

คู่มือปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน

(Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process)

ของ

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.)

TOAT CSR in Process Guideline



ปรับปรุงปี 2564

บทคัดย่อ

คู่มือ CSR in Process ฉบับนี้ ครอบคลุมหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process) โดยได้กำหนดสาระสำคัญแบ่งออกเป็นกรอบการพัฒนา 7 พฤติกรรมหลัก (7 Core Principles) ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) 2) ความโปร่งใส (Transparency) 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) 4) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) 6) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior) และ 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) รวมถึง 7 กระบวนการสำคัญภายในองค์กร (7 Core Processes) ซึ่งประกอบด้วย ธรรมภิบาล สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

ดังนั้นเพื่อให้คู่มือ CSR in Process นี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ ยสท. ได้อย่างเป็น มาตรฐานครอบคลุมตามบริบทและภารกิจงานที่ ยสท. ได้รับมอบหมายเอกสารฉบับนี้จึงได้จัดแบ่งองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถเชื่อมโยงหลักการและแนวปฏิบัติตาม มาตรฐาน ISO 26000 เข้าสู่การปฏิบัติงานประจำวันของ ยสท. ได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิผล โดยเริ่มจากการอธิบายเกี่ยวกับทิศทาง การประกอบกิจการของ ยสท. เพื่อกำหนดขอบเขตกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ ยสท. ต้องคำนึงถึงในการดำเนินงานตามภารกิจ ความหมาย ที่ชัดเจนของ CSR in Process สำหรับเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร โครงสร้างผู้รับผิดชอบหลักเพื่อการจัดการด้าน CSR in Process ภายใน ยสท. และกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่ครอบคลุม 7 หลักการ (7 Core Processes) ตามที่กล่าวถึงข้างต้น

โดยสาระสำคัญที่ระบุในคู่มือฯ นี้ จะเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในภาคปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ยสท. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้าน CSR in Process อย่างแท้จริง จนสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จทั้งต่อองค์กร และขยายผลสู่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่การปฏิบัติงาน เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้า เป็นต้น ให้เห็นถึงความสำคัญ และเข้าร่วมปฏิบัติการอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จเชิงบูรณาการในทางที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศได้อย่างแท้จริงในที่สุด

คำนำ

คู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process) Guideline) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงหลักการและ แนวปฏิบัติสากล ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ หรือ CSR in Process โดยมุ่งหวังให้การปฏิบัติดังกล่าวจะส่งเสริมให้ ยสท. ก้าวสู่ความยั่งยืนได้อย่างมั่นคง จากการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และใช้ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

นอกจากนี้จากการที่ภาครัฐ และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ในฐานะผู้ถือหุ้นและเป็นหน่วยงานกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจโดยรวมของประเทศ คาดหวังให้รัฐวิสาหกิจต่างๆ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้ออกหลักปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เทียบเท่ามาตรฐานสากล เช่น ISO 26000 เป็นต้น เผยแพร่ให้ รัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย รวมถึงได้กำหนดเป็นหลักเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจประจำปี เพื่อขับเคลื่อนให้รัฐวิสาหกิจปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ด้วยความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นที่มาที่ทำให้คณะกรรมการ ยสท. เล็งเห็นถึงความสำคัญ และสนับสนุนให้จัดทำคู่มือ CSR in Process เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบให้ คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องกับ ยสท. นำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ดังนั้นเพื่อขับเคลื่อนให้ ยสท. ก้าวสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจต้นแบบด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) อันจะเป็นรากฐานสำคัญในการก้าวสู่ความยั่งยืนได้อย่างแท้จริงในอนาคต คณะกรรมการ ยสท. จึงมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรให้ความสำคัญ เข้าร่วมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และนำคู่มือ CSR in Process ไปปฏิบัติในกิจการประจำวัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญยิ่งของ ยสท. อย่างเป็นทางการต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	
คำนำ	
การเชื่อมโยงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่การปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของ ยสท.	1
ทิศทางการประกอบกิจการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของ ยสท.	6
1. แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อ ยสท.	6
2. วิสัยทัศน์ (Vision) ของ ยสท.	6
3. พันธกิจ (Missions) ของ ยสท.	6
4. ค่านิยม (Core Values) ของ ยสท.	7
5. ความสามารถพิเศษของ ยสท.	7
6. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ CSR in Progress ของ ยสท.	7
7. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ยสท.	8
การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ยสท.	14
1. ความหมายของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	14
2. แนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (7 Cores Subjects)	14
3. โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการ (CSR in Process) ของ ยสท.	15
4. หลักการและแนวปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของ ยสท.	18
หมวดที่ 1: ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)	18
- หลักการ	19
- แนวปฏิบัติ	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หมวดที่ 2: สิทธิมนุษยชน (Human Rights)	22
- หลักการ	22
- แนวปฏิบัติ	23
2.1 การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน	23
2.2 การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	24
2.3 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน	24
2.4 การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและการปฏิบัติงาน	26
2.5 สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง	27
2.6 การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม	27
2.7 หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน	28
หมวดที่ 3: การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)	30
- หลักการ	30
- แนวปฏิบัติ	30
3.1 การจ้างงานและความสัมพันธ์กับแรงงาน	30
3.2 สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม	31
3.3 การส่งเสริมการเจรจาต่อรองที่เป็นธรรมระหว่างพนักงานและองค์กร	32
3.4 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	33
3.5 การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในสถานที่ปฏิบัติงาน	33
หมวดที่ 4: สิ่งแวดล้อม (Environment)	36
- หลักการ	36
- แนวปฏิบัติ	37
4.1 การป้องกันมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย	37
4.2 การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน	37
4.3 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน	40
4.4 การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ	41
4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หมวดที่ 5: การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)	44
- หลักการ	44
- แนวปฏิบัติ	44
5.1 การต่อต้านการทุจริต	44
5.2 การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ	46
5.3 การแข่งขันอย่างเป็นธรรม	46
5.4 การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่แห่งคุณค่า	47
5.5 การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน	48
หมวดที่ 6: ประเด็นด้านลูกค้า (Consumer Issues)	51
- หลักการ	51
- แนวปฏิบัติ	52
6.1 การตลาด การปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม และสารสนเทศที่เป็นจริง	52
6.2 การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	52
6.3 การบริโภคอย่างยั่งยืน	53
6.4 การบริการ การสนับสนุน และการยุติข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งแก่ลูกค้า	54
6.5 การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	54
6.6 การเข้าถึงบริการที่จำเป็น	56
หมวดที่ 7 : การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)	58
- หลักการ	58
- แนวปฏิบัติ	59
7.1 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน	59

การเชื่อมโยงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

สู่การปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของ ยสท.

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) เป็นหลักการและแนวปฏิบัติที่มุ่งเสริมสร้างพฤติกรรมของบุคลากร รวมถึงพัฒนากระบวนการทำงานของ ยสท. ให้รับผิดชอบต่อผลกระทบความต้องการ ความกังวล และความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทุกระดับรับรู้ถึงพฤติกรรมที่ ยสท. คาดหวัง เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานโดยผนวกรวมมาตรฐาน ISO 26000 ที่มุ่งเน้นนำหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวันได้อย่างแท้จริง ในที่นี้จึงได้แสดงการเชื่อมโยงหลักการ CSR in Process สู่การปฏิบัติงานของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างผลสำเร็จตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีรายละเอียดดังนี้

เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ

เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ซึ่งในที่นี้หมายถึง กระทรวงการคลัง ที่มีฐานะเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นนั้น เมื่อพิจารณาตามกรอบ ISO 26000 จะพบว่ามียุทธศาสตร์หลักในด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นมิติแรกของการดำเนินงานด้าน CSR in Process จากการทำหน้าที่ที่มีบทบาทหน้าทีในการกำหนดวัตถุประสงค์จัดตั้ง พันธกิจ และพฤติกรรมที่คาดหวังโดยสะท้อนผ่านหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงานรัฐวิสาหกิจซึ่งรวมถึง ยสท. ถือปฏิบัติ โดยในการจัดตั้ง ยสท. ตามพระราชบัญญัติการยาสูบแห่งประเทศไทย 2561 ได้กำหนดให้ ยสท. มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่ การประกอบอุตสาหกรรมและดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับยาสูบ ไบยา หรือผลิตภัณฑ์จากพืชอื่น ทั้งในและนอกราชอาณาจักรเพื่อนำรายได้สู่รัฐ ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายรัฐบาล ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม และได้กำหนดพฤติกรรมที่ดีที่มุ่งหวังให้ ยสท. ถือปฏิบัติอย่างน้อยครอบคลุม 7 หลักการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง และหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับสากล เช่น 7 หลักปฏิบัติ (7 Core Principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 เป็นต้น เพื่อให้ ยสท. สร้างผลสำเร็จได้ ตามที่กำหนด เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ยังต้องสรรหาและแต่งตั้งคณะกรรมการที่เหมาะสมเพื่อเป็นผู้แทนในการกำกับดูแล ยสท. และติดตามรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่ ยสท. นำเสนอ อย่างครบถ้วนและสม่ำเสมอทั้งปี

คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องกับด้าน CSR in Process ของ ยสท.

คณะกรรมการ ยสท. หากพิจารณาตามกรอบ ISO 26000 จะพบว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อหลักในด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นมิติแรกของการดำเนินงานด้าน CSR in Process เช่นเดียวกับเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่ได้รับการสรรหาและแต่งตั้งโดยเจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ เพื่อให้ทำหน้าที่เชื่อมโยงนโยบายและทิศทางการดำเนินงานด้าน CSR ที่ภาครัฐกำหนด ทั้งระยะยาว และประจำปี ลงสู่การปฏิบัติจริงภายในองค์กร จากกรณีดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่คณะกรรมการ ต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้าน CSR โดยเฉพาะในรูปแบบ CSR in Process รวมถึง ต้องมีภาวะผู้นำในการกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการกำหนดทิศทางและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และประจำปี ที่มีสาระสำคัญด้าน CSR in Process เป็นพื้นฐาน พร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ด้าน CSR ภายในองค์กร ทำให้ ยสท. เกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริงในที่สุด

ซึ่งเพื่อให้คณะกรรมการ ยสท. ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อสนับสนุนงานด้าน CSR in Process โดยสามารถระบุรายชื่อคณะอนุกรรมการ ได้ดังนี้

- คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เป็นคณะอนุกรรมการที่จัดตั้งเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโดยรวมด้าน CSR in Process ของ ยสท. จึงมีหน้าที่หลักในการกำหนด พิจารณากลับกรอง และให้ความเห็นชอบนโยบายรวมถึงแนวปฏิบัติ

ที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมก่อน นำเสนอให้ คณะกรรมการ ยสท. รับทราบ รวมถึงกำหนดให้มีบทบาทในการส่งเสริมการเผยแพร่ โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ ยสท. จากกรณีดังกล่าว คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี ฯ จึงต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับ CSR อย่างหลากหลาย เช่น การจัดการนวัตกรรมและการ พัฒนาความยั่งยืน ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องดำเนินงานควบคู่กับงานด้าน CSR ในเชิงบูรณาการ

- คณะอนุกรรมการกำกับด้านยุทธศาสตร์และบริหารความเสี่ยง เป็นคณะอนุกรรมการที่จัดตั้งขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโดยรวมด้าน CSR in Process ของ ยสท. จึงกำหนดให้มีหน้าที่ ดำเนินการกำหนดนโยบาย กำกับดูแล ให้ข้อเสนอแนะ และกลั่นกรองงานด้านการบริหาร ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ CSR in Process ในองค์กร ซึ่งครอบคลุมการจัดการความเสี่ยงสำคัญ ทั้งด้าน สิทธิมนุษยชน ด้านสุขภาพ อนามัย และ ความปลอดภัยของแรงงานด้านสิ่งแวดล้อม การทำลาย ระบบนิเวศน์ ด้านการทุจริตที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม ด้านการให้บริการที่สามารถ ส่งผลกระทบต่อลูกค้า หรือชุมชนรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน การกำกับดูแลระบบบริหารความเสี่ยงตาม แนวทาง ISO 26000 ของคณะอนุกรรมการฯ จึงมีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่ ครอบคลุมทุกมิติทั้ง ภายในและภายนอก รวมถึงด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน เพื่อให้สามารถจัดทำและบริหาร ความเสี่ยงขององค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิผล จนเพียงพอต่อการทำให้ยุทธศาสตร์ ของ ยสท. บรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในที่สุด
- คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ เป็นคณะกรรมการที่จัดตั้ง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน CSR in Process ในมิติการปฏิบัติด้านแรงงานของ ยสท. ดังนั้นคณะกรรมการดังกล่าว จึงมีบทบาท หน้าที่ที่สำคัญในการให้ความเห็นและพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานส่งเสริมและ พัฒนางานด้านแรงงานสัมพันธ์ จัดให้มีระบบบริหารจัดการข้อขัดแย้งกับพนักงาน ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้มีความเหมาะสม แก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ของลูกค้าหรือสภาพแรงงาน รวมถึงการพิจารณาลงโทษ และปรับปรุงสภาพการจ้างให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพการณ์สังคม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานในแต่ละระดับขององค์กร
- คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นคณะอนุกรรมการที่ถูกจัดตั้ง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน CSR in Process ด้านต่างๆ ขององค์กร โดยเฉพาะด้านธรรมาภิบาล สิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติที่เป็น ธรรม จึงทำให้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและพิจารณากลั่นกรองแผนตรวจสอบ ภายในเชิงกลยุทธ์ทั้งระยะยาว และประจำปี เพื่อสนับสนุนให้องค์กรไม่เกิดการกระทำทุจริต ที่จะ นำไปสู่การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม หรือส่งผลให้เกิดการละเมิดสิทธิตามกฎหมายของพนักงาน ลูกค้า ลูกค้า ชุมชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดให้มีระบบตรวจสอบ ภายในที่มี มาตรฐานจะสามารถตรวจติดตามความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ทั้งใน ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงาน จนส่งผลให้ ยสท. สามารถป้องกันและ บรรเทา

ผลกระทบเชิงลบทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้าน CSR in Process ของ ยสท. สรุปได้ดังนี้

- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร เป็นหน่วยงานสนับสนุนงาน CSR in Process ในมิติด้านธรรมาภิบาล ทั้งนี้ เนื่องจาก ISO 26000 กำหนดให้คณะกรรมการ ยสท. ต้องกำกับดูแลองค์กรโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งมุ่งเน้นรูปแบบการดำเนินงานอย่างยุทธศาสตร์ จึงมีความจำเป็นที่ ยสท. ต้องมีการระบุนโยบายยุทธศาสตร์ และเป้าหมายด้าน CSR ที่ชัดเจน และสามารถสนับสนุนให้ยุทธศาสตร์โดยรวมขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ในที่สุด นอกจากนั้นจากการที่ ISO 26000 กำหนดเป้าหมายสูงสุดคือการใช้ CSR in Process เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน ร่วมกับส่วนงานต่าง ๆ ของ ยสท. บริหารและจัดการงาน CSR in Process ให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง
- กองบริหารความเสี่ยง เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภาพรวม ด้าน CSR in Process ขององค์กร โดยมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงหลักที่เกี่ยวข้องทั้งด้านสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติต่อแรงงาน การประกอบกิจการที่เสี่ยงต่อการทุจริต การให้บริการที่ส่งผลต่อสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของลูกค้า รวมถึงชุมชนรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลให้ ยสท. เกิดความสูญเสียทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เช่น ภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น จนทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
- สำนักกฎหมาย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่องานด้าน CSR in Process ในทุกมิติ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของ ยสท. เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก เช่น หน่วยงานภาครัฐ พนักงาน คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ลูกค้า และชุมชน เป็นต้น ซึ่งต่างมีกฎหมายให้สิทธิจากการเป็นพลเมืองของประเทศ ดังนั้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบ การบริการ และการปฏิบัติงานของ ยสท. ส่งผลกระทบต่อเชิงลบหรือละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงมีความจำเป็นที่สำนักกฎหมายจะต้องเข้าร่วมดำเนินงานและสนับสนุนฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน ยสท. ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงต่อมิติการปฏิบัติด้านแรงงาน ตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยต้องมีการจัดการและพัฒนางานด้านทรัพยากรบุคคลของ ยสท. อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งการจ้างงานและการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การจัดสภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคมที่ได้อย่างเพียงพอ การเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างเป็นอิสระ การจัดการด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยในการทำงานรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้เติบโตในสายอาชีพอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ฝ่ายผลิตด้านโบายา ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา ฝ่ายวิจัยและพัฒนา และสำนักคุณภาพความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสนับสนุนงานด้าน CSR in Process ในภาพรวม เนื่องจาก ISO 26000 มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อที่เกิดในกระบวนการปฏิบัติงานประจำวัน ที่ต้องไม่สร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ รวมถึงต้องสามารถกำหนดแนวทางการเพิ่มมูลค่าของการจัดการอุตสาหกรรมเพื่อขับเคลื่อนให้ ยสท. เติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการปฏิบัติงานข้างต้นจะบรรลุผลสำเร็จได้นั้นการคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมเป็นกลไกพื้นฐานที่สำคัญ ดังนั้นฝ่ายงานดังกล่าว จึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และอาจเพิ่มเติมทักษะ ความรู้ความสามารถและศักยภาพ เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานโดยรวมด้าน CSR in Process และการพัฒนาความยั่งยืนของ ยสท. เกิดประสิทธิผลสูงสุด
- ฝ่ายตลาด ฝ่ายขาย ฝ่ายโบายา และฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เป็นหน่วยงานหลักด้านการบริการและสนับสนุนลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งตามแนวทาง CSR in Process ฝ่ายงานดังกล่าวต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานสำคัญครอบคลุมทั้งการดำเนินงานด้าน การตลาด อย่างมีจริยธรรม และให้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนและ ถูกต้องเพื่อประกอบการตัดสินใจใช้บริการ การคุ้มครองสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย การรับและยุติข้อร้องเรียน การป้องกันข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนแก่ลูกค้า
- ฝ่ายตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานเพื่อสนับสนุนงานด้านธรรมาภิบาล สิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติที่เป็นธรรมตามหลักการ CSR in Process โดยใช้ความเป็นอิสระ และกลไกการติดตามตรวจสอบตามแผนงานประจำปี เป็นกลไกส่งเสริมให้ ยสท. ปฏิบัติได้ตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่คณะกรรมการ ยสท. รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐกำหนด โดยไม่ทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียจากสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) การประพฤติมิชอบ หรือการปฏิบัติงานที่ บกพร่องและเป็นความเสี่ยงต่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

ทิศทางการประกอบกิจการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ยสท.

1. แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐที่มีต่อ ยสท.

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติการยาสูบแห่งประเทศไทย 2561 ได้กำหนดให้ ยสท. มีบทบาทและหน้าที่หลัก ได้แก่

- ประกอบอุตสาหกรรมและดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับยาสูบ ใบยา หรือผลิตภัณฑ์จากพืชอื่น ทั้งในและนอกราชอาณาจักร
- รับจ้างผลิตยาสูบเพื่อส่งออกไปจำหน่ายนอกราชอาณาจักร
- ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยาสูบ
- ส่งเสริมให้มีการศึกษา วิจัย พัฒนา และปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการผลิตยาสูบ ใบยา หรือผลิตภัณฑ์จากพืชอื่น
- ดำเนินกิจการอื่นอันเกี่ยวเนื่องกับการผลิตบุหรี่ยาสูบ

2. วิสัยทัศน์ (Vision) ของ ยสท.

เป็นผู้นำธุรกิจยาสูบในประเทศและมุ่งสู่ธุรกิจอื่น

3. พันธกิจ (Missions) ของ ยสท.

รักษาส่วนแบ่งตลาดยาสูบไทย ขยายสู่ตลาดต่างประเทศ ด้วยผลิตภัณฑ์คุณภาพ

พร้อมพัฒนาธุรกิจ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

โดยมีพันธกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ยสท. ดังนี้

ต่อประเทศ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในภาคอุตสาหกรรม

ต่อสังคม ชุมชน สร้างความเจริญเติบโต สร้างงานสร้างอาชีพ ในภาคอุตสาหกรรม
การเกษตร สังคม ชุมชน อย่างมีส่วนร่วม

ต่อผู้ประกอบการ ยกระดับการให้บริการเพื่อเอื้อต่อการลงทุน และการประกอบกิจการให้
สามารถแข่งขันได้

ต่อองค์กร พัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน และมีธรรมาภิบาล

ต่อบุคลากร พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม พร้อม
ทั้งพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรที่มีคุณภาพสูง เพื่อสร้างแรงจูงใจ และ
ความผูกพันของบุคลากร

4. ค่านิยม (Core Values) ของ ยสท.

สร้างสรรค์นวัตกรรม ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นลูกค้า เห็นคุณค่าบุคลากร

5. ความสามารถพิเศษของ ยสท.

การบริหารช่องทางจัดจำหน่ายผ่านร้านค้าปลีกที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

6. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ CSR in Process ของ ยสท.

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติการยาสูบแห่งประเทศไทย 2561 จึงมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสำคัญ สรุปได้ดังนี้

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐาน		ประเด็นด้าน Csr In Process
1.ด้านการดำเนินงาน	พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.2560	ผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
	พรบ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560	การนำส่งเงินรายได้แก่รัฐในรูปแบบต่าง ๆ ตามกฎหมายที่กำหนด
	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540	การให้ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณะ
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.262	การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการ
	พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
2.ด้านการเงิน	พระราชบัญญัติการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561	การควบคุมและกำกับดูแลด้านภาษีและการเงินขององค์กร
	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงบลงทุนของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550	การบริหารจัดการลงทุนขององค์กร
3.ด้านสิ่งแวดล้อม	พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 (ฉบับที่ 2)	การบริหารจัดการและกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมของโรงงานผลิต

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐาน		ประเด็นด้าน Csr In Process
4.ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554	การบริหารจัดการและกำกับดูแลความปลอดภัย และอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน
5.ด้าน ISO	ISO 14001	การดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของ สนย. และสำนักงานส่วนภูมิภาค
	ISO 9001	การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ของ สนย. และสำนักงานส่วนภูมิภาค

7. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ยสท.

แนวคิดและนโยบายการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. แนวคิดการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

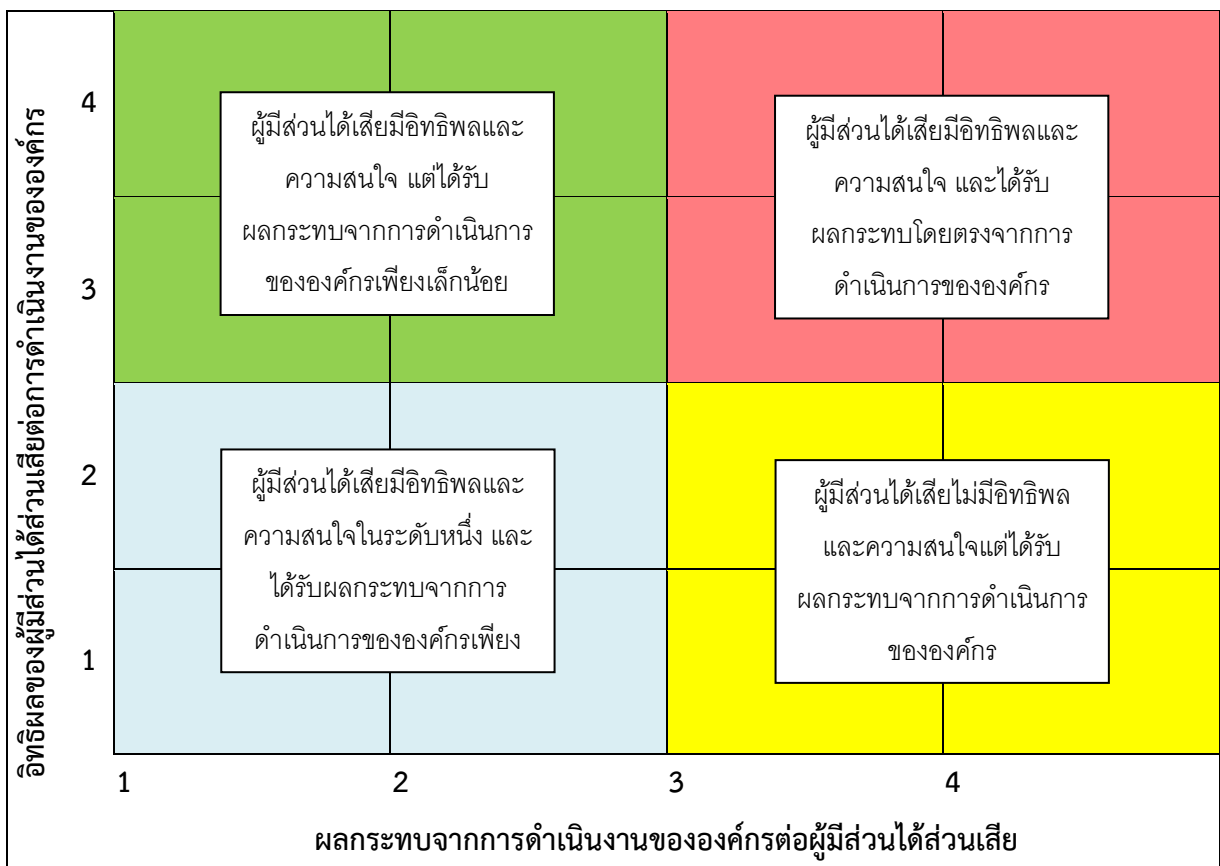
การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำ โดยอ้างอิงให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้าน Core Business Enablers เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคู่มือ “ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model: SE-AM” ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ประกาศให้ทุกรัฐวิสาหกิจดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินตั้งแต่วันที่ 2563 เป็นหลัก เนื่องจากเกณฑ์ดังกล่าวอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เพื่อมุ่งเน้นให้รัฐวิสาหกิจนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้รัฐวิสาหกิจมีเป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

2. กระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1 การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการยาสูบแห่งประเทศไทย ถูกรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ อิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบจากการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการประเด็น และผู้มีส่วนได้เสียตามระดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมินระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสีย และเกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบจากการดำเนินงานการยาสูบแห่งประเทศไทยต่อผู้มีส่วนได้เสีย แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง น้อยและเล็กน้อย และผลการประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียจากการพิจารณาในทั้งสองมิติ สามารถแบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงต่อการพัฒนาแผนการมีส่วนร่วมและติดตามผลการดำเนินงานในลำดับถัดไป



ภาพที่ 3 รูปแบบการการจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สี	ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
แดง	สูง	ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร และมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร
เขียว	ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร แต่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร
เหลือง	ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบมีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร แต่มีอิทธิพลน้อยต่อการดำเนินงานขององค์กร
ฟ้า	น้อย	ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร และมีอิทธิพลน้อยต่อการดำเนินงานขององค์กร

3. วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารระดับสูง ได้กำหนดขอบเขตของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการยาสูบแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 6 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ลูกค้า
- 2) บุคลากร
- 3) คู่ค้า
- 4) หน่วยงานกำกับดูแล
- 5) หน่วยงานภาครัฐ
- 6) ชุมชน



ภาพที่ 4 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการยาสูบแห่งประเทศไทย

และได้กำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร	4	กลุ่มมีอิทธิพลสูง ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานน้อย 1. การสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) (การประชุม/การเจรจา การปรึกษาหารือ ฯลฯ) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 2. ตอบสนองความต้องการ/ความกังวลตามความเหมาะสม 3. สร้างความสัมพันธ์อันดีตามความเหมาะสม	กลุ่มมีอิทธิพลสูง ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานสูง 1. การสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) (การประชุมประจำปี/ประจำไตรมาส /ตามสถานการณ์ การพบปะตามนัดหมาย /การปรึกษาหารือ ฯลฯ) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 2. ตอบสนองความต้องการ/ความกังวลอย่างเต็มศักยภาพ 3. สื่อสารข้อมูลการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. สร้างความสัมพันธ์อันดีอย่างสม่ำเสมอ	
	3			
	2	กลุ่มมีอิทธิพลน้อย ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานน้อย 1. สื่อสาร 2 ทางแบบจำกัด (Limited Two-way Communication) เช่น สัมภาษณ์ แบบสอบถาม พบปะตามนัดหมาย ฯลฯ เฉพาะข้อมูลข่าวสารสิ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจ 2. ตอบสนองความต้องการ/ความกังวลตามความเหมาะสม 3. สร้างความสัมพันธ์อันดีตามโอกาส/วาระพิเศษ	กลุ่มมีอิทธิพลน้อย ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานสูง 1. สื่อสาร 2 ทางแบบจำกัด (Limited Two-way Communication) เช่น สัมภาษณ์ แบบสอบถาม พบปะตามนัดหมาย 2. สื่อสารข้อมูลการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ตอบสนองความต้องการ/ความกังวลตามความเหมาะสม/ตามระดับความรุนแรงของผลกระทบ 4. สร้างความสัมพันธ์อันดีตามโอกาส/วาระพิเศษ	
	1			
	1	2	3	4
	ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			

ภาพที่ 5 รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการยาสูบแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างรายชื่อหน่วยงาน	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ลูกค้า	ผู้บริโภคร (บุหรี่ยี่ห้อเรต), ผู้บริโภคร (ยาเส้นมวนเอง), ผู้ชาย (ตลาดในประเทศ), ผู้ชาย (ตลาดต่างประเทศ)	- ร่วมดำเนินธุรกิจ - บริโภคสินค้า
2. บุคลากร	ผู้บริหาร, พนักงานระดับปฏิบัติการ, ส่วนงานภายใน	- ร่วมในการผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
3. คู่ค้า	Supplier, ชาวไร่/ผู้บ่มอิสระ, ผู้ส่งมอบ (วัตถุดิบ/อะไหล่เครื่องจักร/อุปกรณ์สนับสนุนการผลิต), ผู้รับจ้างขนส่งบุหรี่สำเร็จรูป, ผู้รับจ้างขนส่งใบยา, นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ, หน่วยงานรับจ้าง/ตรวจวัดภายนอก	- จัดหาวัตถุดิบในการผลิต - จัดส่งสินค้า - ให้ข้อมูลต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างรายชื่อหน่วยงาน	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. คู่ค้า (ต่อ)	,บริษัทภายนอก (ผู้ตรวจประเมิน) ,ผู้ซื้อของเสียที่เหลือจากการผลิตไปรีไซเคิลหรือรีไซเคิล,Outsource ,บริษัทประกันภัย ,วิทยากร/ผู้ให้ความรู้ภายนอก ,ผู้รับกำจัดของเสีย ,ผู้ร่วมทุน (Joint venture)	
4. หน่วยงานกำกับดูแล	กระทรวงการคลัง ,สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ,สำนักงานประมาณ ,คณะรัฐมนตรี ,สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ(สบน.) ,สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ,คณะกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย	- กำหนดนโยบาย - กำกับดูแล
5. หน่วยงานภาครัฐ	สรรพสามิต ,สรรพากร ,กระทรวงสาธารณสุข,กรมศุลกากร ,การทำเรือ ,องค์การบริหารส่วนจังหวัด ,สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ,เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐด้านการปราบปราม (ตำรวจ,ทหาร,) ,องค์การบริหารส่วนจังหวัด ,กระทรวงการคลัง ,กระทรวงมหาดไทย ,สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ,องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ,การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ,กองทุนผู้สูงอายุ ,สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ,สำนักงานอัยการสูงสุด	- ให้ข้อมูลต่างๆ - แลกเปลี่ยนข้อมูล - กฎ ระเบียบต่างๆ
6. ชุมชน	ชุมชนโดยรอบที่ตั้ง ,ประชาชนทั่วไป ,ชุมชนรอบโรงพยาบาล	- ร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อม - ร่วมสื่อสารประเพณี วัฒนธรรม และดูแลชุมชนร่วมกัน

4. กระบวนการในการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการในการเรียนรู้และปรับปรุงการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

- 1) การดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ระบบงาน/กระบวนการย่อย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อระบุจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน

รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งในมิติ กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบในระบบฐานข้อมูล สำหรับการใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระบบงานต่อไป

2) การดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน/กระบวนการย่อย โดยดำเนินการแก้ไขประเด็นที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน หรือการใช้ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

3) การประยุกต์การบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหาร โดยการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการหรือขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อลดโอกาสและระดับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงนั้น ๆ

5. ประโยชน์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการยาสูบแห่งประเทศไทยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน ฯลฯ
- มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ยสท.

1. ความหมายของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) ภายใต้อิทธิพลของ ยสท. กำหนดให้สอดคล้องกับความหมายตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีรายละเอียดดังนี้

การบริหารจัดการผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมและคำนึงถึงสิทธิตามกฎหมาย และมาตรฐานสากลร่วมกับการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ ยสท. ก้าวสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจยาสูบในประเทศ ที่พร้อมเติบโตร่วมกับระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุลและยั่งยืน

2. แนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (7 Cores Subjects)

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ ของ ยสท. กำหนดดำเนินการโดยเริ่มจากการพัฒนาให้บุคลากรทุกระดับของ ยสท. มีพฤติกรรมจริยธรรมที่นำองค์กรสู่การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดจำแนกเป็น 7 พฤติกรรมจริยธรรมที่สำคัญที่มีสาระสำคัญเทียบเท่ากับมาตรฐาน ISO 26000 สรุปได้ดังนี้

1) ความรับผิดชอบ (Accountability)

การรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและ การปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

2) ความโปร่งใส (Transparency)

ความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

การยึดมั่นปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมทั้งความซื่อสัตย์ ไม่เลือก ปฏิบัติ และยุติธรรม

4) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests)

การเคารพ พิจารณาและตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร

5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)

การยอมรับการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมหรือการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ ยสท.

6) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior)

การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่สากลกำหนด ร่วมกับการยึดมั่นการดำเนินงานตามหลักนิติธรรมที่รัฐบาลกำหนดอย่างเคร่งครัด

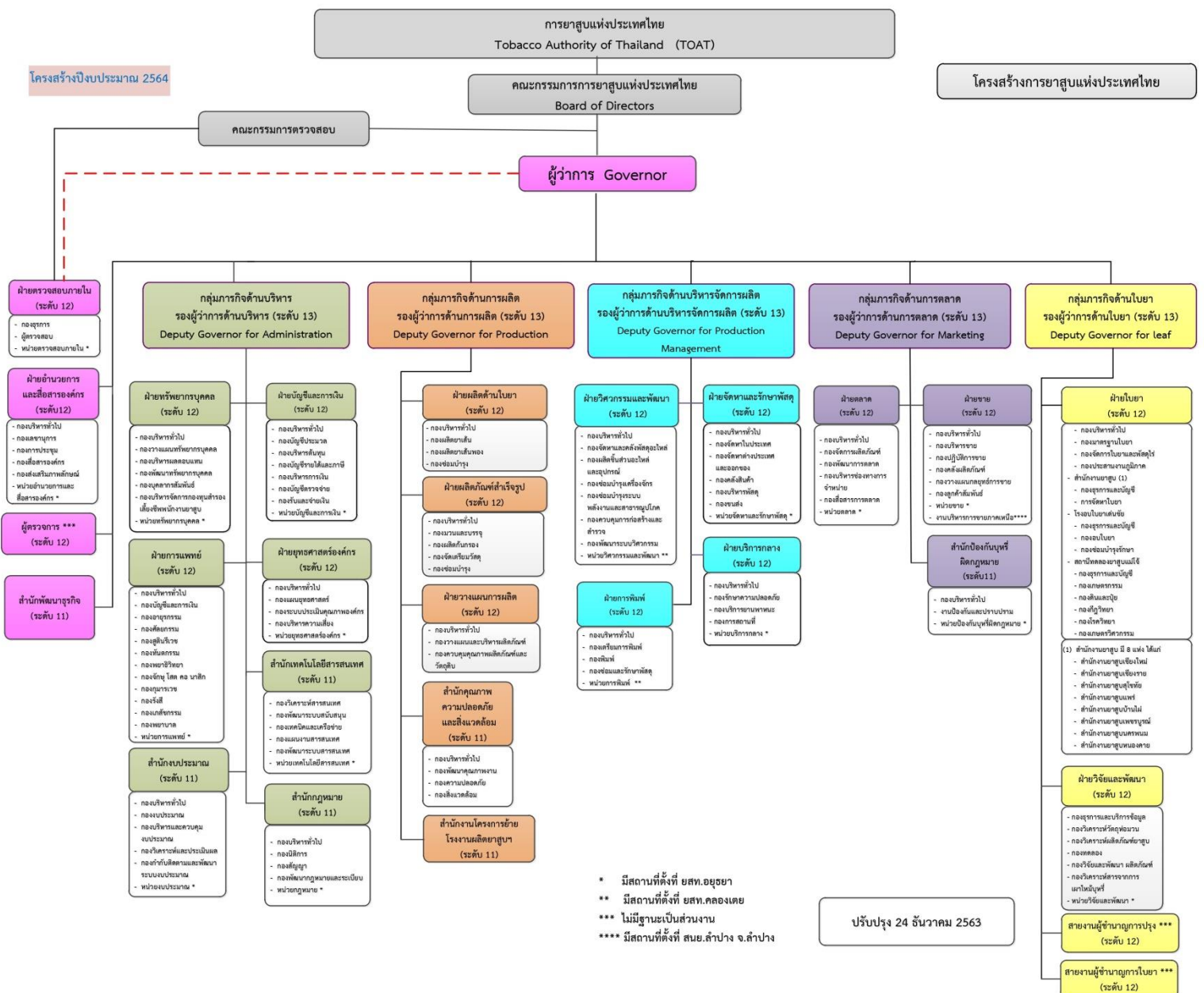
7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)

การให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และยอมรับถึงความสำคัญ และความเป็นสากลของหลักการ

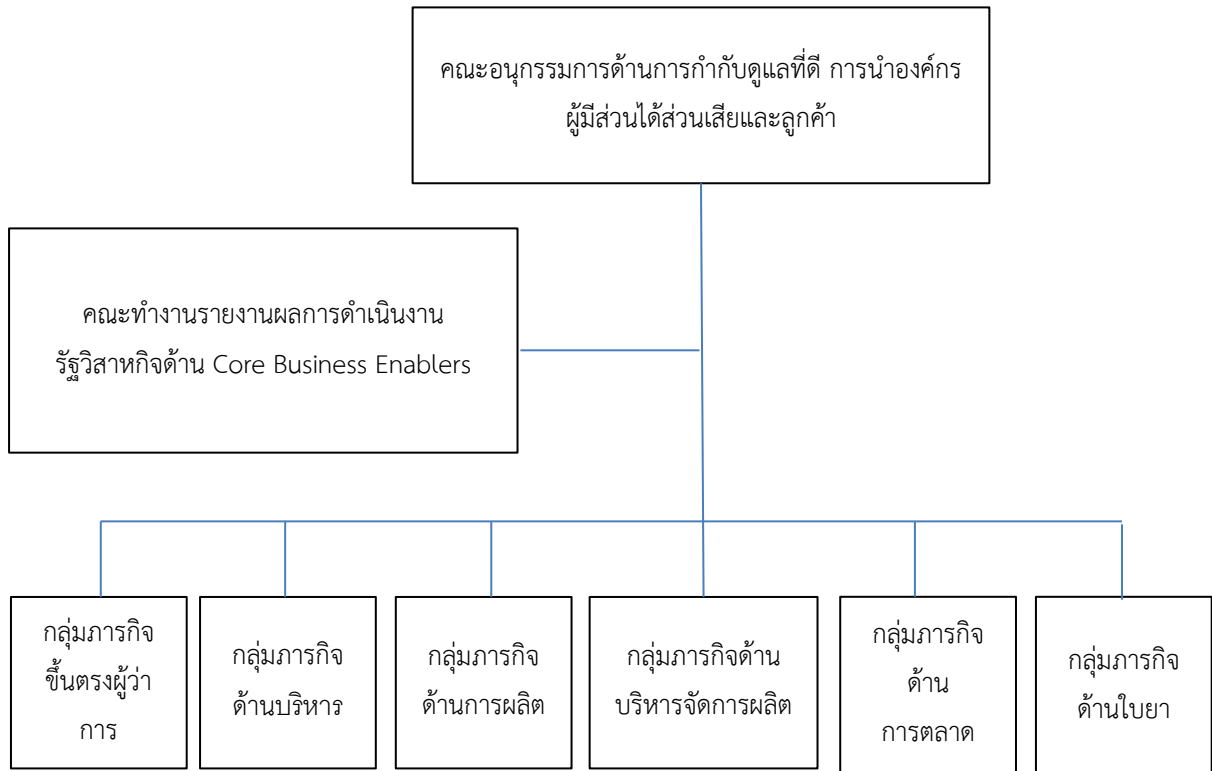
โดย 7 พฤติกรรมจริยธรรมข้างต้น ยสท. ได้กำหนดให้บุคลากรนำไปปฏิบัติร่วมกับ 7 กระบวนการหลักด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐาน ได้แก่

- 1) ธรรมาภิบาล
- 2) สิทธิมนุษยชน
- 3) การปฏิบัติด้านแรงงาน
- 4) สิ่งแวดล้อม
- 5) การปฏิบัติที่เป็นธรรม
- 6) ประเด็นด้านลูกค้า และ
- 7) การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

3. โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ของ ยสท.



เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความยั่งยืน การบริหารจัดการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะเสริมสร้างให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ยสท. มีโครงสร้างการบริหารจัดการด้าน (CSR in Process) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และคณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้าน Core Business Enablers เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของส่วนงานตามผังโครงสร้างองค์กร



บทบาทหน้าที่และการบริหารจัดการ

ยสท. ได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ โดยระบุทั้งบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และฝ่ายงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR in Process) โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า คณะกรรมการ ยสท. ได้จัดให้มีคณะอนุกรรมการฯ ซึ่งประกอบด้วย กรรมการการ ยสท. ผู้บริหารสูงสุด เพื่อการกำกับดูแลงานขององค์กรให้เป็นอย่างคล่องตัว มีมาตรฐาน และเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยให้คณะอนุกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) ให้นโยบาย กรอบทิศทาง และแนวปฏิบัติที่ดีต่อการยาสูบแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานสากล ที่เป็นที่ยอมรับในเรื่องการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) การนำองค์กร (Leadership) การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) การแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น ทั้งตามกฎหมายและข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาและการรายงานความยั่งยืน (Global Reporting Initiative) การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) และการบริหารจัดการลูกค้า (Customer Management)

(2) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนด้านการกำกับดูแลที่ดี แผนด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แผนระบบบริหารจัดการองค์กร แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า และตลาด เป็นต้น และทบทวนแผนงานดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่สำคัญจำเป็น ก่อนรายงานให้คณะกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทยเพื่อทราบ

(3) กำกับ และติดตามผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดี แผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งให้ความเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย

(4) รายงานผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อคณะกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม หรืออย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง

2. คณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้าน Core Business Enablers

เพื่อให้การดำเนินงานของตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้าน Core Business Enablers ของ ยสท. เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจและการบริหารจัดการองค์กร ยสท. จึงได้จัดให้มีคณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers รายด้านรวม 8 ด้าน ตามระบบการประเมินฯ โดยคณะทำงานมีหน้าที่ดังนี้

(1) ศึกษาหลักเกณฑ์และรูปแบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers

(2) นำเสนอแนวทางการพัฒนาการยาสูบแห่งประเทศไทยตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ต่อผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการที่กำกับ เพื่อขอรับความเห็นชอบใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และรายงานคณะกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทยเพื่อทราบ และ/หรือเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการดำเนินงาน

(3) ดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาการยาสูบแห่งประเทศไทยที่ได้รับความเห็นชอบ โดยที่

1. การดำเนินการตามแนวทางต้องมึนโยบาย / ระบบหลักการ
2. นโยบาย / ระบบหลักการ ทำได้อย่างมีคุณภาพ

3. การดำเนินการตามแนวทางต้องทำจริงอย่างทั่วถึง / สม่ำเสมอ และได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนด

4. การดำเนินการตามแนวทางต้องมีการเชื่อมโยงกับหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง
5. การดำเนินการตามแนวทางต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(4) จัดทำข้อมูลผลการดำเนินงาน พร้อมเอกสารประกอบ เพื่อนำส่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นปีบัญชี

(5) ตอบสัมภาษณ์ผู้ตรวจประเมินภายนอก

3. กลุ่มภารกิจตามผังโครงสร้างองค์กร ยสท.

การยาสูบแห่งประเทศไทย กำหนดให้ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ตามผังโครงสร้างองค์กร ทั้ง 5 กลุ่มภารกิจ รับผิดชอบดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) โดยบริหารจัดการ กำกับดูแล ส่งเสริมและปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดและรายงานผลกาดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะอนุกรรมการ และ/หรือคณะกรรมการ เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม หรืออย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง

4. หลักการและแนวปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนา ความยั่งยืนของ ยสท.

คณะกรรมการ ยสท. กำหนดหลักการ ระบบบริหารจัดการและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผนวกเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อเป็นพื้นฐานขับเคลื่อนให้ ยสท. เกิดความยั่งยืนได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวดที่ 1 : ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)

โดยมีการดำเนินการของ ยสท. ดังนี้

1. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 26000
2. การจัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน
3. การปฏิบัติตาม 7 หลักการจริยธรรมตาม ISO 26000
4. การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. การเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน
6. การทบทวนการกำกับดูแลที่ดีของ ยสท.

