรรถนะ ของความสามารถนั้นๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้ตรงตามความคาดหวังขององค์กร
- จัดหาผู้เชี่ยวชาญหรือบุคลากรสนับสนุนเพิ่มเติมหากมีความจำเป็น เพื่อให้สามารถดำเนินงาน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ที่ปรึกษาโครงการ เจ้าหน้าที่ชั่วคราว เป็นต้น
- หากเป็นโครงการ/กิจกรรมที่ต้องใช้คนจำนวนมาก ให้พิจารณาการสร้างเครือข่ายชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรด้วย

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำแผนการพัฒนาชุมชน

- ประสานงานกับชุมชนหรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมาย และบุคคล/องค์กรที่เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อระดม ความคิดในการจัดทำแผนงานของโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชน นำเสนอแผนงานให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจตรงกัน
- การออกแบบและวางแผนงานให้ยึดหลักการพึ่งพาตนเองและการมีส่วนร่วมกับชุมชน อธิบายได้ว่า หากมีกิจกรรมหรือโครงการพัฒนา ใดๆ จะต้องให้มีคณะทำงานหรือคณะกรรมการนับแต่เริ่มต้น ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลสำเร็จ ภายใต้การบูรณาการทรัพยากร ต่างๆ เท่าที่จะเป็นไปได้ร่วมกัน รวมทั้งส่วนสมทบที่จะได้ทุกฝ่ายของชุมชน เช่นเดียวกัน หากกิจกรรมหรือโครงการใด หน่วยงาน ราชการสมควรต้องมีบทบาทหลัก หน้าที่ของบริษัท ควรเป็นเพียงผู้ประสานงานและอำนวยความสะดวกในระหว่างชุมชน หน่วยงาน ราชการและเกื้อหนุนการขยายผลไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ อย่างนี้ จึงจะเรียกว่า กระบวนการทำงานอย่างมีส่วนร่วม
- กระบวนการทำงานเพื่อความยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องสร้างคนชุมชนให้มีศักยภาพ ทักษะและความตระหนัก ดังนั้น แผนงานอาจจำเป็น ต้องใช้เวลามากขึ้นในการสร้างศักยภาพของคนชุมชนเหล่านี้ ให้พิจารณาเสียว่า เป็นปัจจัยนำเข้าที่จำเป็นและจะมีผลดีในระยะยาวของการทำงานทั้งหมด

จัดทำแผนงานของโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย

1. ชื่อโครงการ/กิจกรรม
2. วัตถุประสงค์ของโครงการ/กิจกรรม
3. ระยะเวลาดำเนินโครงการ/กิจกรรม
4. สถานที่/แหล่งเป้าหมาย
5. ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

6. การสนับสนุนหรือความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 7. รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม – ตัวชี้วัด
 8. กลยุทธ์การสร้างที่ยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม หากเมื่อองค์กรจำเป็นต้องถอนตัวออกจากพื้นที่ เพื่อให้ชุมชนได้เข้ามาบริหารจัดการ
 9. ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม
 10. แผนการติดตามและประเมินประสิทธิภาพ
 11. ประสิทธิภาพของโครงการ/กิจกรรม
- กำหนดงบประมาณ โดยพิจารณาจากปัจจัยหลายๆด้าน เช่น รูปแบบของการจัดโครงการ/กิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย ทรัพยากรที่ใช้ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ เพื่อนำมาประกอบการกำหนดงบประมาณ ดังนี้
 1. ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด
 2. แหล่งงบประมาณอื่นๆ
 3. การกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม
 4. การมีส่วนร่วมของหน่วยงานท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 7: การดำเนินงานร่วมกับชุมชน

- จัดตั้งทีมงานหรือองค์กร/บริษัทภายนอกในการบริหารโครงการ/กิจกรรม
- ในกรณีที่แผนงานโครงการนั้นจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่าย และนำจ่ายผ่านบัญชีส่วนกลางของชุมชน ให้จัดทำข้อตกลงกับผู้นำหรือผู้แทนชุมชน และประกาศ ให้ชุมชนได้รับทราบเพื่อให้เกิดความโปร่งใส
- จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาอิสระ เพื่อกำกับและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม พัฒนาชุมชน โดยให้มีตัวแทนของหน่วยงาน ราชการท้องถิ่นเข้าร่วมด้วย เพื่อความโปร่งใสของ การบริหารจัดการ
- ดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชนตามแผนงานร่วมกับชุมชน

ขั้นตอนที่ 8: การติดตามและรายงานผลดำเนินงาน

- กำหนดขั้นตอนวิธีการติดตามความก้าวหน้า รวมทั้ง การตรวจสอบโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับชุมชน และหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ประสานงานกับผู้แทนชุมชนที่เกี่ยวข้อง ทำการ ลงพื้นที่ เพื่อติดตามการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม พร้อมบันทึกความก้าวหน้าหรือข้อขัดข้องใดๆ ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน
- วิเคราะห์และประมวลผลหาข้อดีข้อด้อยเพื่อทบทวน กระบวนการดำเนินงานและนำมาปรับปรุงหรือการ เปลี่ยนแปลงวิธีการอื่นใดที่เหมาะสมกว่า

- ตรวจสอบการกระจายผลประโยชน์หรือความสำเร็จ ของโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชนว่า เป็นไปตาม ข้อตกลงหรือไม่ และจัดให้มีการสื่อสารอย่างตรงไป ตรงมา กับชุมชน หากพบว่ามีสิ่ง หนึ่งสิ่งใดไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่วางไว้
- รายงานความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินงาน รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานต่างๆ ตาม แผนงาน และนำมาประเมินผลความสำเร็จที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้
- สื่อสารและรายงานผลความสำเร็จหรืออุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนให้กับ ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้รับทราบ รวมทั้ง รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปแก้ไข และปรับปรุงต่อไป

ขั้นตอนที่ 9: การสื่อสารผลการดำเนินงานโครงการ

- สื่อสารความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมพัฒนา ชุมชนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ภายใน องค์กร ให้พนักงานได้รับรู้ และทราบถึงประโยชน์ของโครงการ/กิจกรรมที่องค์กรทำให้กับชุมชน ต่างๆ
- จัดการสื่อสารภายนอกองค์กร จัดการสื่อสารชุมชน โดยให้ความสำคัญโปร่งใสและ เข้าใจได้ง่าย ผ่านเวทีสาธารณะของชุมชน สื่อท้องถิ่นและสื่ออื่นๆ โดยเปิดโอกาสช่องทางการสอบถาม หรือ การแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมกลับมายังองค์กรได้ ประสานงานกับหน่วยงานสื่อสารองค์กรเพื่อ จัดทำ สื่อ และการเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ขององค์กรต่อสังคมระดับประเทศ

ขั้นตอนที่ 10: ประเมินผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

- กำหนดแผนงานการตรวจประเมินการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกันกับ ผู้แทน ชุมชนและคณะทำงานโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชน
- ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ได้ ว่าสามารถ ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้แท้จริง และตรงตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด
- นำผลที่ได้จากการตรวจประเมินโครงการ/กิจกรรม มาประกอบการปรับปรุงแผนงานโครงการ/ กิจกรรม พัฒนาชุมชน ให้มีข้อมูลที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่ องค์กรและชุมชน

4.3 ความถี่ในการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการตามแผนงานชุมชนสัมพันธ์

งานด้านชุมชนสัมพันธ์เป็นงานที่ค่อนข้างละเอียดอ่อนและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างยั่งยืน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพบปะและสานเสวนากับชุมชนอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิดเพื่อรับทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งข้อร้องเรียนต่างๆ ที่อาจเกิดจากการดำเนินงานของบริษัทฯ และเพื่อให้ข้อมูลที่ชุมชนจำเป็นต้องรับทราบเพื่อความโปร่งใส โดยมีความถี่ในการดำเนินกิจกรรมดังนี้

