

แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ก.น.อ. (ทบทวนปีงบประมาณ 2569)

คณะกรรมการ ก.น.อ. กำหนดวิสัยทัศน์ที่มุ่งนำนิคมอุตสาหกรรมสู่มาตรฐานสากลด้วยนวัตกรรมอย่างยั่งยืน โดยคาดหวังให้การพัฒนาเกิดขึ้นภายใต้ความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งได้รับประโยชน์สูงสุดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานของ ก.น.อ. ที่นำหลักปฏิบัติสากลด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีความรับผิดชอบมาเป็นแนวทางการดำเนินงานพื้นฐานทั่วทั้งองค์กร สรุปได้ดังนี้

1. คณะกรรมการ ก.น.อ. ยอมรับและให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะเป็นปัจจัยสำเร็จสู่ความยั่งยืน จึงได้กำกับให้ ก.น.อ. มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีสาระสำคัญ (Materiality) เทียบเท่ามาตรฐานสากลและสอดคล้องกับนโยบายหลักที่ยึดถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการพัฒนาความยั่งยืนตามแนวทางนิคมอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Industrial Estate) โดยสรุปหลักการ แนวปฏิบัติที่ดี และมาตรฐานสากลที่นำมาเป็นกรอบการดำเนินงาน (Commitment and Integration) สรุปได้ดังนี้
 - มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
 - มาตรฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย AA 1000 Stakeholder Engagement Standard : AA1000SES
 - ข้อกำหนดคุณลักษณะและเกณฑ์ตัวชี้วัดการเป็น “เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ”
 - มาตรฐานการรายงานผลการพัฒนาความยั่งยืน Global Reporting Initiative Version 2021-2022
 - แนวคิดการพัฒนาการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนภายใต้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และการกำกับดูแล (Governance) (ESG)
 - แนวคิดการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน (Human Right Management)
 - กรอบแนวคิดพัฒนาการประเมินเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco I.E. ►SDGs I.E.) (กรอบแนวคิดใหม่)
 - กรอบการประเมินผลตอบแทนและผลกระทบทางสังคม (Social Return on Investment (SROI) & Social Impact Assessment (SIA) (กรอบแนวคิดใหม่)
2. ก.น.อ. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีส่วนร่วมสร้างคุณค่าและตอบสนองประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้ตามลำดับ จึงได้กำหนดพฤติกรรมจรรยาบรรณพื้นฐาน 7 ประการ (7 Principle) ที่อ้างอิงได้กับมาตรฐาน ISO 26000 นำมาเผยแพร่เพื่อให้บุคลากรทั้งองค์กรยึดปฏิบัติ ดังนี้
 - 1) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability)
 - 2) ความโปร่งใส (Transparency)
 - 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
 - 4) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interest)
 - 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
 - 6) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior)
 - 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)
3. คณะกรรมการ ก.น.อ. คาดหวังให้ ก.น.อ. เกิดความยั่งยืนจากการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มให้การยอมรับ และเชื่อมั่นต่อการประกอบกิจการขององค์กร จึงได้นำกรอบแนวคิด Environment Social and

Governance ที่มุ่งใช้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) เป็นกลไกผลักดันให้ ก.น.อ. รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมที่เป็นเจ้าของร่วมในด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ผ่านการให้ความเห็นชอบนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดี ค่านิยม ทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแผนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและประจำปี ก่อนเริ่มปีบัญชี ส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับสื่อสารและเป็นต้นแบบ (Role Model) เพื่อทำให้ ก.น.อ. เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนจะติดตามผลสำเร็จอย่างครอบคลุมอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส เพื่อมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มจะพึงพอใจและผูกพันกับองค์กรได้อย่างแท้จริงในที่สุด

4. ก.น.อ. จัดทำกรอบนโยบาย แนวปฏิบัติที่ดี คู่มือปฏิบัติงาน และเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีสาระสำคัญ (Materiality) ตามมาตรฐาน AA1000SES, ISO 26000, Eco-Industrial Town, GRI, ESG, Human Right Management, SROI & SIA และ Eco I.E. ►SDGs I.E. พร้อมทั้งให้ความสำคัญเพิ่มเติมกับหลักการด้านสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ก.น.อ. สรุปได้ดังนี้

