



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต
LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

นโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ดำเนินกิจการภายใต้กรอบการดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนัก ถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานเชิงนโยบาย ในฐานะผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย ลูกค้า คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร ชุมชน/สังคม และพนักงาน ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

หน่วยงานเชิงนโยบาย

๑) ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานเชิงนโยบาย ในฐานะผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

๒) ดำเนินภารกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง

๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

๔) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างผลประกอบการที่สามารถเลี้ยงตัวเองได้และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ลูกค้า

๑) ผลิตแอลกอฮอล์ที่ได้คุณภาพมีมาตรฐาน และให้บริการที่ดี ในราคาเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

๒) เพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้ลูกค้าเข้าถึงได้ เข้าถึงง่าย อย่างทั่วถึง

๓) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๔) นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน

๕) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ

๖) รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร

๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม และกำกับดูแลให้เคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อแรงงานของตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

๒) ยึดถือปฏิบัติในเรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญ ตามประกาศขององค์การสุราฯ เรื่องนโยบายการ รับและให้ของขวัญ

๓) มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และตรวจสอบได้

๔) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนแก่คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร ด้วยวิธีการที่เปิดเผยและจัดให้มีช่องทางการรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร

๕) รักษาความลับของคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำข้อมูลของคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร มาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

๖) ส่งเสริมให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม และเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส

๗) ให้มีความร่วมมือกับพันธมิตรในการส่งเสริมการพัฒนานุเคราะห์ การแลกเปลี่ยนข้อมูล เอกสารทางวิชาการ ระบบสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการประชุมสัมมนา ฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้และนวัตกรรมร่วมกัน และครอบคลุมไปถึงความร่วมมือทางวิชาการ ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการให้การสนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรของหน่วยงานทั้งสอง

ชุมชน/สังคม

๑) ดำเนินการกิจการค้ำึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อ ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และประโยชน์สาธารณะ

๒) ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

๓) ปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

๔) กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

พนักงาน

๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร

๒) จัดให้มีกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง โปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับการประกอบกิจการขององค์กร เป็นสำคัญ

๓) จัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่โปร่งใส เป็นธรรม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ ศักยภาพการปฏิบัติงาน

๔) ปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และจัดสวัสดิการตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมแก่พนักงาน

๕) เคารพในหลักสิทธิมนุษยชนของพนักงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๖) ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดี

๗) ปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

๑. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

กำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materially) ที่มีบทบาทต่อการตัดสินใจ การดำเนินงานและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การสุราฯ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการจัดทำกลยุทธ์ของ ธุรกิจ ระบุความสัมพันธ์และความสำคัญของประเด็นดังกล่าวที่มีต่อองค์การสุราฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

พัฒนาแผนผังของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Mapping) เพื่อระบุผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับองค์การสุราฯ ครอบคลุมทั้ง Supply Chain ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ และรับรู้มุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม แผนผังของผู้มีส่วนได้เสียนี้จะถูกนำไปออกแบบแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย กลยุทธ์และการสื่อสารที่เหมาะสมซึ่งจะ ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนขององค์การสุราฯ

ทั้งนี้ ควรเริ่มสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียตั้งแต่เนิ่น ๆ กล่าวคือตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน เพื่อให้สามารถปรับแผนหรือแก้ไขกระบวนการทำงานได้ทันเวลา

๒. การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร

สื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียโดยกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารวิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย สถานการณ์ ระยะเวลา และวัฒนธรรมในแต่ละ ท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะ เสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

๓. การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลที่ต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูล อย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่นเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผย วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

๔. การมีส่วนร่วม

เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้เสีย จัดให้มีช่องทางในการ รับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ควรให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนการหารือ จัดทำ รายงานผลการหารือและแจ้งให้ผู้ที่เข้าหารือทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับให้เป็นระบบ

ในขณะเดียวกัน องค์การสุราฯ ควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงปัญหาหรืออุปสรรคกับผู้ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การสุราฯ

๕. การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

คาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างสร้างสรรค์ ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่ควรถูกนำไปพิจารณา เช่น ความไม่เต็มใจในการเข้าร่วม ความเหนียวแน่นในการเข้าร่วม ความไม่พึงพอใจต่อการตอบรับขององค์การสุราฯ การที่มีผู้ที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นรวมอยู่ในกลุ่มที่มีผู้ที่ชอบแสดงความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้เสียที่มีเจตนาขัดขวางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ได้รับข้อมูล ผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจในการต่อรอง ปัญหาขัดข้องด้านเทคนิคในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความขัดแย้งในกลุ่มผู้เข้าร่วม เป็นต้น

๖. การทบทวนและรายงานผล

ตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการปรับปรุง การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง พัฒนาแผนปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การสุราฯ ติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ และแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสียนอกจากนั้น องค์การสุราฯ จะต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับ ผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อผลการดำเนินงานขององค์การสุราฯ

ทั้งนี้ องค์การสุราฯ จะกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับทิศทางการกำกับดูแลองค์กร การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจอันดี ความร่วมมือที่เข้มแข็งระหว่างองค์การสุราฯ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ว่าที่ร้อยตรี



(ยงยุทธ ภูมิประเทศ)

ประธานอนุกรรมการกำกับดูแลที่ดี การบริหารความเสี่ยง

และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