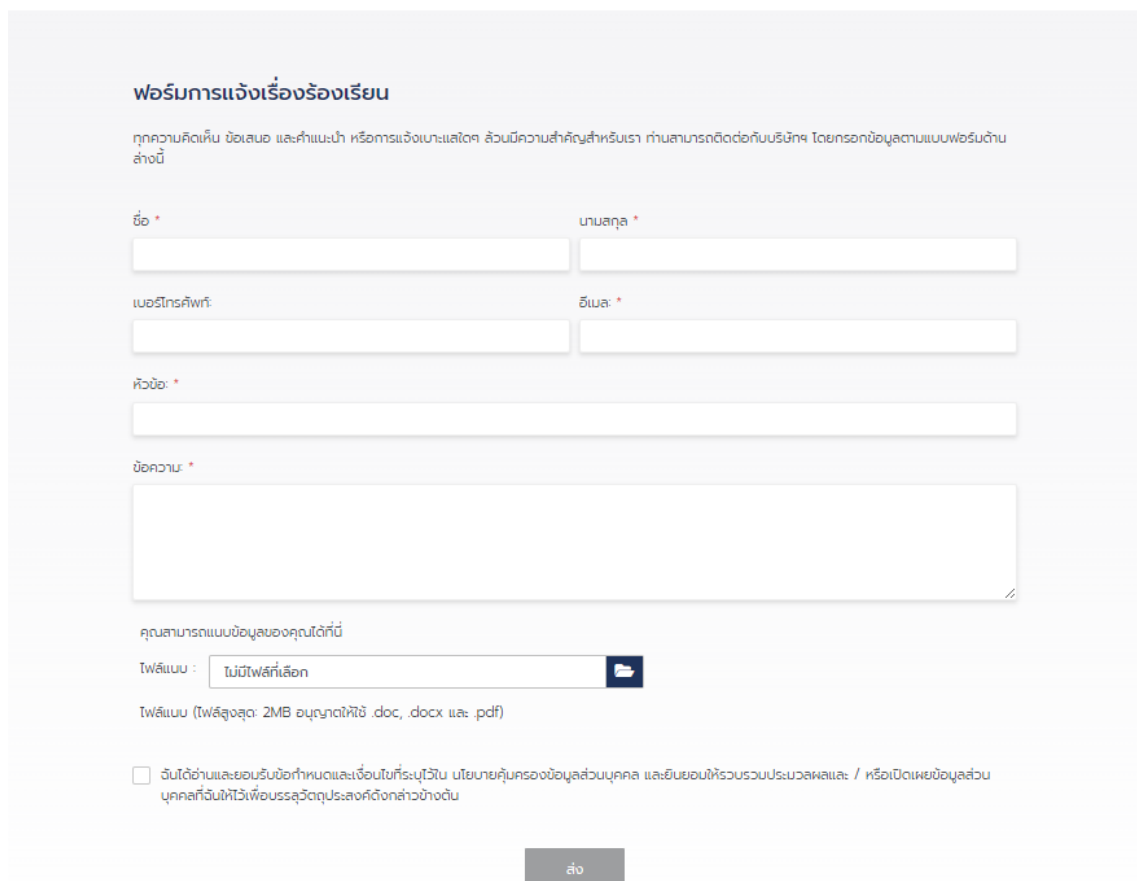
	กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์	ความถี่ในการดำเนินงาน	กลุ่มเป้าหมาย
1	การประชุมคณะกรรมการไตรภาคี	รายไตรมาส	หน่วยงานราชการ, หน่วยงานเอกชน, ชุมชนท้องถิ่น
2	การประชุมคณะกรรมการโครงการธงขาวดาวเขียว	ทุกๆ 6 เดือน	หน่วยงานราชการ, หน่วยงานเอกชน, ชุมชนท้องถิ่น
3	การประชุมคณะกรรมการตรวจติดตามผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA Monitoring)	รายปี	หน่วยงานราชการ
4	การพบปะเยี่ยมเยือนชุมชน	รายสัปดาห์, ตามโอกาส, ตามแผนงาน	ชุมชนท้องถิ่น, องค์กรพัฒนาเอกชน
5	กิจกรรมเปิดบ้าน (Open House)	อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	กลุ่มภาคี, พันธมิตร, หน่วยงานเอกชน
6	การเยี่ยมชมโรงงาน	ต่อเนื่องตลอดปี	ทุกกลุ่มเป้าหมาย
7	การรับฟังความคิดเห็น (Public Hearing)	กรณีขยายธุรกิจ	ทุกกลุ่มเป้าหมาย
8	วารสารใจเดียวกัน	ทุกๆ 6 เดือน	ชุมชนท้องถิ่น
9	การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อท้องถิ่น	ตามโอกาส	สื่อมวลชน
10	สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ยูทูบ)	ต่อเนื่อง	ทุกกลุ่มเป้าหมาย
11	โทรศัพท์ อีเมลล์	ตามโอกาส	ทุกกลุ่มเป้าหมาย
12	การรับเรื่องร้องเรียน	ตามโอกาส	ทุกกลุ่มเป้าหมาย

4.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

GPSC มีกระบวนการในการรับข้อร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถส่งข้อร้องเรียนเข้ามาได้ตลอดเวลา ดังนี้

- 1) กระบวนการรายงานทางด้านจริยธรรม พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร สามารถใช้เป็นช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน กรณีพบความไม่เป็นธรรมหรือความไม่ถูกต้องทางจริยธรรมของบุคลากร โดย GPSC มีนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการให้ความคุ้มครอง (Whistleblowing and Complaints Handling Policy) รวมทั้งช่องทางสำหรับแจ้งเบาะแสการทุจริตบนเว็บไซต์ของบริษัท ซึ่งพนักงานและบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงได้
- 2) **Email: corporate@gpscgroup.com** และ โทรศัพท์ +662 140 4600 ชุมชน หรือบุคคลภายนอกสามารถร้องเรียนมายังบริษัทได้ทั้งทางโทรศัพท์หรืออีเมลที่ระบุไว้ในเอกสารแนะนำองค์กร วารสาร หรือผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท

ภาพที่ 3 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



ฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ทุกความคิดเห็น ข้อเสนอ และคำแนะนํา หรือการแจ้งเบาะแสใดๆ ล้วนมีความสำคัญสำหรับเรา ท่านสามารถติดต่อกับบริษัทฯ โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มด้านล่างนี้

ชื่อ * นามสกุล *

เบอร์โทรศัพท์: อีเมล: *

หัวข้อ: *

ข้อความ: *

คุณสามารถแนบข้อมูลของคุณได้ที่นี่

ไฟล์แนบ : ไม่มีไฟล์ที่เลือก 

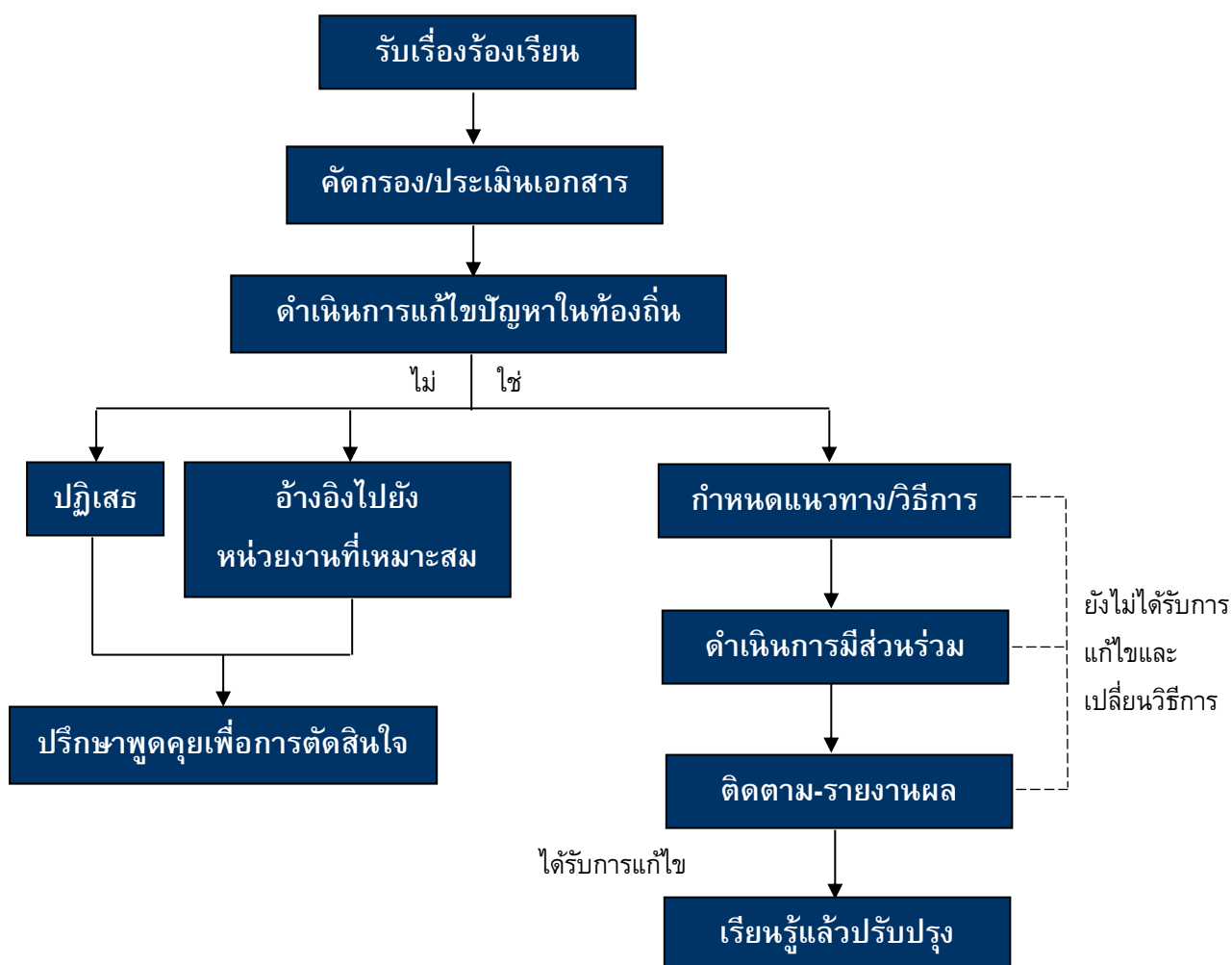
ไฟล์แนบ (ไฟล์สูงสุด: 2MB อนุญาตให้ใช้ .doc, .docx และ .pdf)