- 1) การจัดทำ/ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ถ่ายทอดเป็นคู่มือการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเสนอให้คณะกรรมการ ก.น.อ. ให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี ก่อนเผยแพร่แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทุกกลุ่มรับรู้ เพื่อร่วมปฏิบัติและติดตามผลสำเร็จผ่านช่องทางหลักโดยเฉพาะรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) ตามกรอบมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) ที่ ก.น.อ. ได้จัดทำและเผยแพร่แก่สาธารณะเป็นประจำทุกปี
- 2) การจัดทำมีทิศทางและแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและประจำปีที่สุดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามบริบทของ ก.น.อ. และเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจ แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนยุทธศาสตร์/แผนแม่บทการบริหารจัดการองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องโดยมุ่งพัฒนาทั้งโครงสร้างผู้รับผิดชอบ รวมถึงระบบการบริหารจัดการส่งเสริม และตรวจติดตามที่จะนำไปสู่ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ตามมาตรฐานการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืนในระดับสากล ได้แก่ AA1000SES, ISO 26000, Eco-Industrial Town, GRI, ESG, Human Right Management, SROI & SIA และ Eco I.E. ►SDGs I.E. โดยองค์กรจะนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและประจำปีให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายให้ความเห็นชอบ ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการ ก.น.อ. พิจารณา/รับทราบก่อนเริ่มปีบัญชีตามลำดับ พร้อมถ่ายทอดผ่านช่องทางที่เหมาะสมและจัดทำการประเมินการรับรู้ของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม เพื่อทำให้มั่นใจได้ถึงความรู้ความเข้าใจในการร่วมปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ก.น.อ. กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กรที่สามารถถ่ายทอดสู่วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงาน เพื่อรองรับและสนับสนุนให้วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจระยะยาวของ ก.น.อ. บรรลุได้ตามเป้าหมาย โดย ก.น.อ. จะนำเสนอให้ผู้ว่าการ ก.น.อ. คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนคณะกรรมการ ก.น.อ. พิจารณา/รับทราบตามลำดับเป็นประจำทุกปี ก่อนนำไปสื่อสารแก่ทุกหน่วยงานภายใน ก.น.อ. ให้เกิดการรับรู้และประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องตามภารกิจอย่างเป็นระบบทั้งองค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์ (Purpose) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถครอบคลุมประเด็นพื้นฐานที่สำคัญ เช่น

1. การทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้ ยอมรับและเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของ ก.น.อ. 2. การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงรูปแบบ/กระบวนการประกอบธุรกิจที่มีมูลค่าสูง (High Value Innovation) 3. การลดความเสี่ยงและสร้างมูลค่าเพิ่มให้บรรลุได้วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 4. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เรียนรู้และพัฒนานวัตกรรมระหว่าง ก.น.อ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 5. การทำให้บุคลากร ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและความผูกพันต่อ ก.น.อ. เป็นต้น

ในขณะที่ด้านขอบเขต (Scope) การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ระบุให้ครอบคลุมมิติสำคัญอย่างน้อย ได้แก่ 1. ด้านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย 2. ด้านพื้นที่เพื่อบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ก.น.อ. 3. ด้านระยะเวลาเพื่อการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดให้สอดคล้องกับระยะเวลาการสร้างความสำเร็จตามแผนวิสาหกิจของ ก.น.อ. และอื่นๆตามความเหมาะสม

- 4) การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวมขององค์กรนั้น ก.น.อ. ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุม 2 กลุ่มสำคัญ ประกอบด้วย 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมขับเคลื่อนให้นโยบายและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ระยะยาวและประจำปีของ ก.น.อ. เกิดผลสำเร็จ หรือ ระดับ Top Down โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี และ 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระดับปฏิบัติการตามโครงสร้างองค์กร ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ระบบ/กระบวนการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงานที่กำหนด หรือระดับ Bottom Up ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้เมื่อ ก.น.อ. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ระบบ/กระบวนการทำงาน และคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ตามลำดับ ซึ่งการวิเคราะห์ ก.น.อ. จะใช้เครื่องมือ/กลไกที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปอย่างน้อยได้แก่ ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และฐานข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) นำมาปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน AA1000SES อย่างครบถ้วน

ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวมของ ก.น.อ. จะสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1. กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานของ ก.น.อ. (Passive Stakeholder) และ 2. กลุ่มผู้สร้างผลกระทบ (Active Stakeholder) แก่ ก.น.อ. ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน โดย ก.น.อ. จะทำการทบทวนและนำเสนอกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวมให้คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และคณะกรรมการ ก.น.อ. ให้ความเห็นชอบตามลำดับอย่างต่อเนื่องทุกปี