หลักการ :

ธรรมาภิบาล เป็นกลไกขั้นต้นสำหรับการขับเคลื่อนให้ ยสท. ปฏิบัติงานด้วยความเป็นเลิศภายใต้หลักการคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีบทบาทหลักในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ คณะกรรมการ ยสท. ในฐานะผู้แทนเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ดังนั้น จึงมีความสำคัญที่คณะกรรมการ ยสท. ต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำหลักการด้านธรรมาภิบาลนำสู่การปฏิบัติจริงภายใน ยสท. จนเกิดผลสำเร็จ โดยเป็นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลที่ดีในมิติบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง กำหนด ได้แก่ การกำหนดทิศทางและค่านิยมด้านการกำกับดูแล เพื่อให้ ยสท. ปฏิบัติงานโดยรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การมีภาวะผู้นำด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการคำนึงถึงความยั่งยืน การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างสมดุล และการส่งเสริมให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดีที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนให้ ยสท. บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาความยั่งยืนได้ตามแนวทางที่เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนด

แนวปฏิบัติ :

1. คณะกรรมการของ ยสท. มุ่งมั่นขับเคลื่อนให้ ยสท. ดำเนินการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยผนวกเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน จึงกำหนดนำมาตราฐาน ISO 26000 ที่มีเป้าหมายสูงสุด คือ การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน มาใช้ภายในองค์กร โดยประยุกต์ร่วมกับหลักการ Eco Concept ที่สำคัญ เช่น Eco Industrial Town และ Eco Efficiency รวมถึงหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นมาตรฐานและสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง กำหนดให้ถือปฏิบัติ
2. คณะกรรมการ ยสท. เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาอุตสาหกรรมตามนโยบายภาครัฐที่ได้รับมอบหมาย ที่มีสาระสำคัญครอบคลุมประเด็นการพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ และชุมชนรอบพื้นที่ เพื่อให้เกิดการสร้างผลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมกับสนับสนุนให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของ ยสท. บรรลุผลสำเร็จในเชิงบูรณาการ จึงกำหนดให้ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ตามผังโครงสร้างองค์กร ทั้ง 5 กลุ่มภารกิจ รับผิดชอบต่อดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) โดยบริหารจัดการ กำกับดูแล ส่งเสริมและปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดและรายงานผลกาดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะอนุกรรมการ และ/หรือคณะกรรมการ เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม หรืออย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง

3. คณะกรรมการ ยสท. ได้กำหนด 7 แนวปฏิบัติที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (7 core principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior) และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) มาเป็นกรอบพื้นฐานสำหรับกำหนดค่านิยมองค์กร เพื่อให้ ยสท. มีพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติครบถ้วน โดยในทางปฏิบัติได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงของ ยสท. นำไปสื่อสารพร้อมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง (Role Model) เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการรับรู้ ยอมรับ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างแท้จริงตามกรอบแนวทางที่คณะกรรมการกำหนด

4. ผู้บริหารระดับสูงของ ยสท. มอบหมายให้ฝ่ายขาย ฝ่ายตลาด สำรวจผลกระทบ ความต้องการ ความกังวล และความคาดหวังของลูกค้า ในขณะที่ได้ มอบหมายให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ร่วมปฏิบัติงานกับ ยสท. ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำผลสำรวจที่ได้รับมาใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การให้บริการ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานให้สนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วน สมดุล และเท่าเทียมกัน

5. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญยิ่งต่อ ยสท. เนื่องจากพันธกิจมอบหมายให้ดำเนินการอุตสาหกรรมยาสูบทั้งระบบ ซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากและหลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม จึงมีความจำเป็นที่คณะกรรมการ ยสท. ต้องผนวกรวมการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยได้มอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ ยสท. เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ทิศทาง พันธกิจ ค่านิยม และพฤติกรรมด้าน CSR ในกระบวนการปฏิบัติงานที่คณะกรรมการ ยสท. หน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักคาดหวังเพื่อนำมาทบทวนกำหนดเป็นค่านิยมและพฤติกรรมพึงประสงค์ให้บุคลากรทุกคนถือปฏิบัติ

5.2 ศึกษา 7 แนวปฏิบัติ (7 Core Principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 เพื่อนำมาเป็นกรอบพฤติกรรมให้ ยสท. ใช้กำหนดค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้อย่างครอบคลุมตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เป็นที่ยอมรับ

5.3 จัดทำแผนยุทธศาสตร์การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งระยะยาวและประจำปี

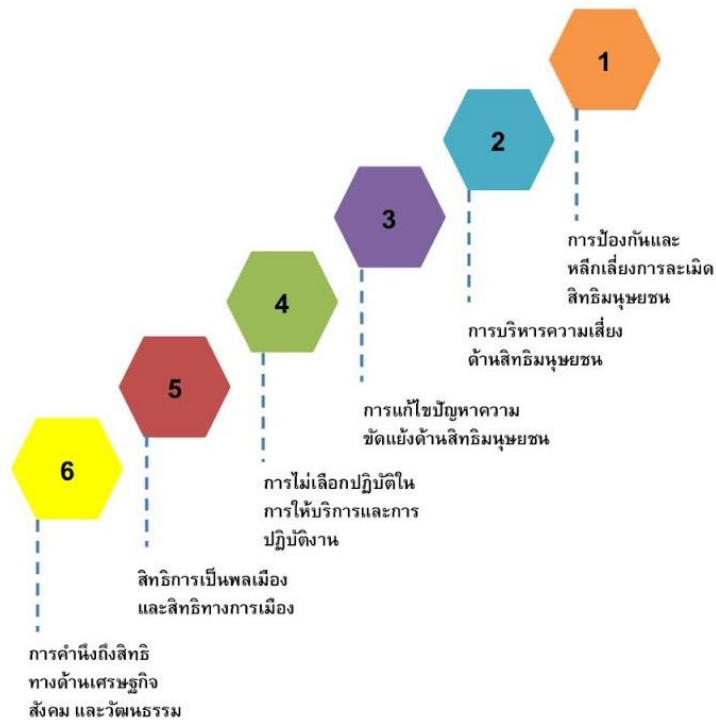
5.4 ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามค่านิยมด้าน CSR in Process ผ่านการจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศอย่างสม่ำเสมอทั้งปี ร่วมกับการนำพฤติกรรมพึงประสงค์ของแต่ละค่านิยมนำมาใช้ในการบริหารสมรรถนะ (Competency Management) ระดับองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนา และประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบ โดยผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจะนำไปเชื่อมโยงกับระบบแรงจูงใจอย่างชัดเจน

5.5 จัดทำกรรณายงานผลการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี ฯ และคณะกรรมการ ยสท. อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

6. คณะกรรมการ ยสท. ได้จัดให้มีการทบทวนระบบการกำกับดูแลที่ดีของ ยสท. อย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยใช้การประเมินตนเอง (Self Assessment) หรือการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก (External Assessment) ซึ่งผลประเมินที่ได้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ สู่การทบทวน/ปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติที่ดี และ/หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการอย่างครบถ้วนและเป็นระบบต่อไป (Feedback Loop)

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
1. ฝ่ายงานด้านการตลาด	สำรวจผลกระทบ ความต้องการ ความกังวล และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงสินค้า การพัฒนาการให้บริการรวมถึงกระบวนการปฏิบัติงาน
2. ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ และการปฏิบัติงาน
3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานโดยมีพฤติกรรมจริยธรรมที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000
4. ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก	ทบทวน/ประเมินระบบการกำกับดูแลที่ดี

หมวดที่ 2 : สิทธิมนุษยชน (Human Rights)



หลักการ :

สิทธิมนุษยชนเป็นหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคล โดยเป็นการผนวกรวมหลักปฏิบัติเชิงพฤติกรรมจริยธรรม กับการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานสากล ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้บุคคลทุกระดับทั้งภายในและภายนอก ยสท. เข้าถึงสิทธิที่พึงได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้ง สิทธิความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย สิทธิในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการทำงาน สิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนได้รับการรับรองหรือคุ้มครองให้ไม่ถูกเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากเชื้อชาติ เพศ การนับถือศาสนา เป็นต้น ยสท. จึงนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เน้นหลักนิติธรรม ความยุติธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้จะต้องมีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน และกำหนดระบบเพื่อติดตาม แก้ไข รวมถึงดำเนินการชดเชยในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรม

แนวปฏิบัติ :

2.1 การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน

- 1) คณะกรรมการ ยสท. คำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ ยสท. เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงาน จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดพฤติกรรมจริยธรรมที่มุ่งเน้นการไม่เลือกปฏิบัติและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย และมาตรฐานสากลระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ ยสท. พร้อมจัดให้มีหน่วยงาน Compliance Unite ที่ชัดเจน เพื่อกำกับดูแล ส่งเสริมให้พนักงานและ หน่วยงานภายใน ยสท. ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรฐานสากลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์
- 2) ยสท. มอบหมายให้กองบริหารความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบ รวมถึงวางแผนทางบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อทำให้ ยสท. สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (The Universal Declaration of Human Rights) ที่ครอบคลุม หลักการสำคัญ เช่น การได้รับสิทธิความคุ้มครองทางกฎหมาย สิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมทางกฎหมาย สิทธิในการทำงานโดยได้รับเงินค่าจ้างที่เท่าเทียมกันสำหรับงานที่เท่าเทียมกันโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ สิทธิในการมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของตนและครอบครัว รวมถึงสิทธิในการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเป็นอิสระ เป็นต้น รวมถึงสนธิสัญญาหลักด้านสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเป็นภาคี ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของเด็ก การไม่เลือกปฏิบัติด้านเพศ การคำนึงถึงสิทธิ พลเมือง และสิทธิทางการเมือง กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การไม่เลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ ศาสนา การกระทำทารุณ การปฏิบัติและลงโทษอย่างไร้มนุษยธรรมหรืออ้ายศักดิ์ศรี และสิทธิของคนพิการ
- 3) ยสท. ป้องกันและหลีกเลี่ยงการร่วมปฏิบัติงานกับคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดให้ฝ่ายบริหารนำหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐาน ISO 26000 ไประบุเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและคัดเลือกคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่จะดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานของ ยสท. ซึ่งแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ยสท. ได้เผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ของ ยสท. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณะรับรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

2.2 การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- 1) การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เป็นหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ ซึ่งครอบคลุม 6 มิติ ที่สำคัญ ได้แก่ 1. ความเสี่ยงด้านทุจริต 2. ความเสี่ยงจากการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อสร้างประโยชน์ส่วนตน 3. ความเสี่ยงจากการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4. ความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบเชิงลบและละเมิดสิทธิของชุมชนสำคัญ 5. ความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญากับลูกค้า คู่ค้า และผู้ส่งมอบ 6. ความเสี่ยงในการประกอบกิจการที่บังคับใช้แรงงานทั้งเด็ก สตรี คนพิการ และแรงงานข้ามชาติอย่างผิดกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้ ยสท. สามารถป้องกันการเกิดความเสี่ยงดังกล่าว คณะกรรมการ ยสท. จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้ความเห็นชอบแผนการบริหาร ความเสี่ยงประจำปี และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของกองบริหารความเสี่ยงที่มีหน้าที่วิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ประเมินโอกาสและผลกระทบ รวมถึงกำหนดแผนการบริหารจัดการเพื่อป้องกัน หลีกเลี่ยง และบรรเทาผลกระทบเชิงลบจากความเสี่ยงดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) คณะกรรมการ ยสท. มุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับนำหลักการสิทธิมนุษยชนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร จึงได้กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลแปลงหลักสิทธิมนุษยชน เป็นพฤติกรรมพึงประสงค์ระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ ยสท. พร้อมสื่อสารและจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการรับรู้ เข้าใจ และมุ่งมั่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามหลักการที่ดีที่กำหนดอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

2.3 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน

ยสท. ให้ความสำคัญในการรับฟังและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน หากการดำเนินงานส่งผลกระทบเชิงลบ หรือทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยจัดให้มีช่องทางและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน (Inform and Complaint Channel) ด้านสิทธิมนุษยชนของบุคคลทั่วไปจำนวน 9 ช่องทาง ได้แก่

1. ติดต่อด้วยตนเอง
2. Call Center 02 229 1000
3. โทรสาร 02 229 1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์)
4. ยื่นหนังสือ จดหมาย ถึงสำนักงานใหญ่ ยสท. เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 ยสท. และสำนักงานส่วนภูมิภาค
5. Internet Website: www.thaitobacco.or.th
6. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111
7. สื่อสังคมออนไลน์

8. สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน

9. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น

สำหรับขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ร้องเรียนทำคำร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด โดยผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ หมายเลข โทรศัพท์ E-Mail และรายละเอียดการร้องเรียน ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการแก้ไขและการติดต่อแจ้งผลดำเนินการต่อประเด็นร้องเรียนนั้นๆ แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks) และเรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ การนำความเท็จเสนอต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อาจมีความผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดและจัดลำดับความสำคัญตามความรุนแรงของผลกระทบตามเกณฑ์ที่กำหนดในคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการยาสูบแห่งประเทศไทย และส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ

3. หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภายใน 1 วัน ทำการ

4. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ

5. หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ ให้รายงานความคืบหน้าและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

6. หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขเกินกว่า 15 วันทำการ เช่น การเยียวยาผลกระทบ การติดตามตรวจสอบ สอบสวนหาข้อเท็จจริง มีกระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอน เป็นต้น จะต้องแจ้งผู้ตอบเรื่องร้องเรียน/ผู้ร้องเรียนให้ทราบการดำเนินการดังกล่าวในเบื้องต้นไม่เกิน 15 วันทำการ พร้อมระบุระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งเพื่อทราบด้วย

7. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่างๆ (ถ้ามี) รวบรวมข้อมูลจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนพร้อมบทวิเคราะห์นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

8. รายงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานเพื่อจัดทำรายงานสถิติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ยสท. นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น รายเดือน รายไตรมาส รายปี และสำหรับเป็นข้อมูลเสนอหน่วยงานภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด

2.4 การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

- 1) เพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติในกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการปฏิบัติงาน ยสท. จึงได้จัดให้มีการวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ออกเป็นสามกลุ่ม กลุ่มแรกคือ เกษตรกรผู้ปลูกใบยาที่ยังขาดโอกาสเข้าถึงพื้นที่ หรือศักยภาพในการส่งเสริมให้ในการเพาะปลูกใบยาที่ดีมีคุณภาพ กลุ่มที่สองคือ คู่ค้าซึ่งขาดโอกาสเข้าถึงศักยภาพในการส่งเสริมให้เติบโตทางการค้าและการลงทุน หรือได้รับความไม่เท่าเทียมและผลกระทบเชิงลบด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติและภัยสงคราม และกลุ่มที่สามคือ ผู้หญิง คนพิการ เด็ก กลุ่มคนพื้นเมือง/ชุมชนท้องถิ่น แรงงานข้ามชาติ บุคคลยากจน บุคคลที่ ถูกเลือกปฏิบัติจากเชื้อชาติ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ซึ่ง ยสท. สามารถใช้การดำเนินงานตาม ภารกิจและสมรรถนะหลักสนับสนุนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและเท่าเทียมกับผู้อื่นทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม
- 2) ยสท. กำหนดหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับพนักงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง ความเสมอภาคของการกระทำ ไม่กำหนดกฎระเบียบที่จะทำให้บุคคลทุกกลุ่มเสียเปรียบเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ปฏิเสธการเลือกปฏิบัติในประเด็นของเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ทรัพย์สินสมบัติ สัญชาติ ศาสนา ชนชั้นทางเศรษฐกิจ ความพิการ การตั้งครุภรณ์ ความเป็นชนชาติพื้นเมือง และสถานะของครอบครัว โดยระบุเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ ยสท. นำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณารับทราบอย่างสม่ำเสมอทุก 2 ปี ซึ่งหลักปฏิบัติต่างๆ ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ที่จะทำให้ ยสท. สามารถสร้างโอกาสที่เท่าเทียมได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) ยสท. กำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่จัดทำแผนกลยุทธ์การตรวจสอบระยะยาวและประจำปีโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และกระบวนการกำกับดูแลกิจการในส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนมีความพอเพียง (Governance, Risk and Compliance : GRC) มีประสิทธิภาพการจัดการในเชิงบูรณาการ เพื่อสร้างผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ พร้อมนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการ ยสท. เห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี และมีการติดตามผลการดำเนินงานพร้อมมอบข้อสังเกตและ ข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารระดับสูงนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จผ่านการปรับปรุงพัฒนาจากการสอบทาน ข้อเท็จจริง (Fact Finding) เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2.5 สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง

- 1) ยสท. เปิดให้มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานได้โดยไม่ปิดกั้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้าร่วมเจรจา ต่อรอง และเสนอแนวคิดเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมได้อย่างเป็นอิสระ โดยผู้แทนพนักงานจะสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาลและเพียงพอ นอกจากนี้ ยสท. จะสนับสนุนให้มีการเวทีหรือประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งสามารถเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกได้ตามความจำเป็น เพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน ให้เกิดความครบถ้วนตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดต่อไป
- 2) ยสท. ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิความเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการไต่สวนที่ยุติธรรมเมื่อบุคลากรของ ยสท. เผชิญกับข้อกล่าวหา จึงได้กำหนดกระบวนการและระเบียบข้อบังคับภายในเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้สิทธิในการชี้แจง การเข้าถึงข้อมูลเพื่อพิสูจน์ความจริง โดยไม่ปิดกั้น การได้รับคำแนะนำปรึกษาตามกรอบกฎหมาย การรับฟังการชี้แจง และการเปิดโอกาสให้อุทธรณ์ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการพิจารณาตัดสินโทษ โดยจะดำเนินงานแก่ทุกกลุ่มบุคคลอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

2.6 การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

- 1) ยสท. กำหนดสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ได้แก่ เกษตรกร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคมโดยรวม จึงได้รับจาก ยสท. ดังนี้