☐ ฉันได้อ่านและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และยินยอมให้รวบรวมประมวลผลและ / หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ฉันให้ไว้เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวย่างเต็มที่

ส่ง

หลังจากที่บริษัทได้รับการร้องเรียนแล้ว บริษัทควรคัดกรองและประเมินการร้องเรียนที่ได้รับ เมื่อบริษัทตัดสินใจที่จะตอบสนองต่อการร้องเรียน บริษัทควรเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินการ เพื่อการมีส่วนร่วม หากผลลัพธ์แสดงว่าได้แก้ไขปัญหาลแล้ว บริษัทควรเรียนรู้และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา เดียวกันในอนาคต แต่ถ้าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข บริษัทควรดำเนินการใหม่เพื่อค้นหาวิธีการที่ เหมาะสมเพิ่มเติม นอกจากนี้ GPSC ยังดำเนินการสำรวจเป็นประจำเพื่อประเมินมุมมองของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในท้องถิ่น ผลลัพธ์จากการสำรวจจะถูกใช้เพื่อปรับปรุงการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน ท้องถิ่น

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน





แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน **ได้พบเห็น** หรือ **สงสัยโดยสุจริต** ว่ามีการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ภาวะเปียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศ หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ประสงค์ขอแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (โปรดเลือก ☒)

- ☐ ประธานกรรมการ ☐ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ☐ ประธานคณะกรรมการ CG
☐ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ☐ เลขานุการบริษัท
☐ ผู้บังคับบัญชา (หน่วยงาน.....) ☐ ส่วนกำกับกฎหมายและภาวะเปียบองค์กร

☐ มีความประสงค์เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (โปรดกรอรายละเอียดข้อมูลส่วนตัว)

ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง :	
หน่วยงาน :	
อีเมล :	โทรศัพท์ :
ที่อยู่ :	

☐ ไม่ประสงค์เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (โปรดกรอรายละเอียดข้อมูลการติดต่อกลับ) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วันที่พบเห็น/เกิดเหตุการณ์ :	สถานที่ :
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	
บุคคลที่เกี่ยวข้อง :	
1.....	2.....
3.....	4.....
รายละเอียดของเหตุการณ์ :	
.....	
.....	

หมายเหตุ สิทธิของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

- ท่านจะเลือกไม่เปิดเผยชื่อก็ได้ แต่บริษัทฯ จะติดต่อกลับเฉพาะผู้ที่มีข้อมูลให้ติดต่อกลับเท่านั้น
- ท่านจะได้รับแจ้งความคืบหน้าว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลเพียงพอที่บริษัทฯ จะตรวจสอบต่อไปหรือไม่
- บริษัทฯ จะปกป้องเรื่องร้องเรียน และปกป้องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ
- กรณีท่านให้ข้อมูลอันเป็นเท็จโดยเจตนา และมีผู้ได้รับความเสียหาย ท่านจะได้รับโทษทางวินัย หรือดำเนินคดีตามกฎหมาย ตามกระบวนการของบริษัทฯ ต่อไป



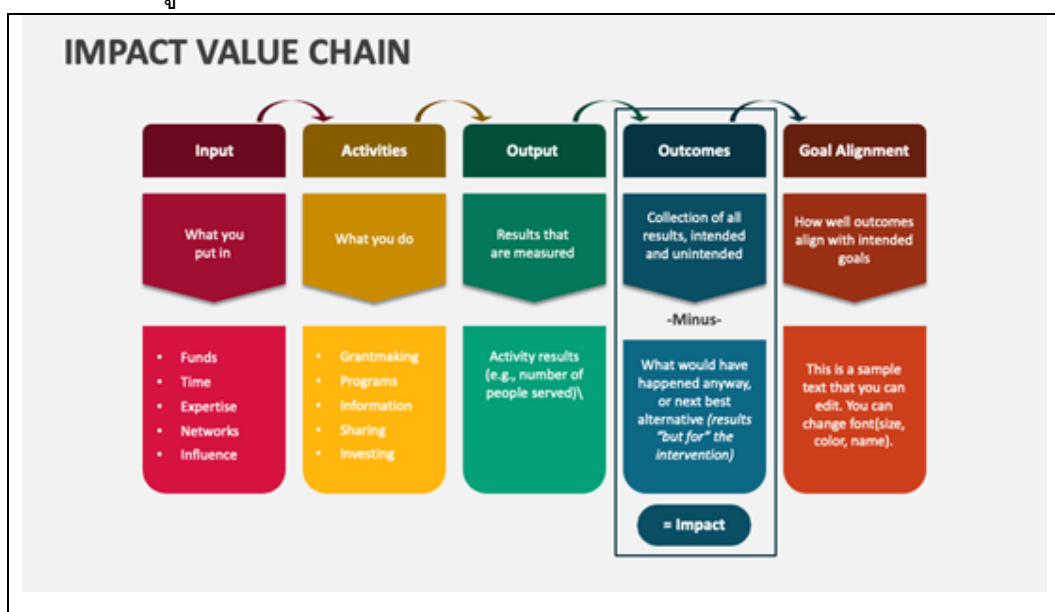
บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)

4.5 การติดตามและประเมินผล

ในการดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จและตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการทำงาน และต้องจัดทำรายงานสรุป การติดตามและประเมินผลเป็นระยะๆ เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการหรือกิจกรรม และประเมินได้ว่าบรรลุตามเป้าประสงค์ที่ต้องการหรือไม่อย่างไร ดังรายละเอียดแนวทางการติดตามและประเมินผลในหัวข้อ 4.2 นอกจากนี้ GPSC พยายามที่จะนำเครื่องมือหรือวิธีการที่ใช้ในการประเมินผลต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศหรือระดับสากล เพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลงาน CSR ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ

- **ประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment: SROI)**

เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนเท่าที่จะสามารถทำได้ นอกเหนือจากการประเมินผลในรูปแบบอื่นๆ รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนต่อการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทโดยให้องค์กรภายนอกเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความเที่ยงตรงและโปร่งใส



- **การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (Satisfaction Survey)**

การสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย มักนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบในการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้มีส่วนได้เสียภาคประชาชน ชุมชนโดยรอบโรงงาน หรือหน่วยงานท้องถิ่น มีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบทัศนคติของกลุ่มเป้าหมาย และกำหนดแผนงานให้เหมาะสมกับผลการสำรวจที่ได้รับในปีต่อไป

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ ใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) เป็นหลัก โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็น ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) โดยการสำรวจอาจดำเนินการเป็นรายปี หรือรายปีเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยมาตรวัดสำหรับการสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่ใช้ Likert Scale 5 ระดับ หรือเป็นร้อยละของความพึงพอใจ โดยวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจเป็นหลัก

- **การติดตามและประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ CSR ด้านสิ่งแวดล้อม**

เพื่อทำการสำรวจ ศึกษา และนำผลที่ได้ไปวางแผนการจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ และใช้ในการนำเสนอในรายงานขององค์กรต่างๆเช่น รายงาน EIA Monitoring , รายงานความยั่งยืน หรือ DJSI ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลของการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน อาทิ

- การสำรวจความหลากหลายทางชีวภาพของพื้นที่โครงการฟื้นฟูระบบนิเวศป่าไม้ของ GPSC เพื่อศึกษา สำรวจความหลากหลายทางชีวภาพของพืชและสัตว์ในพื้นที่ฟื้นฟูระบบนิเวศที่ดำเนินการโดย GPSC และเพื่อให้ทราบถึงสถานะความหลากหลายทางชีวภาพ
- การสำรวจเพื่อประเมินปริมาณการกักเก็บคาร์บอนตามมาตรฐาน T-VER หรือ LESS เพื่อให้ทราบถึงศักยภาพของในการกักเก็บหรือลดการปลดปล่อยคาร์บอนของโครงการ CSR ที่ดำเนินการโดย GPSC

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

1) การแบ่งปันประสบการณ์การทำงานของทีม

เนื่องจากความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมาย พื้นที่ดำเนินการ ลักษณะโครงการหรือกิจกรรม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับประสบการณ์และบทเรียนที่แตกต่างกัน การพัฒนาทีมงานจึงจำเป็นต้องมีการแบ่งปันประสบการณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และศักยภาพให้แก่ทีมงาน โดยการแบ่งปันประสบการณ์นั้นจะใช้วิธีการต่างๆ อาทิ