- 5) ก.น.อ. จะทำการรวบรวมและระบุประเด็นความต้องการและความคาดหวังโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice Of Stakeholder) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานของ ก.น.อ. โดยประยุกต์ใช้กลไก/เครื่องมือที่มีพื้นฐานจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ดิจิทัล ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และเครื่องมือที่สำคัญอื่น เช่น ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่สอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เส้นทางการของลูกค้า (Customer Journey) และฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ของ ก.น.อ. เป็นต้น นำมาเป็นพื้นฐานการวิเคราะห์ ระบุและจัดกลุ่มประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม โดยองค์กรจะทำการทบทวนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี ก่อนนำเสนอให้แก่คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และคณะกรรมการ ก.น.อ. ให้ความเห็นชอบเพื่อนำไปเผยแพร่แก่ทุกหน่วยงานภายใน ก.น.อ. รับรู้และใช้เป็นเป้าหมายสำหรับตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

6) การจัดลำดับความสำคัญเพื่อสรุปได้ถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย (Stakeholder Target & Voice Stakeholder Target) ที่ กนอ. จะนำมาบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ในเชิงลึก โดยกำหนดหลักเกณฑ์สำคัญในการพิจารณา ดังนี้

6.1) การจัดลำดับความสำคัญเพื่อสรุปกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย กนอ. ใช้หลักเกณฑ์ ได้แก่ 1. อิทธิพล (Influence) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบรรลุผลสำเร็จตามกรอบทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าหมายของทุกแผนงาน/โครงการสำคัญทั้งระยะยาวและประจำปีของ กนอ. และ 2. ความสนใจ/ความพึงพิง (Interest) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากการเป็นผู้พึงพิงหรือเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ บริการและ/หรือการปฏิบัติงานขององค์กร โดยแบ่งระดับ (Scale) ความสำคัญเป็น 3 ระดับ คือ น้อย พอควร และมาก ในแต่ละหลักเกณฑ์

6.2) การจัดลำดับความสำคัญเพื่อสรุปประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังเป้าหมายใช้หลักเกณฑ์ ได้แก่ 1. โอกาสเกิดของประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง 2. ผลกระทบเชิงบวกด้านการเงินหากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวัง และ 3. ผลกระทบเชิงบวกด้านที่ไม่ใช่การเงินหากเกิดประเด็นที่ต้องการ/คาดหวังโดยแบ่งระดับ (Scale) ความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ น้อย พอควร และมากในแต่ละหลักเกณฑ์ซึ่งหลักเกณฑ์และแนวทางการจัดลำดับความสำคัญ รวมถึงผลสรุปกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย (Stakeholder Target) และประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังเป้าหมาย (Voices Of Target Stakeholders) ที่สรุปได้นี้ กนอ. จะทบทวนและนำเสนอให้คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายและคณะกรรมการ กนอ. ให้ความเห็นชอบในแต่ละปี

ซึ่งข้อมูลสารสนเทศกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการและความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งโดยรวมและเป้าหมายนี้ กนอ. จะนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อพัฒนาเป็นฐานข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile Database) โดยมีหัวข้อสำคัญครบถ้วนอย่างน้อยตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ

7) กนอ. เน้นใช้มาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 ควบคู่กับกรอบแนวคิดการพัฒนาการประเมินเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco I.E. ►SDGs I.E.) เพื่อวางแนวทางการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงยุทธศาสตร์ จึงได้กำหนดให้แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและประจำปีของ กนอ. ต้องมียุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการ ที่ครอบคลุมหลักปฏิบัติสากลข้างต้นอย่างครบถ้วนและเป็นมาตรฐาน ประกอบด้วย

7.1) มาตรฐาน ISO 26000 ที่ประกอบด้วย 7 ระบบหลัก ได้แก่

- 7.1.1) การกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม
- 7.1.2) การบริหารจัดการสิทธิมนุษยชน
- 7.1.3) การปฏิบัติด้านแรงงาน
- 7.1.4) การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- 7.1.5) การปฏิบัติที่เป็นธรรม
- 7.1.6) ประเด็นด้านผู้ใช้บริการ
- 7.1.7) การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