สิทธิด้านเศรษฐกิจ : การสนับสนุนให้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ ที่มีพื้นที่และทำเลที่ตั้งที่มีศักยภาพ มีโครงสร้างพื้นฐาน สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ครบถ้วน มีมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย และความปลอดภัย ภายใต้ค่าใช้จ่ายหรืออัตราค่าบริการที่เป็นธรรม ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

สิทธิด้านสังคมและวัฒนธรรม : การจัดให้โรงงานผลิตสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีทางสังคมทั้งภายใน ยสท. และรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมทั้งด้าน สุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย การเข้าถึงการศึกษา สาธารณูปโภคสาธารณูปการที่ จำเป็นต่อการดำรงชีวิต การกระจายการสร้างงาน รายได้ และพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียม

สิทธิด้านวัฒนธรรม : ความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมและปฏิบัติตนตามความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับศาสนา เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมและประเพณีท้องถิ่น ความสามารถในการอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยีดั้งเดิม และวัฒนธรรมชุมชนให้คงอยู่และมี คุณค่าในระยะยาว โดย ยสท. ได้จัดให้ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ร่วมกับฝ่ายขาย ฝ่ายตลาดสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคมกลุ่มที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่รับมาเป็นปัจจัยนำเข้าสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการปฏิบัติงานที่สามารถ

ตอบสนองและทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงการ จัดการด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรมได้อย่างครบถ้วน เท่าเทียมและเป็นธรรม

2) ยสท. มุ่งให้พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จึงกำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบการปฏิบัติด้วย ตนเอง และเข้าร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สามารถ เข้าถึงสิทธิในด้านการศึกษา การทำงานและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี การมีอิสรภาพที่จะเข้า ร่วมสมาคมอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระภายใต้กฎหมายกำหนด การมีสุขภาพ อนามัย และคุณภาพชีวิตที่ดี เข้าถึงปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิต การรักษาทางการแพทย์ และมาตรการปกป้องทางสังคมที่จำเป็นอย่างทั่วถึง

3) ยสท. สนับสนุนให้ชุมชนสำคัญสามารถใช้สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้อย่างเต็ม คักยภาพ จึงได้จัดกิจกรรมอบรมความรู้เกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน พร้อมเสริมสร้างกระบวนการมี ส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา ตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี เพื่อ ขับเคลื่อนให้ ยสท. อยู่ร่วมกับชุมชน โดยคำนึงถึงบริบทที่เป็นเอกลักษณ์ทางด้านประวัติศาสตร์และ วัฒนธรรมของชุมชนแต่ละท้องถิ่น และพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น ทั้งทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

2.7 หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน

1) ยสท. ปฏิบัติตามเงื่อนไขขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน ซึ่งกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเผยแพร่ให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่อุปทานนำไปปฏิบัติ ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการเข้า ร่วมกลุ่มสมาคมโดยไม่ต้องขออนุญาตล่วงหน้า การยอมรับสิทธิในการเจรจาต่อรอง การไม่บังคับใช้ แรงงาน หรือให้ทำงานโดยไม่สมัครใจในทุกรูปแบบ การไม่บังคับใช้หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้ แรงงานเด็ก และการกำจัดการเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและการประกอบอาชีพ

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
2.1 การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน	
1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	- กำหนดพฤติกรรมจรรยาบรรณที่มุ่งเน้นการไม่เลือกปฏิบัติและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน
2) กองบริหารความเสี่ยง	- ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบ รวมถึงวางแผนทางภายในบริหารจัดการความเสี่ยง
2.2 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	
1) กองบริหารความเสี่ยง	- ติดตามและรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
2.3 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน	
1) กองสื่อสารองค์กร	- รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ทาง ยสท. ระบุไว้จำนวน 9 ช่องทาง
2.4 การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและการปฏิบัติงาน	
1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	- กำหนดหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับพนักงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ความเสมอภาค
2) ฝ่ายตรวจสอบภายใน	- จัดทำแผนกลยุทธ์การตรวจสอบระยะยาวและประจำปี
2.5 สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง	
2.6 การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม	
1) ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ฝ่ายขาย และฝ่ายตลาด	- สืบหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคมกลุ่มที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี
2.7 หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน	

หมวดที่ 3 : การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)



หลักการ :

การส่งเสริมพนักงานให้มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว ยสท. จึงได้กำหนดการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุมตั้งแต่การสรรหา การเลื่อนตำแหน่ง การดำเนินการด้านวินัยและการร้องทุกข์ การโอนย้าย การเลิกจ้างงาน การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ถูกสุขอนามัย และความปลอดภัย พร้อมส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เพื่อเจรจาต่อรองและรักษาผลประโยชน์ให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรมในกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ ยสท. มุ่งให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุม ทั้งพนักงาน ลูกจ้างสัญญาจ้าง และแรงงานหรือลูกจ้างชั่วคราวที่เป็นการรับเหมาช่วง (Outsource)

แนวปฏิบัติ

3.1 การจ้างงานและความสัมพันธ์กับแรงงาน

- 1) ยสท. จัดให้มีการวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีในการจ้างงานแบบเต็มเวลา อันจะทำให้พนักงานได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมาย อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และยังคงส่งผลให้ ยสท. มีจำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการตามหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมในอีกทางหนึ่ง
- 2) ยสท. กำหนดปฏิบัติการจ้างหรือเลิกจ้างโดยยึดแนวทางตามหลักการอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) ฉบับที่ 158 ซึ่ง มุ่งเน้นให้องค์กรต้องไม่เลิกจ้างบุคลากรโดยปราศจากเหตุผลอันไม่สมควรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือพฤติกรรมของพนักงานหรือลูกจ้าง ซึ่งหากต้องดำเนินการจะมีการแจ้งให้พนักงานและลูกจ้างทราบล่วงหน้าก่อนการเลิกจ้างในเวลาที่เหมาะสม หรือได้รับการชดเชยอย่างเป็นธรรมเว้นแต่ลูกจ้างจะกระทำความผิดอย่างร้ายแรง ทั้งนี้หาก ยสท. ไม่สามารถรับพนักงานหรือลูกจ้างกลับเข้าทำงานได้องค์กรจะมีการจ่ายเงินเพื่อชดเชยโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อพนักงานและลูกจ้างเป็นสำคัญ

3) ยสท. มุ่งมั่นรับผิดชอบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างที่ครอบคลุมถึง ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเฉพาะตัวบุคคล อาทิ ประวัติการศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ หรือ ประวัติ อาชญากรรม เป็นต้น โดยกำหนดให้มีแนวปฏิบัติที่ดีในการรวบรวมและรักษาข้อมูล ความลับอย่างเป็นมาตรฐาน ตั้งแต่การระบุและแจ้งวัตถุประสงค์ก่อนการจัดเก็บข้อมูลตาม กฎหมาย เพื่อให้ พนักงานและลูกจ้างให้ความยินยอมและรับรู้ก่อนเริ่มดำเนินการ โดยข้อมูล ดังกล่าวจะจับเก็บไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและถือเป็นความลับซึ่งจะไม่ถูกเปิดเผยหากไม่ได้รับความยินยอม พร้อมกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลตามมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เผยแพร่ให้ พนักงานทั่วทั้งองค์กรปฏิบัติโดยเคร่งครัด

3.2 สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

1) ยสท. มุ่งเสริมสร้างให้พนักงานและลูกจ้างของ ยสท. มีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างน้อยตามกฎหมาย และมาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจไทย มรท.8001-2553 ของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลศึกษา และกำหนดวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการไม่กีดกันและบังคับใช้แรงงาน การกำหนดค่าตอบแทน การทำงานและชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อทำให้พนักงานและลูกจ้างมีชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงานจากความแตกต่างด้านสัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา อายุ เพศ และสถานภาพสมรส การพิจารณาลงโทษด้วยความเป็นธรรม การให้ เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง รวมถึงจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความ ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและ พัฒนารวมถึงการเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลตามศักยภาพที่แท้จริงด้วยความเป็นธรรม และมีการเตรียมความพร้อมแก่พนักงานและลูกจ้างกรณีหากถูกเลิกจ้างหรือเกษียณอายุการ ทำงานซึ่งจะกระทบต่อความเป็นอยู่ในระยะยาว

2) ยสท. จัดให้มีการประเมินค่างาน (Job Evaluation) โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำ การวิเคราะห์คุณลักษณะ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และความซับซ้อนในการปฏิบัติของแต่ละ ตำแหน่งงานใน ยสท. ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดค่าตอบแทนของแต่ละตำแหน่งงานได้ อย่างเหมาะสม และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลดังกล่าวในการประเมินและเลื่อนขั้นตำแหน่งบุคลากรได้ อย่างเป็นธรรม ซึ่งการประเมินค่างานดังกล่าว ยสท. ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยทุกปี เพื่อให้ค่างานมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ของอุตสาหกรรมที่ เปลี่ยนแปลงไป

3.3 การส่งเสริมการเจรจาต่อรองที่เป็นธรรมระหว่างพนักงานและองค์กร

- 1) ยสท. เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมเจรจาและรักษาผลประโยชน์ส่วนตน ผ่านการส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งสหภาพแรงงาน และอำนวยความสะดวกให้สหภาพได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และเพียงพอทั้งกรณีมีการร้องขอและมีได้ร้องขอ พร้อมจัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างผู้แทน พนักงาน คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ และผู้บริหารของ ยสท. อย่างสม่ำเสมออย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อปี ทั้งนี้พนักงานสามารถได้รับคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมาย และประโยชน์ต่างๆ ที่พึงได้รับจากฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นอิสระ เพื่อลดข้อขัดแย้งและเพิ่มศักยภาพแก่สหภาพแรงงานในการดูแลพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ยสท. ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานและลูกจ้างอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรม โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานภาพการจ้างงานและการปฏิบัติงาน เช่น การประเมินผลการดำเนินงาน การโยกย้ายตำแหน่ง และการเลิกจ้าง เป็นต้น จึงได้กำหนดระยะเวลาและแนวทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ดังนี้ เรื่องที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อพนักงานเป็นรายบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อพนักงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ กำหนดเปิดเผยผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบสองทิศทาง (Two Way Communication) ภายในเฉลี่ย 60 วันล่วงหน้าก่อนการเปลี่ยนแปลง เรื่องทั่วไปที่ไม่ส่งผลกระทบต่อพนักงานเป็นรายบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญ กำหนดเปิดเผยผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งรูปแบบสองทิศทาง (Two Way Communication) และทิศทางเดียว (One Way Communication) ภายในเฉลี่ย 7 วันล่วงหน้าก่อนการเปลี่ยนแปลง
- 3) ผู้นำองค์กรตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการสื่อสารและชี้นำ ยสท. ให้เกิดความยั่งยืน จึงกำหนดแนวทางสื่อสารเรื่องสำคัญในรูปแบบสองทิศทาง (Two Way Communication) อย่างเป็นระบบ ทั้งช่องทางการสื่อสาร ความถี่ และระยะเวลาเฉลี่ยในการแจ้งเรื่องสำคัญ ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ทั้งเชิงธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น เหตุการณ์ที่ส่งผลให้ ยสท. ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตาม ยุทธศาสตร์หรือแผนงานโครงการที่สำคัญ การจลาจล หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจทำให้ ยสท. หยุดให้บริการ หรือไม่สามารถประกอบกิจการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ซึ่งแผนงานดังกล่าวจะมีการทบทวนเป็นนำไปปฏิบัติซ้ำซ้อนให้เกิดประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอทุกปี

3.4 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

1) ยสท. เสริมสร้างให้สภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กรมีความปลอดภัย ถูกหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยสอดคล้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากล เช่น ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) ระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001) และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 เป็นต้น ซึ่งเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ ยสท. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ ยสท. (HSE Committees) เป็นผู้กำหนด/ทบทวนนโยบาย และจัดให้มีแผนงานรวมถึงคู่มือด้านความปลอดภัยในการทำงาน และนอกจากนี้ยังแนะนำให้ผู้ว่าการพิจารณาให้ความเห็นชอบอย่างเป็นทางการ พร้อมสนับสนุน กิจกรรมการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยในรูปแบบต่างๆ อย่างเหมาะสม ก่อนติดตามและสำรวจผลความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน รวมถึงสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้นและนอกจากนี้ยังเสนอเป็นรายเดือน เพื่อรายงานให้ผู้ว่าการพิจารณารับทราบพร้อมวางแผนแนวทางแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

2) ยสท. ให้ความสำคัญกับการรายงานข้อมูลการบริหารจัดการด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของพนักงานและลูกจ้าง จึงได้กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานโครงสร้างการบริหารจัดการ และผลสำเร็จในการดำเนินงาน โดยครอบคลุมสาระสำคัญที่ในมุมมองที่หลากหลาย เช่น กายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นำเสนอผ่านรายงานสำคัญต่างๆ ทั้งรายงานสรุปโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน รายงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ หรือรายงานการพัฒนาความยั่งยืนตามแนวทาง GRI อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

3.5 การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในสถานที่ปฏิบัติงาน

1) ยสท. มอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล วิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) นำเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา รับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกปี ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการเติบโตในสายอาชีพได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งแผนงานดังกล่าวควรมุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับเกิดความรู้เกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process) รวมถึงการบริหารจัดการอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและร่วมเป็นส่วนหนึ่ง ของการพัฒนาความยั่งยืนของ ยสท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของ ยสท. จึงจัดให้มีกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่หลากหลาย อาทิ การอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) การสอนงาน (Coaching) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) และการฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่ (On The Job Training) เป็นต้น อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ ได้ตามความเหมาะสม ซึ่งในแต่ละปีจะมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของ การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อสะท้อนประสิทธิผลและความคุ้มค่า นำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูง

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
3.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง - แจ้งให้พนักงานและลูกจ้างทราบล่วงหน้าก่อนการเลิกจ้างในเวลาที่เหมาะสม - รับผิดชอบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้าง
3.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาและกำหนดวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการไม่กดขี่และบังคับใช้แรงงาน การกำหนดค่าตอบแทนการทำงานและชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม - สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลตามศักยภาพ และวิเคราะห์คุณลักษณะ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ
3.3 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการให้พนักงานร่วมเจรจาและรักษาผลประโยชน์ส่วนตนผ่านการส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งสหภาพแรงงาน - อำนวยความสะดวกให้สหภาพได้รับข้อมูลข่าวสาร และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานและลูกจ้างอย่างทั่วถึง

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
3.4 คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (HSE Committees) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนด/ทบทวนนโยบาย และจัดให้มีแผนงานรวมถึงคู่มือด้านความปลอดภัยในการทำงานและนอกงาน การทำงาน - สนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยในรูปแบบต่างๆ และติดตามอย่างเหมาะสม - เปิดเผยข้อมูลทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน โครงสร้างการบริหารจัดการ และผลสำเร็จในการดำเนินงาน
3.5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหารและพนักงานทุกระดับเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) จัดให้มีกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่หลากหลาย

หมวดที่ 4 : สิ่งแวดล้อม (Environment)



หลักการ :

ภารกิจหลักของ ยสท. คือการดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมยาสูบ มีการดำเนินงานที่สร้างผลกระทบเชิงลบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ จึงมีความจำเป็นที่ ยสท. ต้องวางแนวทางการกำกับดูแล และส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ โดยครอบคลุมมิติการดำเนินงานที่สำคัญ ทั้งการป้องกันมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การลดผลกระทบและการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน การปกป้องสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและระบบนิเวศรอบพื้นที่ปฏิบัติงานของ ยสท.