- การประชุมภายในทีม
- คำแนะนำส่วนบุคคล
- การมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยทำแต่มีพี่เลี้ยง
- การทำรายงานการลงพื้นที่ การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานทุกๆ 3-6 เดือน และการสรุปผลการดำเนินงานในรอบปีว่าสิ่งที่ทำไปนั้นตอบโจทย์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงไปหรือไม่

ฯลฯ

2) การฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านชุมชนสัมพันธ์ ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการคือ การมีเจ้าหน้าที่ CSR ที่มีความเชื่อมั่นในความสำเร็จ มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในทางปฏิบัติ รวมทั้งมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการทำงานร่วมกับชุมชน ดังนั้น การฝึกอบรมของบริษัทฯจะประกอบด้วย

- การสร้างความเชื่อมั่นว่าแนวทางการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถนำไปใช้ได้จริง
- การให้ความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำงานร่วมกับชุมชน
- การสร้างทัศนคติที่เหมาะสมต่องานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

3) การขึ้นทะเบียนบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำโรงงาน

- ประเภทการขึ้นทะเบียนบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำโรงงาน

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2558 เห็นชอบในหลักการให้ผู้ประกอบการธุรกิจด้านต่างๆ ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงอุตสาหกรรมที่ต้องการสนับสนุนและสร้างจิตสำนึกให้ผู้ประกอบการโรงงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมและเพื่อให้การดำเนินกิจการโรงงานสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน และเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความรู้ ความสามารถ อันเป็นการยกระดับให้ผู้ประกอบการโรงงานมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของการแข่งขันในตลาดสากลและเป็นผู้นำในประชาคมอาเซียน

กระทรวงอุตสาหกรรมจึงออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำโรงงาน สำหรับโรงงานจำพวกที่ 3 ตามบัญชีท้ายกฎกระทรวง (พ.ศ. 2535) ที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการโรงงานตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 เพื่อให้มีบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำโรงงานที่ผ่านการอบรมและทดสอบตามหลักสูตรที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมกำหนด และขึ้นทะเบียนเป็นบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำโรงงานต่อไป

โดยบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำโรงงาน จะเป็นผู้ที่ดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติของโรงงานอุตสาหกรรมให้มีการดำเนินงานตามมาตรฐาน CSR-DIW พร้อมทั้งการจัดทำแผนงาน และรายงานผลการดำเนินงานของโรงงาน ที่สอดคล้องตามมาตรฐานดังกล่าว รวมทั้งจะเป็นผู้ที่ช่วยทำหน้าที่สร้างวัฒนธรรมการรับผิดชอบต่อสังคมให้กับองค์กร และพัฒนาองค์กรให้อยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน

บุคลากรเฉพาะด้าน CSR มี 3 ประเภท

- 1 บุคลากรเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน
- 2 บุคลากรเฉพาะด้านการบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมระดับทั่วไป
- 3 บุคลากรเฉพาะด้านการบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมระดับอาวุโส

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การขึ้นทะเบียนบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำโรงงาน พ.ศ. 2559 ไม่ได้บังคับให้โรงงานอุตสาหกรรมทุกประเภทต้องมีการขึ้นทะเบียนบุคลากรเฉพาะดังกล่าว เป็นการแนะนำให้ควรมี โดยเสนอให้โรงงานอุตสาหกรรมที่ควรมี ได้แก่

1. โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจัดทำรายงาน EIA
2. โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจัดทำรายงาน EHIA
3. โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจัดทำรายงาน ESA
4. โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจัดทำรายงาน SA
5. โรงงานอื่นๆ นอกเหนือจาก (1) ถึง (4) ที่มีความประสงค์มีบุคลากรเฉพาะ

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องการขึ้นทะเบียนบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปีโรงงาน พ.ศ. 2559
- ประกาศกรมโรงงานอุตสาหกรรม เรื่องการมอบหมายให้เป็นหน่วยจัดอบรมและทดสอบบุคลากรเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปีโรงงาน พ.ศ. 2559
- ประกาศกรมโรงงานอุตสาหกรรม เรื่องการมอบหมายเป็นหน่วยทดสอบตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

-

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืน ซึ่งเป็นที่รู้จักและมีการนำมาใช้อ้างอิงบ่อยๆ ได้แก่

1. Corporate Social Responsibility: CSR

World Bank ระบุว่า การให้คำนิยามที่มักจะได้รับการอ้างถึงคือการนิยามของ World Business Council Sustainable Development : WBCSD ที่ว่า CSR คือ ความมุ่งมั่นขององค์กรธุรกิจที่จะพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยดูแลบุคลากรขององค์กร รวมไปถึงครอบครัวของบุคลากร ตลอดจนชุมชนและสังคม โดยมุ่งที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเหล่านี้ให้ดีขึ้น สถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งเป็นองค์กรวิจัยและรณรงค์ในเรื่อง CSR ก็นิยามคำว่า CSR เป็นภาษาไทยว่า “บรรษัทภิบาล” หมายถึง การกำกับกิจการให้เจริญรุดหน้าอย่างมี ประสิทธิภาพด้วยเงื่อนไขความถูกต้อง โปร่งใส การมีจริยธรรมที่ดี โดยมุ่งคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียในกิจการและ สังคมโดยรวม

องค์การสหประชาชาติ (United Nations) นิยาม CSR ว่า "CSR คือ พันธกิจที่องค์กรธุรกิจมีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีธรรมาภิบาล"

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) นิยาม CSR ว่า "การดำเนินกิจกรรมที่สะท้อนถึงบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งที่อยู่ในองค์กรและในสังคมระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข"

ความรับผิดชอบต่อกิจการที่มีต่อสังคมนี้ ไม่ใช่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเอกชนเท่านั้น ยังรวมความ เกี่ยวข้องกับภาครัฐและประชาสังคม โดยทั่วไปจะให้ความสำคัญต่อปัญหาความยากจน การขาดแคลนโอกาส การไม่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการอยู่ร่วมกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ในภาครัฐของไทย มีการรณรงค์เพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในกิจการเอกชนและรัฐวิสาหกิจ เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม รณรงค์เรื่อง CSR DIW เพื่อชักชวนให้โรงงานจัดทำงานตามกระบวนการ ตามความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน กรมทรัพยากรพื้นฐานและการเหมืองแร่ รณรงค์เรื่อง CSR -DPIM มีการจัดตั้งเป็นเครือข่ายและมีการมอบรางวัลประจำปี ซึ่งจะมีเกณฑ์ว่าด้วยการดำเนินงานที่ควรแสดงความรับผิดชอบต่อในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม พร้อมกันนั้น รัฐบาลก็ได้ลงนามรับเอางาน มาตรฐานสากลว่าด้วย ISO 26000 มาใช้เป็นแนวปฏิบัติทั่วไป โดยเฉพาะในการทำงานขององค์กรภาคเอกชน และภาครัฐ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐวิสาหกิจ) มีการ

รณรงค์เพื่อสร้างความรู้ ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมร่วมกัน เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับบริษัทจดทะเบียน -ที่แนะนำให้บริษัทจดทะเบียนจัดทำรายงาน ความยั่งยืนเปิดเผยต่อสาธารณะ ควบคู่กับรายงานผลประกอบการ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือนักธุรกิจ ในประเทศ เช่น Thailand Business Council for Sustainable Development : TBCSD การสร้างเครือข่าย ระหว่างประเทศ เช่น CSR ASEAN เป็นต้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้เป็นเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ ที่ เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม

นอกจากนั้น กระทรวงอุตสาหกรรม ยังมีการมีการรณรงค์แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมใน เกณฑ์หรือ งานมาตรฐานอื่น ๆ อีก อาทิ Green Factory และ Eco-Factory ซึ่งเน้นหนักไปยังการจัดการงานสิ่งแวดล้อมของ โรงงาน

2. Triple Bottom Line

Triple Bottom Line เป็นแนวคิดที่ John Elkington ได้นำเสนอต่อสาธารณะในหนังสือเรื่อง Cannibals with forks : the triple bottom line of 21st century business เมื่อปี 1997 โดยเขาเห็นว่าการอธิบายเรื่องของการพัฒนายั่งยืนที่มีการคำนึงเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่กล่าวถึงใน Sustainable Development ที่เขียนไว้โดย Brundtland Commission เมื่อปี 1987 นั้น เป็นนามธรรมที่กว้างเกินไปไม่อาจที่จะเกิดขึ้นเป็นจริงได้ Elkington จึงสร้าง “กรอบ” (Frame) และมาตรการชี้วัดเพื่อแสดงเป็นผลขั้นต่ำที่องค์กรนั้นๆ ควรจะได้ถือปฏิบัติโดยเน้นไปยังการจัดการกำไร (Profit) การจัดการผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม (Planet) และการสนับสนุนต่อคุณภาพชีวิตของผู้คนในสังคม (People) โดยให้องค์กรนั้นๆ จัดทำเป็นแผนงาน มาตรการและแสดงผลลัพธ์ต่อเรื่องทั้งสาม กล่าวคือ Triple Bottom Line เป็นการสร้างความสมดุล หากต้องการวัดความยั่งยืนควรสร้างประสิทธิผล และกำหนดระดับความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันทั้งสามส่วน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม

3. วิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise: SE)

วิสาหกิจเพื่อสังคม หมายถึง การประกอบการวิสาหกิจหรือธุรกิจเพื่อร่วมจัดการปัญหาเศรษฐกิจ และ สังคมที่ไม่เคยได้รับการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระบบมาก่อน อันเป็นนัยสำคัญที่แสดงถึงผลเชิงบวกของการ เปลี่ยนแปลงทางสังคม คำว่าวิสาหกิจเพื่อสังคมนี้ ใช้แทนภาษาอังกฤษที่ว่า Social Enterprise ซึ่งเป็นคำที่มี นักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลายและแตกต่างกันไปตามบริบทของสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของแต่ละ ประเทศ และทับซ้อนกับคำอื่นๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน คือ การประกอบการเพื่อสังคม (Social Entrepreneurship) และผู้ประกอบการเพื่อสังคม (Social Entrepreneurs) ซึ่งโดยรวมๆ แล้ว จะหมายความว่าจัดการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ของสังคมด้วยการจัดการของธุรกิจ หรือ การที่องค์กรที่ดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไร ซึ่งผลกำไรนั้นจะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางสังคม เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน สิ่งแวดล้อม หรือการพัฒนาชุมชน องค์กร

เหล่านี้อาจอยู่ในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนจำกัด (Limited Partnership) บริษัทจำกัด (Limited Company) หรือสหกรณ์ เป็นต้น

4. ธุรกิจเพื่อสังคม (Social Business: SB)

ธุรกิจเพื่อสังคม (Social business) หมายถึง องค์กรที่มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก โดยองค์กรเหล่านี้จะกำหนดนโยบายไม่ให้มีการจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้น ถ้าไรที่เกิดขึ้นจะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางสังคมเท่านั้น องค์กรเหล่านี้มักอยู่ในรูปแบบของสหกรณ์หรือองค์กรไม่แสวงหากำไร (Non-profit Organization)

Social enterprise และ social business ต่างก็เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยใช้กลไกของธุรกิจ ทั้งสองประเภทมีเป้าหมายหลักที่เหมือนกันคือการสร้างผลกระทบทางสังคมเชิงบวก แต่ก็มีความแตกต่างบางประการในด้านโครงสร้างการบริหารจัดการและวัตถุประสงค์ทางการเงิน

ความแตกต่างระหว่าง social enterprise และ social business มีดังนี้

ลักษณะ	Social Enterprise	Social Business
วัตถุประสงค์หลัก	แก้ไขปัญหาสังคมหรือสิ่งแวดล้อม	แสวงหากำไร
รูปแบบธุรกิจ	เป็นได้ทั้งองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร (Non-profit) และที่แสวงหากำไร (For-profits)	แสวงหากำไรอย่างเดียว
ความเป็นเจ้าของ	สามารถเป็นของใครก็ได้	เป็นของบุคคลยากจนหรือผู้ด้อยโอกาส
ผลกำไร	สามารถนำผลกำไรไปลงทุนเพื่อขยายผลในการแก้ไขปัญหาทางสังคม	สามารถนำผลกำไรไปปันผลให้กับผู้ถือหุ้น

5. การสร้างสรรค์คุณค่าคู่สังคม (Creating Shared Value: CSV)

Creating Shared Value (CSV) เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดย Porter & Kramer ในปี พ.ศ.2554 แนวคิดนี้มุ่งเน้นให้ธุรกิจสร้างคุณค่าให้กับสังคมควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ ผ่านกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ผสมผสานการดำเนินงานเพื่อสร้างให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงพาณิชย์ ควบคู่กับผลประโยชน์ที่สังคมกลุ่มเป้าหมายได้รับ ก่อให้เกิดเป็นความสำเร็จทางธุรกิจและความก้าวหน้าทางสังคมไปพร้อมกัน

CSV แตกต่างจาก CSR (Corporate Social Responsibility) ตรงที่ CSR มักเป็นการให้ความสำคัญกับกิจกรรมเพื่อสังคมที่แยกออกจากการดำเนินธุรกิจหลัก ในขณะที่ CSV เป็นการบูรณาการการสร้างคุณค่าให้กับสังคมเข้ากับการดำเนินธุรกิจหลักขององค์กร โดยมองว่าการสร้างคุณค่าให้กับสังคมเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในระยะยาว

ตัวอย่างของ CSV ได้แก่

- การลงทุนในพลังงานหมุนเวียน เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมพลังงานสะอาดธุรกิจ
- การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตไฟฟ้า ลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล และลดมลพิษ
- การสร้างงานและฝึกอบรมบุคลากร เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพของแรงงาน

CSV มีความสำคัญต่อธุรกิจและสังคมในหลายประการ ดังนี้

- ช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและสร้างคุณค่าให้กับสังคม
- ช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างความแตกต่างและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
- ช่วยให้ธุรกิจสามารถพัฒนานวัตกรรมและสร้างการเติบโตในระยะยาว
- ช่วยให้สังคมมีความยั่งยืนและเท่าเทียมกัน

ในปัจจุบัน แนวคิด CSV ได้รับการยอมรับจากธุรกิจในหลายอุตสาหกรรมทั่วโลก ธุรกิจต่างตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณค่าให้กับสังคมควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

6. Net Zero

Net Zero หมายถึง การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ซึ่งหมายถึงการที่ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดจากกิจกรรมของมนุษย์มีภาวะสมดุลกับปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ถูกดูดซับออกจากชั้นบรรยากาศ

Net Zero สามารถทำได้ทั้งในระดับประเทศและระดับองค์กร โดยในระดับประเทศ สามารถทำได้โดยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากภาคอุตสาหกรรม ภาคพลังงาน ภาคขนส่ง และภาคครัวเรือน เป็นต้น ในระดับองค์กร สามารถทำได้โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตและการใช้พลังงานมาใช้พลังงานหมุนเวียน เป็นต้น

การบรรลุเป้าหมาย Net Zero มีความสำคัญต่อการรักษาสภาพภูมิอากาศของโลก เนื่องจากก๊าซเรือนกระจกเป็นสาเหตุหลักของภาวะโลกร้อน หากปริมาณก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกจะสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและความเป็นอยู่ของมนุษย์

วิธีหลักในการบรรลุเป้าหมาย Net Zero ได้แก่

- การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Reduction)
- การดักจับก๊าซเรือนกระจก (Carbon Capture and Storage)

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสามารถทำได้โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้พลังงานมาใช้พลังงานหมุนเวียน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ เป็นต้น การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการเปลี่ยนผ่านจากการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลมาใช้เชื้อเพลิงสะอาด

การดักจับก๊าซเรือนกระจกสามารถทำได้โดยการปลูกป่า การใช้เทคโนโลยีการดักจับก๊าซเรือนกระจก (Carbon Capture and Storage) และการใช้วัสดุทดแทน (Sustainable Materials)

การบรรลุเป้าหมาย Net Zero เป็นความท้าทายที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้โลกของเรามีสภาพภูมิอากาศที่ยั่งยืน

ภาคผนวก 2

การรายงานผลและแนวปฏิบัติสำหรับงานชุมชนสัมพันธ์และการพัฒนาชุมชน

1. การรายงานผลการดำเนินงานด้าน CSR

1.1 แนวปฏิบัติในต่างประเทศและสากล

การรายงานผลการดำเนินงาน CSR ซึ่งเป็นรายงานที่เพิ่มเติมจากรายงานผลประกอบการธุรกิจ (รายได้ รายจ่าย กำไร/ขาดทุน การแบ่งปันผลและการลงทุนใหม่) ในต่างประเทศนั้น ได้ริเริ่มกันมาตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ 1990s จะเห็นได้จาก Body Shop ได้จัดทำรายงาน Value Report ขึ้นในปี 1996 หรือการริเริ่มนำเอาเกณฑ์ว่าด้วย Triple Bottom Line ของ Elkington มาใช้สำหรับการจัดทำรายงาน Sustainability Report ของ Shell ในปี 1997 ก็ได้มีการริเริ่มจัดทำแนวทางและมาตรการสำหรับการอ้างอิงในการจัดทำรายงาน ซึ่งจะสะท้อนตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้าน CSR ขององค์กรนั้นๆ ตามไปด้วย ดังมีรายละเอียดที่จะกล่าวถึงในที่นี้ ดังนี้

1.1.1 UN Global Compact

เป็นแนวปฏิบัติของการอยู่ร่วมกันของโลกด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่ UN ประกาศใช้ในปี 1999 โดยให้กิจการบริษัทต่างๆ ดำเนินกิจการโดยมีหลักที่เกี่ยวข้อง 10 ประการใน 4 มิติ ก็ได้ทำให้แนวปฏิบัติกรดำเนินงานและการรายงานผล CSR มีความเกี่ยวข้องกับรายการข้างต้นประกอบด้วย