- 7.2) กรอบแนวคิดการพัฒนาการประเมินเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco I.E. ► SDGs I.E.)
- 7.2.1) ส่วนที่ 1 เกณฑ์พื้นฐาน (Basic Criteria) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่
- กำหนดนโยบาย (SDGs Policy)
 - จัดตั้งคณะทำงาน (SDGs Team)
 - ได้รับรองมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (ISO 14001:2015)
 - การจัดทำแผนแม่บท (SDGs Master Plan)
 - ข้อมูลการดำเนินงานพื้นฐาน (7 ข้อย่อย) ได้แก่ ข้อมูลพื้นที่สีเขียว, ข้อมูลแรงงานท้องถิ่น, ข้อมูลการใช้ทรัพยากรและของเสีย, ข้อมูลคุณภาพสิ่งแวดล้อม, ข้อมูลสถิติอุบัติเหตุ/อุบัติภัยและเรื่องร้องเรียน, ข้อมูลการมีส่วนร่วมกับชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย, ข้อมูลความพึงพอใจ
- 7.2.2) เกณฑ์การเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 2 การดำเนินงานตามเป้าหมายหลัก 6 เป้าหมาย (SDG 6 การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ / SDG 7 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ พลังงานและพลังงานหมุนเวียน/ SDG 8 ส่งเสริมงานที่ดีและเศรษฐกิจ ที่เติบโต/ SDG 9 อุตสาหกรรมโครงสร้าง พื้นฐานและนวัตกรรม/ SDG 12 การผลิตและบริโภคที่ยั่งยืน / SDG 13 รับมือกับการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ) และส่วนที่ 3 การดำเนินงานตามเป้าหมายรอง 9 เป้าหมาย (SDG 1 ขจัดความยากจน/ SDG 3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี/ SDG 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ/ SDG 5 ความเท่าเทียมทางเพศ/ SDG 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน/ SDG 14 อนุรักษ์ทรัพยากรทางน้ำ และทะเล/ SDG 15 การจัดการและส่งเสริม ระบบนิเวศบก/ SDG 16 สร้างเสริมสถาบันที่เข้มแข็ง/ SDG 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน)
- 8) ก.อ. ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการพัฒนาความยั่งยืน จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกำหนดนโยบาย และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน พร้อมแผนยุทธศาสตร์เพื่อเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการทั้งระยะยาวและประจำปี นำเสนอให้คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายให้ความเห็นชอบ ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา/รับทราบตามความเหมาะสมทุกปี โดยกำหนดให้ครอบคลุมสาระสำคัญอย่างน้อย 7 ด้าน ตามมาตรฐาน ISO 26000 ที่สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) ได้แก่
- 8.1) การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน
 - 8.2) การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
 - 8.3) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน
 - 8.4) การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและการปฏิบัติงาน
 - 8.5) สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง
 - 8.6) การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
 - 8.7) หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน

9) ก.บ.อ. จัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงาน เพื่อขับเคลื่อน การสร้างผลสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและประจำปีในระดับ องค์กร โดย ก.บ.อ. จะปฏิบัติตามคู่มือการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านความ เห็นชอบของคณะกรรมการ ก.บ.อ. อย่างเป็นระบบ เพื่อถ่ายทอดประเด็นสำคัญระดับองค์กรสู่การ ปฏิบัติจริง ได้แก่

- วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ องค์กร
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการและความคาดหวังโดยรวมของ ก.บ.อ.
- หลักเกณฑ์และแนวทางการจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความ ต้องการและความคาดหวัง
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการและความคาดหวังเป้าหมายของ ก.บ.อ.
- ทิศทางเชิงยุทธศาสตร์การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ องค์กร
- อื่นๆตามความเหมาะสม

ทั้งนี้เพื่อถ่ายทอดให้ทุกสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงานสามารถใช้เป็นกรอบการระบุและจัดลำดับ ความสำคัญเพื่อคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นความต้องการและความคาดหวังเป้าหมาย ระดับสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็น ระบบ เพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Level) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) และจัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับหน่วยงานภายในองค์กรก่อน นำเสนอให้ผู้ว่าการ ก.บ.อ. พิจารณาให้ความเห็นชอบอย่างสม่ำเสมอทุกปีได้ตามลำดับ