แนวปฏิบัติ

4.1 การป้องกันมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย

- 1) คณะกรรมการ ยสท. ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการของเสียทั่วไป และกากอุตสาหกรรมอย่างจริงจัง โดยมอบหมายให้ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการกำจัดกากอุตสาหกรรมที่ถูกต้องและได้มาตรฐาน โดยสอดคล้องกับกฎหมายที่สำคัญต่างๆ ไปตามพระราชบัญญัติ โรงงาน พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 และพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ก่อนเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งผลสำเร็จที่เกิดขึ้นฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาจะรวบรวมและนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. ติดตามอย่างสม่ำเสมอ
- 2) ยสท. จัดให้มีการบริหารจัดการน้ำเสียภายในอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นกระบวนการสำคัญทั้ง การลดการใช้/การรีไซเคิล การบำบัด และการทิ้ง ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทจัดการน้ำเสียที่มีสาระสำคัญสอดคล้องกับกฎหมายการจัดการน้ำเสียภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2560 เป็นต้น ซึ่งแผนแม่บทดังกล่าวฯ ยสท. จะนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นประจำทุกปี ก่อนเผยแพร่และส่งเสริมให้พนักงาน และบุคคลภายนอกทราบ ร่วมร่วมนำดำเนินงานเกิดความตระหนักและเข้าร่วมปฏิบัติงานจนเกิดผลสำเร็จ
- 3) ยสท. มุ่งมั่นหลีกเลี่ยงการใช้สารพิษ และสารเคมีอันตรายภายในโรงงานผลิตยาสูบ โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อใช้ในการควบคุมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การผลิต การขนส่ง การใช้งาน รวมถึงการกำจัดสารพิษ และสารเคมีอันตราย ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ และเป็นอันตรายต่อสุขภาพ อนามัยของพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าว ยสท. ได้กำหนดยึดถือตาม พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2551 โดยมอบหมายให้ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำ/ทบทวน และนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง พิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนออกประกาศให้พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง เช่น คู่ค้า และชุมชนรับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังต่อไป

- 4) คณะกรรมการ ยสท. จัดให้มีระบบติดตามผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของเสียทั่วไปกากอุตสาหกรรม น้ำเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย โดยมอบหมายให้ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา รวบรวมผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งนำเสนอรายงานดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งปี เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้การดำเนินงานโดยรวมเกิดประสิทธิผลที่แสดงให้เห็นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกเห็นถึงความมุ่งมั่นของ ยสท. ในการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างชัดเจน
- 5) ยสท. ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญหนึ่งของข้อกำหนดคุณลักษณะการเป็นอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ และการรายงานการพัฒนาความยั่งยืนตามมาตรฐานสากล Global Reporting Initiative (GRI) โดยมุ่งรายงานสาระสำคัญครอบคลุม แนวทางการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการหลัก และผลสำเร็จจากการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคม สามารถติดตามและรับรู้ความคืบหน้าของการจัดการมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตรายของ ยสท. ได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ
- 6) ยสท. ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยพิบัติด้านสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy) พร้อมมอบหมายให้คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฝ่ายบริหารความเสี่ยงวิเคราะห์และวางแผนทางบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว จัดทำเป็นแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) และแผนการป้องกันและบรรเทาภัยร้ายสำนักงาน ซึ่งครอบคลุม การดำเนินงานทั้งภายใน ยสท. รวมถึงชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยแผนงานจะระบุทั้งขอบเขต การปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน กลยุทธ์การจัดการความต่อเนื่อง และการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการร่วมซักซ้อมและแก้ไขเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การกำกับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุดผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องจะพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานต่างๆ ข้างต้นก่อนเริ่มปีบัญชี และติดตามผลการดำเนินงาน อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

4.2 การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

- 1) ยสท. สนับสนุนให้พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องเห็นคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป็นนโยบาย แนวปฏิบัติ และแผนการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ตามมาตรฐาน ISO 14045 การมุ่งเน้นการใช้พลังงานทดแทนที่หลากหลาย และการแลกเปลี่ยนวัสดุ พลังงาน น้ำ ทรัพยากรการผลิตต่างๆ และของเสียที่เกิดจากการผลิตและการให้บริการ ระหว่างโรงงานหรือนิคมอุตสาหกรรม (Eco-Symbiosis) ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนอกจากจะทำให้ ยสท. เกิดการประมาณ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติต่อหน่วยที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มจากการผลิตและการให้บริการสูงสุดแล้วยังจะ

สนับสนุนให้เกิดการลดของเสียในระบบนิเวศและทำให้สิ่งแวดล้อมโดยรวมยั่งยืนได้ในระยะยาวอีกทางหนึ่ง

2) ยสท. จัดให้มีการพัฒนาฐานข้อมูลกลาง เพื่อจัดเก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากรวัสดุ พลังงาน น้ำ ทรัพยากรการผลิตต่างๆ และของเสียที่เกิดแก่โรงงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์และแสดงความเชื่อมโยงการใช้ประโยชน์ระหว่างโรงงานผลิตยาสูบ และนิคมอุตสาหกรรม พร้อมวางแผนทางบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ร่วมกับการสนับสนุนให้โรงงานและนิคมอุตสาหกรรม เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากร และองค์ความรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตและการปฏิบัติงาน ให้พร้อมต่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จนนำไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างแท้จริง

3) ยสท. ประยุกต์ใช้หลักการ 3Rs ซึ่งประกอบด้วย การลดการใช้ทรัพยากร (Reduce) การนำทรัพยากรกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการแปรรูป (Recycle) เพื่อทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และลดจำนวนขยะหรือมูลฝอยที่เกิดขึ้นภายใน ยสท. โดยได้มีการจัดแบ่งประเภทขยะ เช่น ขยะย่อยสลาย ขยะมูลฝอยที่ยังใช้ได้ ขยะมูลฝอยอันตราย และขยะมูลฝอยทั่วไป เป็นต้น ก่อนนำไปบริหารจัดการให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มตามแนวทางที่ผู้บริหารระดับสูงของ ยสท. กำหนดและให้ความเห็นชอบ

4) คณะกรรมการ ยสท. มุ่งมั่นให้การประกอบกิจการอุตสาหกรรมยาสูบสร้างประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล จึงได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process Master Plan) ที่ระบุให้มียุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานระยะยาวและประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่ง โดยคณะกรรมการได้มอบหมายให้ คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี ฯ พิจารณาก่อนเริ่มปีบัญชี พร้อมติดตามผลการดำเนินงาน ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาปรับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกปี

5) ยสท. สนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานโดยรวม โดยเฉพาะเกษตรกร คู่ค้าและผู้ส่งมอบต่างๆ นำหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ไปปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานในทิศทางเดียวกับ ยสท. ดังนั้นจึงได้นำหลักปฏิบัติ ดังกล่าวมาประยุกต์ร่วมกับหลักการจัดซื้อ/จัดจ้างที่ยั่งยืน เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือ สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ ยสท. มั่นใจได้ถึงการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยังเป็น การสนับสนุนให้ ยสท. มีเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีและพร้อมร่วมมือกับ ยสท. เสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดได้ในที่สุด

4.3 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน

- 1) คณะกรรมการ ยสท. ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) จึงมอบหมายให้สำนักคุณภาพความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ระบุสาเหตุหรือแหล่งกำเนิดของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงานของ ยสท. พร้อมจัดให้มีการศึกษาหลักปฏิบัติทั้งภายใน และต่างประเทศเพิ่มเติม เช่น มาตรฐานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ISO 14064 เป็นต้น เพื่อนำมาตรการ และแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ มาใช้ป้องกัน ลด และบรรเทาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ ยสท. โดยระบุ เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทด้าน CSR in Process ในองค์กร นำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นประจำทุกปี เพื่อกำกับดูแลและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างสม่ำเสมอทั้งปี
- 2) ยสท. จัดให้มีการศึกษา และระบุสารเคมีพิษ และสารเคมีอันตราย ที่เป็นสาเหตุให้เกิดก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gases) ในกระบวนการปฏิบัติงาน พร้อมมอบหมายให้สำนักคุณภาพฯ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติ 1 - 3 เป็นต้น นำไปกำหนดเป็นมาตรการการหลีกเลี่ยง และลดการใช้สารเคมีพิษ และสารเคมีอันตรายดังกล่าว ก่อนเผยแพร่สร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้พนักงานภายใน ยสท. เกษตรกร คู่ค้า และผู้ส่งมอบ นำไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด โดย ยสท. จะมีการติดตามผลการดำเนินงานรายงานแก่ผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องทั้งปี
- 3) ยสท. ขับเคลื่อนเพื่อเป็นองค์กรต้นแบบเพื่อบรรเทาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) จึงได้จัดให้มีการพัฒนาฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ที่ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน เช่น สาเหตุ มาตรการและ แนวทางปฏิบัติงาน จนถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น เพื่อนำมาออกแบบและ นวัตกรรมสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้บริการ และกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ของ ยสท. พร้อมกำหนดมาตรการจัดซื้อคาร์บอนเครดิต หรือจัดทำกิจกรรมโครงการต่างๆ ในการลดหรือชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกบางส่วน (Carbon Offset) หรือทั้งหมด ที่องค์กรก่อให้เกิด (Carbon Neutral) ได้ในที่สุด

4.4 การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟู สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

- 1) ยสท. มุ่งมั่นปกป้อง รักษา และคงไว้ซึ่งความสมดุลของสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติและระบบนิเวศจึงจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ และรายละเอียดโครงการต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการเขตพื้นที่สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมยาสูบให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด
- 2) ยสท. มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีระบบการจัดทำบัญชีด้านสิ่งแวดล้อม ที่รวบรวมข้อมูลต้นทุน และค่าใช้จ่ายชดเชยด้านสิ่งแวดล้อมประเภทต่างๆ ทั้งจากการฟ้องร้อง และค่าชดเชยกรณีไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ผนวกเป็นรายการทางบัญชีหนึ่งของต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร ก่อนจัดให้มีการตรวจสอบการเงินตามมาตรฐานการเงินการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป นำเสนอต่อคณะกรรมการ ยสท. รับทราบเพื่อกำกับให้เกิดการลดต้นทุนและค่าชดเชยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
- 3) ยสท. หลีกเลี่ยงการเข้าร่วมในกิจกรรมทุกประเภทที่อาจส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของความหลากหลายทางชีวภาพทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก จึงให้ความสำคัญกับการป้องกัน อนุรักษ์ และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ ผ่านความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญภายนอก เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง พร้อมจัดทำแผนงานส่งเสริมการอนุรักษ์ และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทด้าน CSR in Process ขององค์กร นำเสนอให้ คณะอนุกรรมการกำกับดูแลที่ดี และ คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบอย่างเป็นทางการ ก่อนนำไปปฏิบัติและติดตามผลสำเร็จของทุกสำนักงาน

4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ

- 1) คณะกรรมการ ยสท. สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีทักษะและศักยภาพในการนำหลักการการพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศไปปฏิบัติจริงจนเกิดประสิทธิผล จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร โดยระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งระยะยาวและประจำปีของ ยสท. พร้อมจัดให้มี กิจกรรมสร้างบรรยากาศเพื่อเพิ่มความตระหนักในรูปแบบต่างๆ เช่น การเยี่ยมชมดูงาน และการจัด กิจกรรมร่วมพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศกับเครือข่ายภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทั้งปี เป็นต้น

2) เพื่อขับเคลื่อนไปสู่การเป็นอุตสาหกรรมเชิงนิเวศอย่างเป็นมาตรฐาน คณะกรรมการ ยสท. ได้จัดทำคู่มือข้อกำหนดคุณลักษณะและเกณฑ์ตัวชี้วัดการเป็นอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ ที่ครอบคลุม 5 มิติ สำคัญ ได้แก่

- 1) มิติทางกายภาพที่เน้นการจัดการพื้นที่รอบโรงงาน
- 2) มิติทางเศรษฐกิจ
- 3) มิติทางสิ่งแวดล้อม
- 4) มิติทางสังคม และ

5) มิติทางการบริหาร จัดการ เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายนำไปปฏิบัติอย่างเป็น มาตรฐาน พร้อมดำเนินงานทบทวนคู่มือฯ ดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เพื่อทำให้ข้อกำหนดคุณลักษณะ หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดมีความเหมาะสม ครบถ้วน ทันกาล และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
4.1 การป้องกันมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย	
1) สำนักคุณภาพความ ปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการกำจัดกากอุตสาหกรรม และเผยแพร่ให้บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปปฏิบัติ - รวบรวมผลสำเร็จที่เกิดจากการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีฯ และนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. ติดตามอย่างสม่ำเสมอ - รวบรวมผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของเสีย ทั่วไปกากอุตสาหกรรม น้ำเสีย สารพิษและสารเคมี อันตรายให้แก่ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งปี - จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) และแผนการป้องกันและบรรเทาภัย
4.2 การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน	

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
4.3 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน	
1) สำนักคุณภาพความ ปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	- กำหนดมาตรการการหลีกเลี่ยง และลดการใช้สารเคมีพิษ และ สารเคมีอันตราย (ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่าย อำนวยการฯ ปฏิบัติ 1 - 3 เป็นต้น) พร้อมเผยแพร่ให้ พนักงาน ภายใน ยสท. และเกษตรกรชาวไร่อายสุบ และคู่ค้าร่วมดำเนินการ นำไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด
4.4 การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟู สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ	
4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ	
1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ สำนักคุณภาพความ ปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	- จัดอบรมให้แก่พนักงาน ยสท. เกี่ยวกับหลักการการพัฒนา อุตสาหกรรมเชิงนิเวศ - จัดให้มีกิจกรรมสร้างบรรยากาศเพื่อเพิ่มความตระหนัก ใน รูปแบบต่างๆ

หมวดที่ 5 : การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)



หลักการ

การปฏิบัติที่เป็นธรรมในบริบทของ ยสท. หมายถึง การประยุกต์ใช้หลักจริยธรรมในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ทั้งกลุ่มเกษตรกร ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่แข่งขัน ชุมชน และสังคม รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนไม่ให้เกิดการ ผูกขาดทางการค้า การทุ้มตลาด และการจัดซื้อจัดจ้างที่ขาดความโปร่งใส ซึ่งเพื่อให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนด ยสท. จึงนำแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐาน ISO 26000 มาเป็นกรอบการดำเนินงาน โดยครอบคลุม ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการทุจริต การเข้าร่วมทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน นอกจากนี้ ยสท. ยังได้จัดให้มีกระบวนการสร้างความตระหนักในการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินของผู้อื่น ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่ ยสท. นำมาใช้ประโยชน์ เพื่อให้การดำเนินงานโดยรวมของ ยสท. ครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices) ได้อย่างแท้จริงในที่สุด

แนวปฏิบัติ

5.1 การต่อต้านการทุจริต

1) คณะกรรมการ ยสท. ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมจึงสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำแนวการต่อต้านทุจริตไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกำหนดเป็นหลักสูตรหนึ่งของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งระยะยาวและประจำปี โดยครอบคลุมทั้งพนักงานใหม่ในการปฐมนิเทศ และพนักงานทั่วไปขององค์กรในรูปแบบการอบรม ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและการอบรมกรณีพิเศษอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศเพื่อยกระดับความตระหนักและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการต่อต้านทุจริตทุกรูปแบบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