(1) ด้านสิทธิมนุษยชน

หลักประการที่ 1 – สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย

หลักประการที่ 2 – หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

(2) ด้านแรงงาน

หลักประการที่ 3 – ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง

หลักประการที่ 4 – จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ

หลักประการที่ 5 – ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง

หลักประการที่ 6 – จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ

(3) ด้านสิ่งแวดล้อม

หลักประการที่ 7 – สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

หลักประการที่ 8 – อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

หลักประการที่ 9 – ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

(4) ด้านการต่อต้านการคอร์รัปชัน

หลักประการที่ 10 – ดำเนินงานต่อต้านการคอร์รัปชัน รวมทั้งการกรรโชกและการให้สินบนในทุกรูปแบบ

1.1.2 Global Reporting Initiative : GRI

GRI ถือเป็นกรอบการรายงานความยั่งยืนที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในขณะนี้ เนื่องจากมีตัวชี้วัดการรายงานที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และไม่ซับซ้อน เหมาะกับองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด และทุกอุตสาหกรรม จากการสำรวจข้อมูลของ GRI พบว่า 82% ขององค์กรขนาดใหญ่ที่สุดในโลก 250 แห่งมีการรายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI และพบว่ามียอดองค์กร จำนวน 10,557 แห่งทั่วโลก รายงานตามกรอบ GRI

GRI เป็นองค์กรอิสระที่ก่อตั้งโดยสำนักงานโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (UNEP) และเครือข่าย Ceres โดยเผยแพร่แนวปฏิบัติการรายงานเป็นครั้งแรกในปี 2543 (ค.ศ. 2000) เรียกว่า ฉบับ G1 จากนั้นได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งเปลี่ยนแปลงจาก GRI ฉบับ G4 ไปสู่ GRI Standards ในปี

กรอบการจัดทำรายงานของ GRI ได้พัฒนาขึ้นตามลำดับ ในปี 2559 (ค.ศ. 2016) GRI ได้ออกมาตรฐานการรายงาน GRI Standards ทดแทนฉบับ G4 โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม และจัดทำรายงานว่าด้วยความยั่งยืน/CSR report/ESG report โดยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

(1) ข้อมูลพื้นฐานการรายงาน (Universal Standards)

ได้แก่ ข้อมูลบริษัท การกำกับดูแลกิจการ กลยุทธ์องค์กร ความเสี่ยง ประเด็นสำคัญของธุรกิจ (Material Aspects) และการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)

(2) ข้อมูลเฉพาะที่ครอบคลุมประเด็นเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Topic-specific Standards)

1.1.3 ISO 26000

เป็นแนวปฏิบัติสำหรับการรับผิดชอบต่อสังคม – Guidance on Social Responsibility ที่ดำเนินงาน โดย ISO -International Organization for Standardization ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2010 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับองค์กรภาคธุรกิจและภาคส่วนอื่นในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงรายการต่างๆ ประกอบด้วย (1) คนงาน (2) ทรัพยากรธรรมชาติ (3) และชุมชน โดยมี Checklist รายการสำคัญต่าง ๆ ที่เรียกว่า Key principles and core subjects of ISO 26000 ดังนี้

(1) The seven key principles -Accountability -Transparency -Ethical behavior - Respect for stakeholder interests -Respect for the rule of law -Respect for international norms of behavior -Respect for human rights

(2) The seven core subjects -Organizational governance -Human rights -Labor practices -Environment -Fair operating practices -Consumer issues -Community involvement and development

1.1.4 DJSI

Dow Jones Sustainability Index : DJSI คือ ดัชนีหลักทรัพย์ที่ผ่านการประเมินประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท เป็นดัชนีแรกของโลกที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยเริ่มใช้ในปี 1999 ที่มีการนิยามใช้เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (ความยั่งยืนของหลักทรัพย์) และเป็นประเด็นสำคัญหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์ร่วมงานพันธมิตร DJSI เป็นงาน ที่พัฒนาขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่าง S&P Dow Jones Indices กับ RobecoSAM เพื่อประเมินความใส่ใจของบริษัทขนาดใหญ่ (บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์) ที่มีต่อประเด็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ซึ่งจะโยงเข้ากับ Corporate governance, Risk management, Branding, Climate change mitigation, Supply chain standards and labor practices แนวปฏิบัติเบื้องต้นสำหรับการคิดค่าคะแนนตามเกณฑ์ทั้ง 3 ด้าน จะมีการแบ่งค่าคะแนน ดังนี้

(1) Sustainable development criteria

a. ด้านสิ่งแวดล้อม 33%

- การทำรายงานสิ่งแวดล้อม
- ประเด็นเฉพาะของภาคส่วนอุตสาหกรรม/ธุรกิจ

b. ด้านเศรษฐกิจ 33%

- Corporate governance
- Risk and crisis management
- Code of conduct/compliance/anti-corruption and bribery
- Industry
- Specifics criteria

c. ด้านสังคม 33%

- Human-capital development
- Talent attraction and retention
- Labor practice indicators
- Corporate citizenship/philanthropy
- Social reporting
- Industry
- Specific criteria

(2) Weighting by industries

a. น้ำหนักตามประเภทอุตสาหกรรม 57 %

b. น้ำหนักทั่วไป 43 %

1.1.5 Sustainable Development Goals : SDGs

เป้าหมายแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นวาระที่ UN ได้ประกาศใช้เป็นเป้าหมายของการรณรงค์ว่าด้วยความยั่งยืนของโลกให้บรรลุร่วมกันในปี 2030 โดยได้ประกาศใช้เป็นวาระของการรณรงค์เมื่อเดือนสิงหาคม 2015 มีวาระรณรงค์ 17 วาระด้วยกัน ประกอบด้วย

- (1) ขจัดความยากจน
- (2) ขจัดความอดยาก
- (3) สร้างสุขภาพที่ดี
- (4) การศึกษาที่มีคุณภาพ
- (5) ความเท่าเทียมทางเพศ
- (6) น้ำสะอาดและสุขาภิบาล

- (7) พลังงานสะอาด
- (8) การสร้างอาชีพและเศรษฐกิจ
- (9) นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน
- (10) ลดความเหลื่อมล้ำ
- (11) เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน
- (12) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบ
- (13) การปฏิบัติเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ
- (14) การใช้ทรัพยากรในมหาสมุทร
- (15) การใช้ที่ดินอย่างยั่งยืน
- (16) สันติและความยุติธรรม
- (17) การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานและการจัดทำรายงานขององค์กรที่นำเอาวาระต่างๆ ไปรณรงค์ในพื้นที่ในการงาน ที่เกี่ยวข้องนั้น UN โดยสายงานที่เกี่ยวข้องกับ SDGs จะมี Benchmarking ให้เทียบเคียงเป้าหมายเป็นระยะๆ (เป็นปีๆ ไป) พร้อมกับมีเป้าหมายและตัวชี้วัดให้ใช้เป็นแนวปฏิบัติ ตามตัวอย่างข้างล่างนี้

PROGRESS & INFO (2018)	PROGRESS & INFO (2017)	PROGRESS & INFO (2016)	TARGETS & INDICATORS
------------------------	------------------------	------------------------	----------------------

1.2 แนวปฏิบัติในประเทศไทย

1.2.1 CSR -DIW

CSR-DIW เป็นการจัดทำรายงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการต่อ อุตสาหกรรมที่ดำเนินการโดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่ริเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 โดยนำเอาแนวคิดว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable development) และการดำเนินงานร่วมกับชุมชน และได้รับการยอมรับอย่างยั่งยืน (License to operate) และ CSR-DPIM เป็นการจัดทำรายงานตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเหมืองแร่ที่ริเริ่มโดยกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรมที่ริเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 โดยโยยงานตามมาตรฐานของ DJSI หรือ ISO 26000 มารวมเข้าด้วยกัน

มาตรฐานทั้ง 2 รายการของกระทรวงอุตสาหกรรมข้างต้น จะมีความเกี่ยวข้องกับการคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยมี

(1) The seven key principles: - Accountability – Transparency - Ethical behavior
- Respect for stakeholder interests - Respect for the rule of law - Respect for international norms of behavior - Respect for human rights

(2) The seven core subjects: -Organizational governance -Human rights -Labor practices -Environment -Fair operating practices -Consumer issues -Community involvement and development

1.2.2 Green Industry

โครงการอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) เป็นโครงการที่ริเริ่มขึ้นโดยกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างเศรษฐกิจและผลิตภัณฑ์มวลรวมสีเขียว หรือ Green GDP ให้มีมูลค่าสูงขึ้น โครงการนี้ ริเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2554 ในวโรกาสที่สมเด็จพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระชนมายุครบ 84 พรรษา