10) สายงาน/ฝ่ายงาน/กองงานกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Level) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชื่อมโยงได้กับ กรอบการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร โดยเฉพาะสอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียเป้าหมายของสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงาน ตลอดจนตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน และบริบทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมายที่มีความหลากหลายทั้งในมิติด้านอิทธิพล (Influence) และ/ความพึงพิง (Interest) โดย ก.บ.อ. จะประยุกต์ใช้ หลักการ AA1000SES ร่วมกับ International Association for Public Participation (IAP2) นำมากำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Level) และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) เพื่อบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้น 8 รูปแบบการจัดการ คือ 1. ติดตามตามความ จำเป็น 2. ติดตาม/เฝ้าสังเกต 3. แจ้ง/ให้ข้อมูลหรือสร้างความเข้าใจ 4. มีการทำงานร่วมกัน 5. เปิด ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นหรือให้คำปรึกษาแนะนำ 6. เปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้า ร่วมงานกับฝ่ายงานเป็นรายครั้ง/ตามโอกาส 7. เปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมงานกับฝ่ายงานอย่าง ต่อเนื่อง และ 8. ให้อำนาจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตัดสินใจกับ ฝ่ายงาน

11) การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในระดับสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงานกำหนดให้มีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1. รายชื่อแผนงาน/ โครงการเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Level) และวิธีการรูปแบบ (Methods) 2. กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน 3. ระยะเวลาการดำเนินงาน 4. ผู้รับผิดชอบ 5. งบประมาณ 6. ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ครอบคลุมทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินในระดับผลผลิต (Output) และ ผลลัพธ์ (Outcome) โดยทุกองค์ประกอบกำหนดให้มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ก.บ.อ. และแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการอื่นที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งแผนปฏิบัติการดังกล่าว ก.บ.อ. จะจัดทำโดยเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมายร่วม

มอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ โดยผู้ว่าการ คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และ คณะกรรมการ ก.น.อ. จะกำกับให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

5. ก.น.อ. จัดให้องค์กรมีความพร้อมทั้งด้านขีดความสามารถและทรัพยากรด้านการเงินและไม่ใช่การเงินเพื่อ บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ จึงได้ส่งเสริมให้เกิดการวิเคราะห์และระบุทรัพยากร (Resource) ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน รวมถึงขีดความสามารถ (Capacity) ที่เกี่ยวข้องกับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ คาดหวัง (To be) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ก่อนจะกำหนดให้รวบรวมข้อมูลทรัพยากร (Resource) ทั้งด้าน การเงินและไม่ใช่การเงิน รวมถึงขีดความสามารถ (Capacity) ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน (As is) นำมาประเมิน เทียบเคียง และระบุเป็นช่องว่าง (GAPs) พร้อมจัดทำเป็นแผนพัฒนาขีดความสามารถและ ยกระดับความเพียงพอของทรัพยากรทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินระยะยาวและประจำปี ระบุเป็นส่วน หนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ตลอดจนแผนปฏิบัติการประจำปีด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียระดับองค์กร สายงาน/ฝ่ายงานและกองงานนำเสนอให้ผู้ว่าการ คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และคณะกรรมการ ก.น.อ. พิจารณา/รับทราบตามลำดับทุกปี
 6. ก.น.อ. มุ่งหวังให้แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับฝ่ายงาน สายงาน และองค์กรบรรลุได้ตาม เป้าหมายที่กำหนด จึงได้กำหนดให้มีการระบุความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงที่สามารถส่งผลกระทบต่อ ความสำเร็จของการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับฝ่ายงาน สายงาน และองค์กร และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการใช้ระบบบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียไปขับเคลื่อนแผนวิสาหกิจระยะยาว แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนการบริหารจัดการองค์กรอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง ก่อนทำการประเมินระดับความรุนแรง (Impact) และโอกาสเกิด (Likelihood) พร้อมจัดทำ แผนการบริหารความเสี่ยงด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีแนวทางรองรับทั้งสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ ฉุกเฉิน ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการบริหารความเสี่ยงขององค์กร และ/หรือแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้ม ีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่ายงาน/กองงาน และระดับองค์กรทั้งระยะยาวและประจำปีตามความ เหมาะสม ซึ่งแผนดังกล่าวจะนำเสนอแก่ผู้ว่าการ ก.น.อ. คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายและ คณะกรรมการ ก.น.อ. พิจารณา/รับทราบตามลำดับอย่างสม่ำเสมอในแต่ละปี
 7. ก.น.อ. พัฒนาระบบและกลไกติดตามและประเมินผลสำเร็จด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับฝ่ายงาน สายงาน และองค์กร ที่ประยุกต์ใช้มาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อ สังคม ISO 26000 ร่วมกับมาตรฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย AA 1000 Stakeholder Engagement Standard : AA1000SES ข้อกำหนดคุณลักษณะและหลักเกณฑ์การพัฒนาการประเมินเมื่ออุตสาหกรรม เจริญเติบโตมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco I.E. ►SDGs I.E.) แนวคิดการประเมินและรายงานผลการ พัฒนาความยั่งยืนมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) และ พัฒนาการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืน ภายใต้อาณาจักรด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และการกำกับดูแล (Governance) นำมาเป็นกรอบอ้างอิงสำหรับการเสริมสร้างหลักเกณฑ์ รวมถึงตัวชี้วัดกระบวนการ (Process) และผลสำเร็จ (Result) ที่ครบถ้วน
- นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประเมินผลตอบแทนและผลกระทบทางสังคม (Social Return on Investment (SROI) & Social Impact Assessment (SIA) โดยพัฒนาคู่มือการประเมินผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment : SROI) และคู่มือประเมินกระบวนการปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาความยั่งยืน (ISO 26000 and GRI Self-Assessment Manual) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกลไกเพิ่มเติม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการติดตามและ ประเมินผลการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวจะครอบคลุมมิติผลสำเร็จ