- 2) คณะกรรมการ ยสท. มุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีในการต่อต้านทุจริต จึงกำหนดพฤติกรรมจริยธรรมพึงประสงค์ในด้านการต่อต้านทุจริต ระบุเป็นส่วนหนึ่งในคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ ยสท. ซึ่งครอบคลุมบุคลากรตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานรวมถึงจัดให้มีนโยบายการต่อต้านทุจริตอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรนำเสนอให้ คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบ และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
- 3) คณะกรรมการ ยสท. กำหนดแนวทางกำกับดูแลการต่อต้านทุจริตที่เป็นระบบ ผ่านการจัดให้มีการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest Report) ในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ในวาระสำคัญต่างๆ ทั้งก่อนและเมื่อสิ้นสุดการดำรงตำแหน่ง หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์หรือการดำรงตำแหน่งภายนอกที่สำคัญต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี ก่อนดำเนินการบริหารความเสี่ยงใน 3 ระดับ (Three Lines of Defense) ได้แก่ ระดับเจ้าของกระบวนการที่มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน สู่กองบริหารความเสี่ยง และฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจติดตามและรายงานผลการต่อต้านทุจริตนำเสนอให้ คณะกรรมการตรวจสอบ พิจารณาปรับทราบอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส
- 4) คณะกรรมการ ยสท. แต่งตั้งให้หน่วยงาน Compliance Unit ที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบครบถ้วนตามมาตรฐานสากล เป็นผู้เสริมสร้างให้ ยสท. มีการบริหารจัดการในองค์กร และบุคลากร ทุกระดับปฏิบัติได้ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยเฉพาะการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน และการทำการที่เกี่ยวโยงกัน พร้อมติดตามและรายงานผลสำเร็จนำเสนอให้คณะอนุกรรมการกำกับดูแลที่ดีฯ คณะกรรมการ ยสท. รับทราบอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส ก่อนรายงานแก่หน่วยงานกำกับดูแลภายนอกที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี
- 5) ยสท. เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (Whistleblowing) ที่บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถเข้าถึง และติดต่อประสานงานได้โดยง่าย ในกรณีที่พบว่ามีผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีพฤติกรรมที่ผิดหลักจริยธรรม หรือประพฤติมิชอบที่อาจนำไปสู่การทุจริต ดิดสินบน และ/หรือคอร์รัปชัน เผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เกิดการรับรู้ และมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป
- 6) ยสท. กำหนดเข้าร่วมต่อต้านการทุจริตกับเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างสม่ำเสมอทั้งปี พร้อมได้วางแนวทางส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่สำคัญ ให้ความร่วมมือในการนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้าน ทุจริตของ ยสท. ไปปฏิบัติ

จนเกิดผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ยสท. ได้กำหนดแนวทางการประเมินและสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ร่วมรายงานการปฏิบัติตามแนวทางที่ติดตั้งกล่าว อย่างสม่ำเสมอทุกปี

5.2 การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ

- 1) ยสท. ยึดมั่นให้บุคลากรเข้าร่วมทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ จึงได้จัดทำมีนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร นำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนเผยแพร่ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นรับทราบและนำไปปฏิบัติ โดยกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี
- 2) คณะกรรมการ ยสท. เสริมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบโดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและ แนวทางปฏิบัติในการแสดงออกทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน พัฒนาบุคลากรทั้งในระยะยาวและประจำปี พร้อมทั้งจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศในรูปแบบต่างๆ เพื่อยกระดับความตระหนักของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ
- 3) ยสท. หลีกเลี่ยงการคุกคามและบีบบังคับผู้ร่วมดำเนินงาน คู่ค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตรทางการค้า หรือ คู่แข่ง โดยใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อประโยชน์ของ ยสท. หรือการสนับสนุนนักการเมืองที่มีความประพฤติไปในทางมิชอบที่อาจนำไปสู่การแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมของ ยสท. เผยแพร่ให้ คณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากร รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ รับทราบ และนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

5.3 การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

- 1) ยสท. กำหนดนโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม และสนับสนุนให้ผู้ร่วมดำเนินงาน คู่ค้าและผู้ส่งมอบ นำหลักการต่างๆ ไปปฏิบัติอย่างครบถ้วน โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่
 1. แนวปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่งและเจ้าหนี้
 2. การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการ เลือกปฏิบัติทางการค้า
 3. การบริหารจัดการทางการเงินตามเงื่อนไขตลาด ที่ครอบคลุม
 4. แนวทางการ เข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
 5. การจัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ หรือ
 6. การแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์ และเชิงสังคม
 7. การกำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียน และการชดเชย กรณีคู่แข่งและเจ้าหนี้ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
 8. ทิศทางการต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด และ
 9. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติกับกลุ่มคู่ค้าและผู้ส่งมอบ

2) ยสท. ส่งเสริมให้เกิดการนำนโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมไปปฏิบัติ เพื่อหลีกเลี่ยงการทุ่มตลาด (Dumping) และการผูกขาดทางการค้า โดยมอบหมายให้ฝ่ายงานที่ดูแลรับผิดชอบต่องานด้านการกำกับดูแลที่ดีของ ยสท. ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลกำหนดพฤติกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวล จริยธรรมของ ยสท. พร้อมนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำไปเผยแพร่และจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กร และผู้เกี่ยวข้องกับ ยสท. ถือปฏิบัติจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในที่สุด

5.4 การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่แห่งคุณค่า

1) ยสท. มุ่งมั่นเสริมสร้างให้กิจกรรมการปฏิบัติงานประจำวันรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างแท้จริง จึงได้กำหนดให้มีการผนวกรวมหลักการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตาม มาตรฐาน ISO 26000 เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การกำกับและพัฒนาคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าของ ยสท. อย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่

1.1) กำหนดหลักเกณฑ์และคัดเลือกคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีนโยบาย และแนวปฏิบัติงานพื้นฐานที่มุ่งรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลเช่นเดียวกับ ยสท. ผนวกเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กร

1.2) การจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการแก่คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้า เป็นประจำทุกปี เพื่อสนับสนุนให้สามารถนำหลักการดังกล่าวไปพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับ ยสท. พร้อมเผยแพร่พฤติกรรมที่ดำเนินงานที่คำนึงถึงชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เผยแพร่ออกไปในวงกว้าง

1.3) การพัฒนาระบบกำกับดูแล ติดตามและประเมินผลคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้า ที่มีผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่สำคัญของ ยสท. ในการพัฒนาศักยภาพ รวมถึงการเปลี่ยนแปลง กลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่เหมาะสมที่สามารถร่วมส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของ ยสท. ได้ตามเป้าหมาย

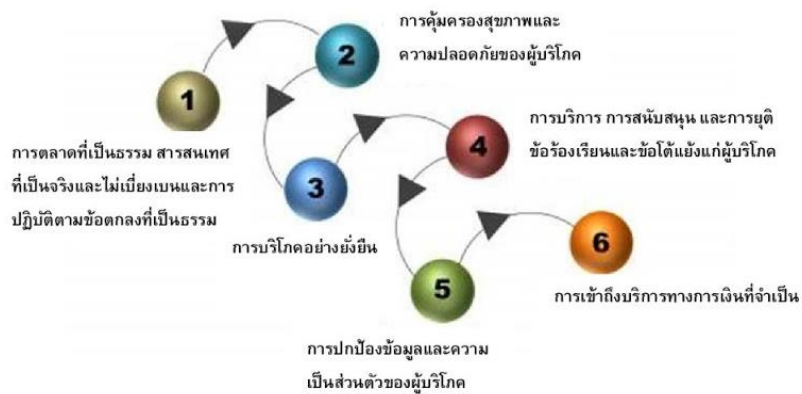
5.5 การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

- 1) คณะกรรมการ ยสท. สนับสนุนให้พนักงานเคารพต่อสิทธิของเจ้าของทรัพย์สินที่นำมาใช้ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยมอบหมายให้ฝ่ายงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลที่ดี จัดทำนโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาระบุเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของ ยสท. เผยแพร่ให้ บุคลากรทุกระดับนำไปปฏิบัติอย่างเป็นทางการเป็นมาตรฐาน ซึ่งนโยบายดังกล่าวต้องมีการทบทวนและนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี
- 2) ยสท. จะไม่เข้าร่วมในกิจกรรมการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property: IP) ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านการป้องกันและหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจโดยมิชอบเพื่อครอบครองปลอมแปลงหรือลอกเลียนแบบ ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดีดังกล่าว ยสท. ได้กำหนดระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือ จริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรม ยสท. ก่อนดำเนินการทบทวนและนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาปรับทราบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก 2 ปี ตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
- 3) ยสท. จัดให้มีการรวบรวมและบันทึกทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property: IP) ทุกประเภททั้งในรูปแบบที่พนักงานพัฒนาให้แก่องค์กร การร่วมพัฒนาระหว่าง ยสท. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก การจ้างพัฒนา จัดซื้อหรือแลกเปลี่ยนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ภายในองค์กร โดย ยสท. จะมีการกำหนด จ่ายค่าตอบแทนแก่ทรัพย์สินทางปัญญาต่างๆอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property: IP) เสียประโยชน์ที่พึงได้รับ
- 4) ยสท. กำหนดให้ฝ่ายงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลที่ดีและฝ่ายตรวจสอบภายใน ร่วมติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติได้ตามนโยบายและแนวทางการป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่ ยสท. กำหนด พร้อมรายงานผลการตรวจติดตามแก่ผู้บริหาร ระดับสูงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งปี ทั้งนี้ ยสท. ได้จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อยุติข้อขัดแย้งอย่างเป็นระบบ หากพบว่าองค์กรละเมิด หรือมีส่วนร่วมในการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท โดยจะทำการจ่ายค่าชดเชย เพื่อบรรเทา ความเสียหายแก่ผู้ถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
5.1 การต่อต้านการทุจริต	
1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดหลักสูตรแนวทางการต่อต้านทุจริตบรรจุเป็นส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์หนึ่งของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งระยะยาวและ ประจำปี โดยครอบคลุมทั้งพนักงานใหม่ในการปฐมนิเทศ และพนักงานทั่วไปขององค์กรในรูปแบบการอบรม - จัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศในการต่อต้านทุจริตอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี
5.2 การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบต่อสังคม	
1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวทางปฏิบัติในการแสดงออกทาง การเมืองอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ระบุเป็นส่วนหนึ่งของ แผนงานพัฒนาบุคลากรทั้งในระยะยาวและประจำปี พร้อมทั้งจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับความตระหนักของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ
5.3 การแข่งขันอย่างเป็นธรรม	
1) ฝ่ายงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลที่ดีและฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดพฤติกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรม ของ ยสท. และ/หรือประมวลจริยธรรมของ ยสท. พร้อมนำเสนอให้ทรัพยากรบุคคลคณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำไปเผยแพร่และจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กร และผู้เกี่ยวข้อง กับ ยสท. ถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมที่ดีในที่สุด

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
5.4 การมีส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่แห่งคุณค่า	
1) ฝ่ายงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลที่ดีและฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาระบุเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของ ยสท. เผยแพร่ให้ ตรวจสอบภายในบุคลากรทุกระดับนำไปปฏิบัติ ซึ่งนโยบายต้องมีการ ทบทวนและนำเสนอให้คณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ ความเห็นชอบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี - ติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติได้ ตามนโยบายและแนวทางการป้องกันและหลีกเลี่ยงการ ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่ ยสท. กำหนด พร้อมรายงาน ผลการตรวจติดตามแก่ผู้บริหารระดับสูงและ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งปี

หมวดที่ 6 : ประเด็นด้านลูกค้า (Consumer Issues)



หลักการ

กลุ่มลูกค้าที่สำคัญที่สนับสนุนให้ ยสท. เกิดรายได้เติบโตและยั่งยืนในระยะยาว ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการไทย และกลุ่มผู้ประกอบการต่างประเทศ ดังนั้น ยสท. จึงให้ความสำคัญและมุ่งมั่นส่งเสริมให้บุคลากรของ ยสท. ทุกระดับรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งด้านการให้ความรู้ และข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ ยสท. และกำกับการประกอบกิจการ สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมถึงบริการต่าง ๆ ตามที่คาดหวัง พร้อมทั้งการปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัว ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความภักดี และเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ ยสท. จนให้ความร่วมมือเพื่อสนับสนุนให้ ยสท. สามารถสร้างการเติบโตอย่างสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยความเป็นเลิศและมีประสิทธิผล

แนวปฏิบัติ

6.1 การตลาด การปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม และสารสนเทศที่เป็นจริง

- 1) ยสท. ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่เป็นจริงและการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติให้บุคลากรของ ยสท. สอบถามและนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นและตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือน คลุมเครือ หรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจก่อนซื้อผลิตภัณฑ์ หรือรับบริการ และใช้ข้อมูลดังกล่าวปฏิบัติงานร่วมกับ ยสท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 2) ยสท. สนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและสิทธิประโยชน์ได้โดยสะดวก และง่ายต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญของข้อมูลต่างๆ จึงได้จัดให้กองสื่อการองค์กร พัฒนาช่องทางการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น 1. เว็บไซต์ 2. ป้ายประชาสัมพันธ์ 3. คู่มือการขอซื้อผลิตภัณฑ์ เป็นต้น พร้อมจัดทำข้อมูลสารสนเทศนำเสนอในรูปแบบมากกว่าหนึ่งภาษา ได้แก่ อาทิลANGUAGE อังกฤษ จีน และญี่ปุ่น เป็นต้น
- 3) ยสท. คำนึงถึงการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ทางการตลาดตามหลักจริยธรรมและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการไม่ใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่นำไปสู่การใช้ข้อความเสียดสี หรือรูปภาพที่นำไปสู่ความไม่เท่าเทียมทางเพศ ความแตกแยกทางเชื้อชาติและศาสนา หรือเป็นข้อมูล ความลับส่วนบุคคลที่ไม่เปิดเผยโดยทั่วไป

6.2 การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า

- 1) ยสท. ศึกษากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของ ยสท. เช่น มาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือ Safety Health Environmental Standard (SHE Standard) เพื่อนำมากำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนงานที่เหมาะสมในการ เสริมสร้างสภาพแวดล้อมภายใน ยสท. และรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดทั่วทั้งองค์กร
- 2) เพื่อมุ่งเน้นการป้องกัน หลีกเลี่ยง การบาดเจ็บหรือการเกิดอันตรายจากความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ยสท. จัดให้มีขั้นตอนในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่คำนึงถึงสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของลูกค้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1. ระบุกลุ่มลูกค้าที่เสี่ยงต่อการได้รับผลกระทบด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย จากการใช้บริการของ ยสท.

2.2. ระบุพร้อมประกาศกิจกรรมและพื้นที่ที่มีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย

2.3. สำรวจความต้องการของลูกค้า พร้อมประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์และออกแบบการจัดการผลิตภัณฑ์ หรือบริการ การควบคุม และกำกับดูแลกิจกรรมการปฏิบัติงาน รวมถึงการบริการที่มีความเสี่ยงต่อการสร้างผลกระทบเชิงลบที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของลูกค้า

2.4. จัดทำและประกาศใช้คู่มือการป้องกันสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย จากการติดต่อใช้บริการ ยสท.