หลักการของ Green Industry ตั้งอยู่บนหลักของการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน ที่จะทำให้ เศรษฐกิจเติบโตขยายตัวไปพร้อมๆ กับความสอดคล้องกับศักยภาพและความเป็นไปได้ของระบบนิเวศ รวมทั้ง ความผาสุกของสังคม มีรายการที่คำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงานในกระบวนการผลิต การใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า ตามหลัก 3Rs และใช้เทคโนโลยีสะอาด มุ่งเน้นพัฒนาผลผลิตภาพ ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่มีการรับรองผลิตภัณฑ์ฉลากเขียว การวิเคราะห์วงจรผลิตภัณฑ์ การลดมลพิษ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ฯลฯ



การรณรงค์ Green Industry มีเกณฑ์ดำเนินการเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับที่ 1 Green Commitment - เป็นเรื่องของการประกาศถึงความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน
- ระดับที่ 2 Green Activity – เป็นการดำเนินงานลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมได้สำเร็จตามแผนงานและความมุ่งมั่นที่มี
- ระดับที่ 3 Green System - เป็นการบริหารจัดการงานสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ มีการติดตามประเมินผล และทบทวนเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการได้รับรางวัลด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับ และการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ
- ระดับที่ 4 Green Culture – เป็นการให้ทุกคนในองค์กรให้ความร่วมมือดำเนินงานจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- ระดับที่ 5 Green Network - แสดงถึงการขยายเครือข่ายตลอดห่วงโซ่อุปทานสีเขียว โดยสนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรเข้าสู่กระบวนการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว

1.2.3 Eco Factory

เป็นงานที่ริเริ่มโดยสถาบันสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 เพื่อกระตุ้นให้โรงงานตระหนักและลงมือดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ของการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นไปตามมาตรการ/มาตรฐานที่รับรองโดยหน่วยงานใดก็ตาม ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ Eco Factory เป็นฐานตั้งต้นที่ดีของการรณรงค์เรื่องนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Industrial Estate) และเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Industrial Town) ซึ่งเป็นการแปรผลการพัฒนาความยั่งยืนไปใช้ปฏิบัติทั้งในและนอกโรงงาน เป็นพื้นที่ๆ ไป



(1) เกณฑ์ว่าด้วย Eco Factory ได้คำนึงถึงเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ตัวชี้วัดการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- Green Industry ของกระทรวงอุตสาหกรรม

- Eco Industrial Estate ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- Eco Industrial Town ของกระทรวงอุตสาหกรรม
- ISO 14001
- OHSAS/ TIS 18001
- ISO 26000
- ISO 50001
- CSR Report
- GRI

(2) เกณฑ์ว่าด้วย Eco Factory ประกอบด้วย



a. ด้านการจัดการเศรษฐกิจนิเวศ

- การใช้วัตถุดิบ
- พลังงาน
- การขนส่งและโลจิสติกส์
- โซ่อุปทานสีเขียว
- ภูมิทัศน์สีเขียว
- การจัดการสารเคมีและวัตถุอันตราย
- การจัดการน้ำและน้ำเสีย

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- การจัดการมลภาวะทางอากาศ
- การจัดการกากของเสีย
- ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน
- ความหลากหลายทางชีวภาพ

b. ด้านสังคม

- การกระจายรายได้ให้กับชุมชน
- การอยู่ร่วมกับชุมชนโดยรอบ

2. แนวปฏิบัติสำหรับงานชุมชนสัมพันธ์และการพัฒนาชุมชน

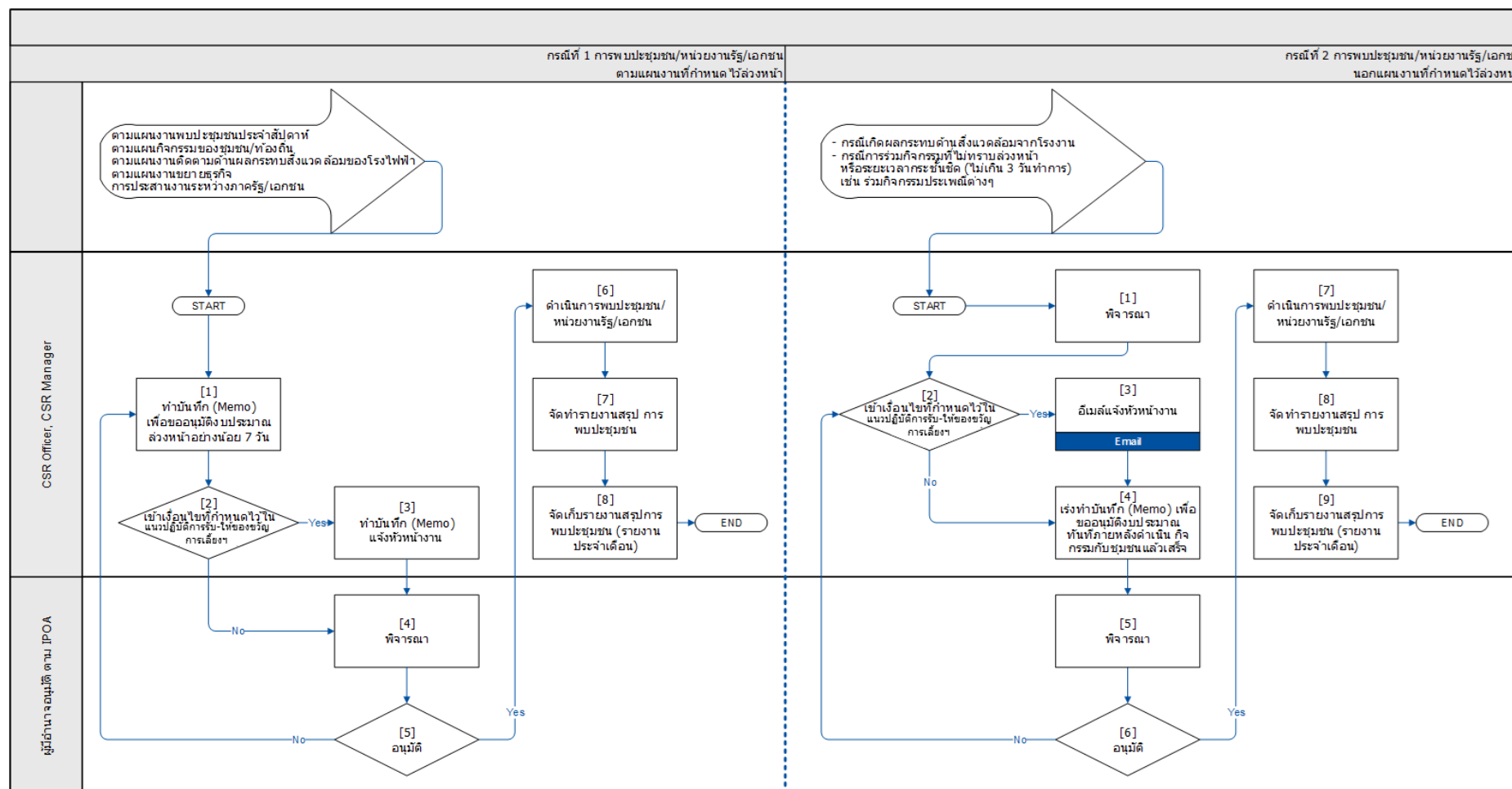
การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน ใน ISO 26000 จะประกอบด้วย

ลำดับ	รายการ	ประเด็นบังคับ
1	การมีส่วนร่วมของชุมชน	ตัวแทนองค์กรร่วมปรึกษากับชุมชน ฯลฯ
		การรวบรวมข้อมูลชุมชน
		สนับสนุนสาธารณสถาน
		ส่งเสริมให้ประชาชนเป็นอาสาสมัคร
		จัดทำแผนการพัฒนาชุมชน
2	การศึกษาและวัฒนธรรม	พัฒนาคุณภาพการศึกษา
		ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ
		ส่งเสริมให้เด็กได้รับการศึกษาในระบบ
		ส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น
		เผยแพร่ความรู้สิทธิมนุษยชน
		ปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม
		ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น
3	การสร้างงานและการพัฒนาทักษะ	วิเคราะห์ผลกระทบด้านการงานจากการดำเนินงาน
		เลือกใช้เทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการจ้างงานสูงสุด
		พิจารณาจากผลกระทบการรับเหมาช่วง
		การจ้างลูกจ้างชั่วคราวแทนลูกจ้างประจำ
		การฝึกงาน ทักษะ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต
		พัฒนาและปรับปรุงทักษะชุมชนที่ขาดแคลน
		จ้างและพัฒนาศักยภาพผู้ที่จะต้องดูแลเป็นพิเศษ
		ส่งเสริมทักษะชุมชนที่สอดคล้องการจัดซื้อของโรงงาน
4	การพัฒนาและเข้าถึงเทคโนโลยี	ส่งเสริมเทคโนโลยีที่แก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม
		สนับสนุนเทคโนโลยีต้นทุนต่ำและสร้างรายได้ให้ชุมชน
		พัฒนาความรู้และเทคโนโลยีชุมชนที่มีศักยภาพ