- ทั้งเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์ (Social and Economic Return) ก่อนรายงานแก่ผู้ว่าการ ก.น.อ. คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการ ก.น.อ. พิจารณา/รับทราบอย่างต่อเนื่องเป็นรายไตรมาส
8. การรายงานผลการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ก.น.อ. นั้น กำหนดครอบคลุม การรายงานทั้งผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่เทียบเคียงได้กับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Level) และวิธีการรูปแบบ (Methods) ที่ฝ่ายงาน สายงาน และองค์กรกำหนดและได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าการ ก.น.อ. คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการ ก.น.อ. ก่อนเริ่มปีบัญชี โดยจะแสดงทั้ง 1. ผลสำเร็จของการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระดับหน่วยงานภายใน ก.น.อ. และระดับองค์กร และ 2. ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ระดับองค์กรและระบบการบริหารจัดการที่สำคัญอื่นที่ใช้ระบบการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลไกสนับสนุน และมุ่งรายงานผลสำเร็จใน 4 มิติ ตามหลักการเชิงคุณภาพ คือ การสอดคล้องกับระบบงาน/กระบวนการทำงาน (Integration) ด้านการบริหารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปรียบเทียบกับเป้าหมายประจำปี (Level) สะท้อนแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของผลสำเร็จระยะ 3-5ปี (Trend) เทียบเคียงได้กับคู่แข่ง/คู่เทียบ (Compare)
 9. คณะกรรมการ ก.น.อ. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมุ่งหวังให้การปฏิบัติอย่างเป็นระบบในเชิงยุทธศาสตร์สามารถสร้างผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มรับรู้ เพื่อร่วมติดตามและมอบข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้อย่างเหมาะสม จึงได้กำหนดให้ ก.น.อ. ต้องมีการเปิดเผยโครงสร้างผู้รับผิดชอบ ทิศทางและแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบการบริหารจัดการ ส่งเสริม และแนวทาง/กลไกการตรวจติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบุเป็นส่วนหนึ่งของรายงานสำคัญต่างๆขององค์กร โดยเฉพาะรายงานการพัฒนายั่งยืน (Sustainable Report) ตามกรอบมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) เผยแพร่แก่สาธารณะเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี
 10. คณะกรรมการ ก.น.อ. มุ่งหวังให้การบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระบบที่มีคุณภาพและสร้างผลสำเร็จได้ดีกว่าเป้าหมายได้จริงในอนาคต จึงได้กำหนดให้มีการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge and Innovation Management) ขององค์กร เป็นกลไกพื้นฐานสำหรับขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างหน่วยงานภายใน ก.น.อ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มภายนอก พร้อมส่งเสริมให้เกิดการนำข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่ได้รับมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) และใช้ย้อนกลับสู่การพัฒนากระบวนการ (Process) และผลสำเร็จ (Result) ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานที่เพียงพอ จนทำให้เกิดผลสำเร็จบรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง และมีระดับที่ดีกว่าคู่แข่ง/คู่เทียบได้ตามลำดับ โดยคณะกรรมการ ก.น.อ. จะร่วมติดตามผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนวัตกรรมการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเป็นรายไตรมาส