3) ยสท. จัดให้มีช่องทางการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของลูกค้า ผ่านช่องทางที่ ยสท. กำหนด ได้แก่ 1.ติดต่อด้วยตนเอง 2. Call Center 02 229 1000 3.โทรสาร 02 229 1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์) 4.ยื่นหนังสือโดยตรงถึงสำนักงานใหญ่ ยสท. เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวงคลองเตย เขตคลองเตยกรุงเทพฯ 10110 ยสท. และสำนักงานส่วนภูมิภาค 5.Internet Website: www.thaitobacco.or.th 6. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 7.สื่อสังคมออนไลน์ 8.สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน 9.กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น โดยหากพบการบริการที่มี ข้อบกพร่องอันทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า ยสท. จะหยุดดำเนินการและเร่งแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็วโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6.3 การบริโภคอย่างยั่งยืน

1) ยสท. กำหนดให้นิยามการบริโภคที่ยั่งยืน คือ การบริโภคสิ่งที่เป็นอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงปัจจุบันและอนาคต ซึ่งบุคคลหรือองค์กรต้องใช้ความรู้ควบคู่กับพฤติกรรมที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการเงินและไม่ใช้การเงินของตนเอง ในปัจจุบัน และคัดเลือกรูปแบบการบริโภคของตน ที่จะทำให้เกิดความมั่นคงทั้งด้านการเงิน สถานภาพทางสังคม และการรองรับของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในอนาคต

2) เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ประกอบการเกิดความเข้าใจ และสามารถใช้หลักการบริโภคที่ยั่งยืนในการประกอบกิจการประจำวันได้อย่างเป็นรูปธรรม ยสท. จึงกำหนดให้มีกิจกรรมฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ พร้อมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการบริโภคที่ยั่งยืนนำเสนอผ่านช่องทางที่ ยสท. กำหนดอย่างหลากหลายและต่อเนื่องทั้งปี เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเว็บไซต์ของ ยสท. เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่างๆดังกล่าว ยสท. ได้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการ

แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process Master Plan) ของ ยสท. อย่างเป็นทางการ ก่อหน้าไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด 3) ยสท. มุ่งขับเคลื่อนให้ลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย พร้อมสนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรในการผลิตอย่างประหยัด คุ่มค่า และสามารถตอบสนองความต้องการของคนทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างสมดุล ผ่านการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและผู้ปฏิบัติงานต่างๆ เข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างเป็นรูปธรรม

6.4 การบริการ การสนับสนุน และการยุติข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งแก่ลูกค้า

1) ยสท. จัดให้มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสำหรับลูกค้า โดยมอบหมายให้กองสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านการรับข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางหลักทั้งสิ้น จำนวน 9 ช่องทาง ที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบอย่างทั่วถึง ประกอบด้วย 1.ติดต่อด้วยตนเอง 2. Call Center 02 229 1000 3.โทรสาร 02 229 1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์) 4.ยื่นหนังสือโดยตรงถึงสำนักงานใหญ่ ยสท. เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวงคลองเตย เขตคลองเตยกรุงเทพฯ 10110 ยสท. และสำนักงานส่วนภูมิภาค 5.Internet Website: www.thaitobacco.or.th 6. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 7.สื่อสังคมออนไลน์ 8.สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน 9.กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น

2) เพื่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีความคล่องตัว และเกิดประสิทธิผล ยสท. ได้มอบหมายให้กองสื่อสารองค์กร ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการรับข้อร้องเรียน เป็นผู้กลั่นกรองและสอบถามข้อร้องเรียนทั้งด้านประเด็นข้อร้องเรียน เอกสารหลักฐาน และผู้เกี่ยวข้อง ก่อหน้าเสนอข้อร้องเรียน ต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบไปดำเนินการแก้ไข และแจ้งกับแก่ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยได้กำหนดระยะเวลาบริหารจัดการข้อร้องเรียนจำแนกเป็น 3 กรณี ดังนี้ (คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน)

เรื่องร้องเรียนระดับ 1 : แจ้งผลดำเนินการภายใน 1 – 7 วันทำการ

เรื่องร้องเรียนระดับ 2 :แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ

เรื่องร้องเรียนระดับ 3 : ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับระยะเวลาดำเนินการที่อาจใช้ระยะเวลา หากการดำเนินการแก้ไขเกินกว่า 15 วันทำการ ให้แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งผลดำเนินการแล้วเสร็จ

6.5 การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

1) ยสท. มุ่งเสริมสร้างพฤติกรรมกรปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า จึงได้ศึกษาพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคล พ.ศ.2562 โดยกำหนดความหมายของ ข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม ประวัติการทำงาน หรือประวัติกิจกรรม ที่ระบุตัวตนของบุคคลนั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งอื่นที่ทำให้รู้ตัวบุคคลนั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียง ของคน หรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

2) ยสท. กำหนดแนวทางการปกป้องและรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ โดยมีแนวปฏิบัติที่ดีสอดคล้องตามกฎหมายรวมถึงมาตรฐานสากล เช่น The Organization for Economic Cooperation and Development: OECD ซึ่งเป็นกรอบในการคุ้มครองข้อมูลขององค์กร โดยมีหลักการพื้นฐาน 8 ประการ ดังนี้

- การเก็บรวบรวมข้อมูล : กำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสอดคล้องตามกฎหมาย และใช้วิธีการจัดเก็บที่เหมาะสม รวมถึงได้รับการยินยอมจาก ลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล

- คุณภาพของข้อมูล : ข้อมูลที่เก็บรวบรวมต้องถูกต้อง สมบูรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดและเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า

- การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ : วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บข้อมูล และระยะเวลาการเก็บรวบรวมหรือรักษาข้อมูลมีความชัดเจน

- ข้อจำกัดในการนำไปใช้ : ไม่เปิดเผย หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อ วัตถุประสงค์ทางการตลาด หรือวัตถุประสงค์อื่นที่นอกเหนือจากที่ได้แจ้งให้ลูกค้า ทราบ โดยได้มอบหมายให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนา ระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล กรณีที่จำเป็นต้องมีการนำไปใช้หรือเปิดเผย ข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้า

- การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล : มอบหมายให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่มีความเหมาะสม พร้อมทั้งป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะทำให้ข้อมูลนั้นสูญหาย ดัดแปลงแก้ไข หรือถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับความยินยอม

- การเปิดเผยข้อมูล : การกำหนดระยะเวลาและดำเนินการเปิดเผยนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง

- การมีส่วนร่วมของบุคคล : การให้สิทธิในการเข้าถึง ตรวจสอบ และสามารถใช้อิทธิในการโต้แย้งหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามกรอบที่กฎหมายกำหนด

- ความรับผิดชอบต่อ: เปิดเผยข้อมูลฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ เก็บรักษาข้อมูลลูกค้าของ ยสท. ได้แก่ สถานที่ เบอร์ติดต่อประสานงาน

โดย ยสท. จะเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ และช่องทางประชาสัมพันธ์ ต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จะปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ ยสท. อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

6.6 การเข้าถึงบริการที่จำเป็น

เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการของ ยสท. ได้อย่างเท่าเทียม เช่น การขอข้อมูลต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด จึงได้มอบหมายให้กองสื่อสารองค์กร เป็นหน่วยงานในการจัดหาข้อมูล พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารทั้ง ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ของ ยสท. รวมถึงจัดให้มีฝ่ายต่างๆ เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าทุกกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
6.1 ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	- พัฒนช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย - จัดทำข้อมูลสารสนเทศนำเสนอในรูปแบบมากกว่าหนึ่งภาษา โดยคำนึงถึงการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ทางการตลาดตามหลักจริยธรรมและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน
6.2 ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	- จัดให้มีช่องทางในการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของลูกค้า ผ่านช่องทางที่ ยสท. กำหนด
6.3 ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	- จัดกิจกรรมฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ พร้อมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการบริโภคที่ยั่งยืนนำเสนอผ่านช่องทางที่ ยสท. กำหนดอย่างหลากหลายและต่อเนื่องทั้งปี - สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาการบริการและกระบวนการทำงานที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างเป็นรูปธรรม
6.4 ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	- รับผิดชอบหลักด้านการรับข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางหลักทั้งสิ้นจำนวน 7 ช่องทาง - กลั่นกรองและสอบทานข้อร้องเรียน เอกสารหลักฐาน และผู้เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอข้อร้องเรียนต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบไปดำเนินการแก้ไข และแจ้งกับแก่ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด
6.5 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	- กำหนดแนวทางการปกป้องและรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าทุกกลุ่มและเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ขององค์กร
6.6 ทุกส่วนงานในองค์กร	- ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าทุกกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ

หมวดที่ 7 : การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)



หลักการ

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน เป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ ยสท. ก้าวสู่การเป็นอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (Eco Industrial Town) ได้อย่างสมบูรณ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ซึ่งเพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมอยู่ร่วมกับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ด้วยการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเกื้อกูล โดยบริหารจัดการ และควบคุมให้การปฏิบัติงานไม่สร้างผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน รวมถึงเป็นฐานต่อยอดเศรษฐกิจชุมชนให้เติบโตได้ในระยะยาว เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ยสท. จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่ครอบคลุมตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย การศึกษาและวัฒนธรรม การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี การสร้างความมั่นคงและรายได้ สุขภาพ และการลงทุนด้านสังคม

แนวปฏิบัติ

7.1 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

1) ชุมชนเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของ ยสท. คณะกรรมการ ในฐานะผู้กำกับดูแลองค์กร จึงกำหนดให้ ยสท. ต้องมุ่งเน้นบริหารความสัมพันธ์กับชุมชนทั้งก่อนเริ่มก่อสร้างระหว่างดำเนินงาน และภายหลังการก่อสร้างจนเข้าสู่การประกอบ กิจกรรมอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมผ่านกิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการส่งเสริมความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ตามกระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ ยสท. ได้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการของ ยสท. (CSR in Process Master Plan) นำเสนอให้คณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี ฯ และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและคณะกรรมการ ยสท. พิจารณาให้ความเห็นชอบตามลำดับ

2) เพื่อให้การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นไปอย่างยั่งยืน ยสท. จึงได้จัดให้มีกิจกรรมพัฒนาชุมชนตามแนวทางการจัดการเชิงคุณภาพ (Quality Management) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จตามภารกิจและ/หรือได้รับผลกระทบเชิงลบจาก ยสท. อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงเป็นชุมชนที่มีความรู้ความสามารถหรือศักยภาพการประกอบอาชีพด้วยปัญญาท้องถิ่นเป็นพื้นฐาน ก่อนสอบถามและนำความต้องการของชุมชนมาพัฒนาโครงการภายใต้สมรรถนะหลักของ ยสท. ทั้งนี้เพื่อให้โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน สำคัญได้อย่างแท้จริง และดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาวจากทรัพยากรและความรู้ความสามารถที่มีองค์กรมีอย่างเพียงพอทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3) ยสท. มุ่งมั่นพัฒนาให้ชุมชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีในทุกมิติ จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ร่วมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายอำนวยการฯ ปฏิบัติการ 1-3 เป็นต้น วิเคราะห์และกำหนดแผนงาน โครงการพัฒนาชุมชนอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน สำคัญ และ สมรรถนะหลักของ ยสท. รวมถึงเป็นไปภายใต้กรอบมาตรฐานสากล ISO 26000 ที่มีมิติการพัฒนาเพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งตั้งแต่เศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรม องค์กรอย่างยั่งยืน ดังนี้

3.1) การศึกษาและวัฒนธรรม : มุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อยกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับสมาชิกภายในชุมชน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก สตรี ผู้มีฐานะยากจน หรือผู้พิการ เป็นต้น รวมถึงส่งเสริมมรดก วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยีดั้งเดิม เพื่อให้สมาชิกชุมชนเห็นคุณค่า ร่วมอนุรักษ์ และใช้ประโยชน์ ปัจจัยต่างๆดังกล่าว เป็นพื้นฐานสำหรับพัฒนาชุมชนให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

3.2) การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ ยสท. กำหนดแผนงานโครงการพัฒนาชุมชนที่คำนึงถึงการจ้างงานภายในชุมชนทั้งระยะสั้น และระยะยาวอย่างระมัดระวังรอบคอบ โดยจะวิเคราะห์ผลกระทบทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังจาก จ้างแรงงานชุมชน เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงผลกระทบที่จะเกิดจากการเลิกจ้าง นอกจากนี้ได้ กำหนดให้มีกิจกรรมการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ และฝึกอาชีพ ตามภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกมีรายได้และเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ตามศักยภาพของตนเองได้ในที่สุด

3.3) การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี ยสท. ได้ร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐ มหาวิทยาลัย และเอกชน วิจัยและพัฒนา เทคโนโลยีที่มีต้นทุนต่ำและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ เพื่อใช้สนับสนุนการสร้างรายได้แก่ชุมชนที่มีความ ต้องการแต่ขาดแคลนเงินทุนและ/หรือองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ได้กำหนดให้มีการถ่ายทอด เทคโนโลยีเพื่อนำไปปฏิบัติจริงได้ โดยการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจ หรือการจัดให้มีการทดลอง เชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ชุมชนเกิดทักษะความเชี่ยวชาญ และสามารถใช้ประโยชน์เทคโนโลยีด้วยตนเอง ได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.4) การสร้างความมั่นคงและรายได้เพื่อสนับสนุนให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมสู่ระดับชุมชน ยสท. จึงได้ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของผู้ส่งมอบ และคู่ค้าระดับท้องถิ่น ให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรและผู้เกี่ยวข้องได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบและคู่ค้า ระดับท้องถิ่นรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรอย่างครบถ้วน ทันกาล โปร่งใส ทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ได้อย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับ

3.5) สุขภาพ ยสท. คำนึงถึงสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของชุมชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการ ปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดแนวทางการผลิต การให้บริการ และการปฏิบัติงานอุตสาหกรรมให้คำนึงถึงการลดผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพชุมชน รวมถึงสนับสนุนให้ชุมชน เข้าถึงสุขภาพที่ดี เช่น การเข้าถึงการบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน การเข้าถึงแหล่งน้ำสะอาดที่เพียงพอ การมีสภาพอากาศที่ดีภายในชุมชน หรือการร่วมพัฒนาสถานพยาบาลชุมชนให้เพียงพอกับความ ต้องการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยอื่นๆ อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อทำให้ชุมชนมีชีวิตที่มั่นคงและลดภาระ ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของชุมชนและภาครัฐในระยะยาว

3.6) การลงทุนทางสังคม ยสท. คำนึงถึงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน จึงได้จัดให้มีการวิเคราะห์ วางแผนและร่วมลงทุน ทางสังคมอย่างหลากหลาย ผ่านความร่วมมือกับองค์กรทั้งภาครัฐ หน่วยงานราชการท้องถิ่น เอกชน และองค์กรอิสระเพื่อพัฒนาชุมชน เช่น การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและรายได้ชุมชน หรือการร่วมลงทุนด้านเทคโนโลยี เครื่องจักร หรือ อุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ด้อยโอกาสในท้องถิ่นเกิดการร่วมตัวสร้างอาชีพทั้งรายบุคคล และรายกลุ่มบุคคล เป็นต้น

4) คณะกรรมการ ยสท. ตระหนักถึงการพัฒนาชุมชนอย่างมีส่วนร่วม จึงจัดให้มีการเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาชุมชนกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยได้มอบหมายให้ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เป็นผู้รวบรวมรายชื่อและพัฒนาฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือ ก่อนกำหนดหลักเกณฑ์และคัดเลือก องค์กรที่เหมาะสมกับแผนงานโครงการต่างๆ จัดประชุมหารือ ร่วมดำเนินงาน และติดตามประเมินผล สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการร่วมพัฒนาชุมชนกับเครือข่ายความร่วมมือดังกล่าว จะมีการนำเสนอให้คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี ฯ และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมรับทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งปี

5) ผู้บริหารระดับสูงของ ยสท. มุ่งมั่นให้พนักงานมีจิตอาสาในการพัฒนาชุมชน จึงปฏิบัติตนเป็นต้นแบบ (Role Model) ในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นประจำทุกปี และกำหนดให้ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ จัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักและอาสาเข้าร่วมแผนงานโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่องทั้งปี ทั้งนี้ ยสท. ได้กำหนดนำผลการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อกำหนดค่าตอบแทนและแรงจูงใจที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีพฤติกรรมจริยธรรมที่คำนึงถึงองค์กรและสังคมเป็นพื้นฐานอย่างแท้จริง

6) คณะกรรมการ ยสท. มุ่งมั่นให้ชุมชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานของยสท. ที่คำนึงถึงชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง จึงได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลและติดตามให้ ยสท. นำเสนอผลการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนแก่คณะอนุกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี ฯ และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการ ยสท. อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส พร้อมจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลผลสำเร็จของการพัฒนาชุมชนผ่านรายงานการพัฒนาความยั่งยืนตาม หลักการ GRI เผยแพร่แก่ชุมชนและสาธารณะให้เกิดการรับรู้อย่างทั่วถึงเป็นประจำทุกปี

สรุปผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน (CSR in Process)	
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมการดำเนินงาน
7.1 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน	
ฝ่ายอำนวยการและสื่อสาร องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และกำหนดแผนงานโครงการพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนสำคัญ และสมรรถนะหลักของ ยสท. - จัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วม