ลำดับ	รายการ	ประเด็นบ่งชี้
5	การสร้างและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน	ร่วมกับสถานศึกษาพัฒนางาน ร่วมกับคู่ค้าท้องถิ่น
		ถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับชุมชน
		วิเคราะห์ผลกระทบจากการย้ายเข้า/ ออกของทรัพยากรชุมชน
		กระตุ้นความหลากหลายของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในชุมชน
		ให้สิทธิพิเศษและพัฒนาศักยภาพ การสร้างความสามารถให้กับผู้ส่งมอบท้องถิ่น และสนใจพิเศษต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาส
		ช่วยเหลือองค์กรอื่น เป็นไปตามกฎหมาย
		พัฒนาเศรษฐกิจชุมชนที่พัฒนาน้อยมาก ๆ (รวมทั้งการปรับเข้าสู่กรอบกฎหมาย)
		งานสตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส
		ใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดูแลสัตว์เลี้ยงที่ดี
		ให้ชุมชนเข้าถึงกระบวนการจัดการขององค์กรต่าง ๆ ได้ง่ายมากขึ้น เพิ่มโอกาสให้ชุมชนพัฒนาผลิตภัณฑ์
		สนับสนุนให้นำเอาผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นมาใช้ในชุมชน เชื่อมโยงสวัสดิการชุมชน การจ้างงาน ฯลฯ
		ให้ความรู้เรื่องการชำระภาษี
6	สุขภาพ	ลด ขจัด ผลกระทบต่อสุขภาพอันเนื่องมาจากกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์/ บริการ
		ส่งเสริมสุขภาพที่ดี โภชนาการที่ดี ออกกำลังกาย ได้รับและเข้าถึงยาและวัคซีน
		ให้ความรู้ภัยคุกคามจากโรค เช่น เอชไอ วีเอช ไข้หวัด ไข้มาลาเรีย วัณโรค และโรคอ้วน
		จัดหาน้ำสะอาด อนามัยที่เหมาะสม
7	การลงทุนด้านสังคม	เลี้ยงหรือลดการพึ่งพาภิกรมบริจาด
		ประเมินผลการทำงานร่วมกับชุมชน
		ร่วมมือกับองค์กรอื่น
		สนับสนุนแผนงานที่เข้าถึงอาหารและผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

ภาคผนวก 3

แนวทางการปฏิบัติงานในการพบปะชุมชน/หน่วยงานรัฐ/เอกชน



Step	Performed by	Activity	Description / Work steps
	Pre-process Processes (Triggers & Prerequisites)	• ตามแผนงานพบปะชุมชนประจำสัปดาห์ • ตามแผนกิจกรรมของชุมชน/ท้องถิ่น • ตามแผนงานติดตามด้านผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโรงไฟฟ้า • ตามแผนงานขยายธุรกิจ • การประสานงานระหว่างภาครัฐ/เอกชน	• Trigger
	กรณีที่ 1 การพบปะชุมชน/หน่วยงานรัฐ/เอกชน ตามแผนงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	START	
[1]	CSR Officer	• ทำบันทึก (Memo) เพื่อขออนุมัติงบประมาณล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน	
[2]	CSR Officer, CSR Manager	• เข้าเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการรับ-ให้ของขวัญ การเลี้ยง หรือประโยชน์อื่นใด • ใช่ ไปขั้นตอน [3] • ไม่ใช่ ไปขั้นตอน [4]	
[3]	CSR Officer	• ทำบันทึก (Memo) แจ้งหัวหน้างาน	
[4]	ผู้มีอำนาจอนุมัติ ตาม TOA	• พิจารณา	
[5]	ผู้มีอำนาจอนุมัติ ตาม TOA	• อนุมัติ? • ใช่ ไปขั้นตอน [6] • ไม่ใช่ ไปขั้นตอน [1]	

Step	Performed by	Activity	Description / Work steps
[6]	CSR Staff	ดำเนินการพบปะชุมชน/หน่วยงานรัฐ/เอกชน	
[7]	CSR Officer	จัดทำรายงานสรุป การพบปะชุมชน	- จัดทำรายงานสรุป การพบปะชุมชน ประกอบด้วยข้อมูลเหล่านี้ - กลุ่มเป้าหมาย รายชื่อ และจำนวนของผู้ที่พบปะ - ประเด็นการพูดคุย - ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ - ค่าใช้จ่ายหรือสิ่งของที่ใช้ในกิจกรรม
[8]	CSR Officer	จัดเก็บรายงานสรุปการพบปะชุมชน (รายงานประจำเดือน)	
		END	
	Pre-process Processes (Triggers & Prerequisites)	- กรณีเกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากโรงงาน - กรณีการร่วมกิจกรรมที่ไม่ทราบล่วงหน้า หรือระยะเวลากระชั้นชิด (ไม่เกิน 3 วันทำการ) เช่น ร่วมกิจกรรมประเพณีต่างๆ	Trigger
	กรณีที่ 2 การพบปะชุมชน/หน่วยงานรัฐ/เอกชนนอกแผนงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	START	
[1]	CSR Officer	พิจารณา	

Step	Performed by	Activity	Description / Work steps
[2]	CSR Officer, CSR Manager	• เข้าเงื่อนไขที่กำหนดไว้ใน แนวปฏิบัติการรับ-ให้ของขวัญ การเลี้ยง หรือประโยชน์อื่นใด • ใช่ ไปขั้นตอน [3] • ไม่ใช่ ไปขั้นตอน [4]	
[3]	CSR Officer	• อีเมลแจ้งหัวหน้างาน	
[4]	CSR Officer	• เร่งทำบันทึก (Memo) เพื่อขออนุมัติงบประมาณทันทีภายหลังดำเนินกิจกรรมกับชุมชนแล้วเสร็จ	
[5]	ผู้มีอำนาจอนุมัติ ตาม TOA	• พิจารณา	
[6]	ผู้มีอำนาจอนุมัติ ตาม TOA	• อนุมัติ? • ใช่ ไปขั้นตอน [7] • ไม่ใช่ ไปขั้นตอน [2]	
[7]	CSR Staff	• ดำเนินการพบปะชุมชน/หน่วยงานรัฐ/เอกชน	
[8]	CSR Officer	• จัดทำรายงานสรุป การพบปะชุมชน	• จัดทำรายงานสรุป การพบปะชุมชน ประกอบด้วยข้อมูลเหล่านี้ • กลุ่มเป้าหมาย รายชื่อ และจำนวนของผู้ที่พบปะ • ประเด็นการพูดคุย • ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ • ค่าใช้จ่ายหรือสิ่งของที่ใช้ในกิจกรรม

Step	Performed by	Activity	Description / Work steps
[9]	CSR Officer	จัดเก็บรายงานสรุปการพบปะชุมชน (รายงานประจำเดือน)	
		END	

ภาคผนวก 4

คุณสมบัติอันพึงประสงค์ ของพนักงานกิจการเพื่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์

- 1) มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต
- 2) มีความเสียสละ อุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จของงาน
- 3) มีความสุภาพ อ่อนน้อม
- 4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้าหาคนง่าย
- 5) มีความสามารถในการสื่อสาร พูดคุยกับผู้อื่น
- 6) ชอบทำกิจกรรม รักงานบริการ
- 7) มีไหวพริบ มีความสามารถในการวิเคราะห์ สรุปประเด็น และแก้ไขปัญหา
- 8) มีความรู้รอบตัว และเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

สำหรับแนวทางที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติเมื่อทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ มีดังต่อไปนี้

สิ่งที่ควรปฏิบัติ (DO)	สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ (Don't)
การมีสัมมาคารวะ การอ่อนน้อมถ่อมตน การแสดงความเคารพต่อคนในชุมชนตามความเหมาะสม	ไม่กระทำการกลั่นแกล้ง (Bullying) ผู้อื่น , การกลั่นแกล้งรังแกออนไลน์ (Cyberbullying) และการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
ตั้งใจฟัง	การโต้เถียง หรือโต้แย้ง
พยายามมองในมุมมองของผู้อื่น	การประพฤติในเชิงชู้สาว ผิดศีลธรรม จารีตประเพณี
มีความอดทน	อบายมุขทุกประเภท ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม
ถามคำถามและอธิบายอย่างชัดเจน	การเล่น Social media ในขณะที่พบปะชุมชน
คำนึงถึงเชื้อชาติ, สัญชาติ , ศาสนา , ประสบการณ์ ฯลฯ	การนัดหมาย หรือพบชุมชนในยามวิกาล (ยกเว้นกรณีจำเป็น)
การแต่งกาย ต้องมีความสุภาพ เหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ	การรับปากในสิ่งที่ทำไม่ได้ หรือนอกเหนืออำนาจตัดสินใจ

สิ่งที่ควรปฏิบัติ (DO)	สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ (Don't)
	การให้คำมั่นสัญญาว่าจะให้ทรัพย์สินเป็นการตอบแทน
	การพูดพาดพิงถึงบุคคลที่สาม
	นำข้อมูลความลับของบริษัทไปเปิดเผยหากยังไม่ได้รับอนุญาต