แนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม OR

(OR Group Sustainability Management Guideline)

สารบัญ

บทนำ (Introduction) 3

1) วัตถุประสงค์ (Objectives) 4

2) ขอบข่าย (Scope) 4

3) เอกสารอ้างอิงที่อยู่ภายนอกระบบ เช่น กฎหมาย (Reference) 4

4) คำจำกัดความ (Definitions) 5

5) หลักการและข้อแนะนำ 7

5.1 หลักการการบริหารจัดการความยั่งยืน 7

5.2 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 12

ประเด็นที่ 1 ธรรมาภิบาล (Organizational Governance) และการปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair operating practices)..... 13

ประเด็นที่ 2 สิทธิมนุษยชน (Human Rights) 16

ประเด็นที่ 3 การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour practices) 20

ประเด็นที่ 4 สิ่งแวดล้อม (The Environment) 23

ประเด็นที่ 5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) 26

ประเด็นที่ 6 การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Stewardship) 27

ประเด็นที่ 7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับทุกคน (Innovation and Technology for All)..... 29

ประเด็นที่ 8 ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues) 30

ประเด็นที่ 9 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development). 33

ประเด็นที่ 10 ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน..... 36

5.3 กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน OR 39

6) ภาคผนวก 45

1) ความสอดคล้องกับมาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) และ GRI 46

2) แบบประเมินความสอดคล้องการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริหารจัดการความยั่งยืน OR 47

3) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 48

4) ตัวอย่างแนวปฏิบัติและหลักฐานแสดงความสอดคล้องของ OR..... 50

บทนำ

แนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม OR (OR Group Sustainability Management Guideline) ฉบับนี้ พัฒนาจากมาตรฐานการบริหารจัดการความยั่งยืน ปตท. เพื่อให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกันภายในกลุ่ม ปตท. โดยประกอบไปด้วยหลักการการบริหารจัดการความยั่งยืน ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และกระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน OR เพื่อให้องค์กรมีแนวทางในการดำเนินการที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรทั้งภายในและภายนอก และให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อ รวมทั้งสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และดัชนีชี้วัดความยั่งยืนต่าง ๆ ที่องค์กรยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้อย่างสมดุลและยั่งยืน

การนำแนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม OR ไปปฏิบัตินั้น เป็นความรับผิดชอบของบริษัทในกลุ่ม OR และหน่วยงานต่าง ๆ มีหน้าที่ในการพิจารณาจัดทำแผนการดำเนินงาน นำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติตามความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร เพื่อให้มีการรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานของตนเองที่สอดคล้องตามแนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนของกลุ่ม OR

1) วัตถุประสงค์ (Objectives)

แนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม OR ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนให้แก่ OR และบริษัทในกลุ่ม OR สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสม
- เพื่อให้พื้นที่ปฏิบัติงาน หน่วยธุรกิจ และบริษัทในกลุ่ม OR มีการบริหารจัดการผลกระทบหรือความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่สำคัญ อันเกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการขององค์กร ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ
- เพื่อยกระดับและบูรณาการการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์

2) ขอบข่าย (Scope)

แนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนกลุ่ม OR มีขอบข่ายของการนำไปปฏิบัติครอบคลุม ดังต่อไปนี้

- ทุกธุรกิจที่ OR เป็นเจ้าของและดำเนินการเอง (หน่วยงานขององค์กร หน่วยธุรกิจ พื้นที่ปฏิบัติงานและหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลโดยตรงของบริษัท)
- กิจการที่ OR ลงทุนโดยอยู่ภายใต้การจัดการโดยตรง อาทิ บริษัทที่ OR ถือหุ้นร้อยละ 100 และบริษัทที่ OR ถือหุ้นรายใหญ่ (Majority) โดยเป็นไปตามแนวทางบริหารจัดการแบบกลุ่ม OR หรือ OR Group Way of Conduct
- OR คาดหวังให้คู่ค้าทางธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่ ผู้รับเหมาหลักและผู้ค้า ที่ OR ดำเนินธุรกิจด้วย ให้มีการรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานของตนเอง ที่สอดคล้องตามแนวทางการบริหารจัดการความยั่งยืนของ OR

3) เอกสารอ้างอิงที่อยู่ภายนอกระบบ เช่น กฎหมาย (Reference)

- ISO 26000:2010 Guidance on social responsibility
- Global Reporting Initiative (GRI) Standards
- ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 4272 (พ.ศ.2553) ออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ.2511 เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม

4) คำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์	คำจำกัดความ
การบริหารจัดการความยั่งยืน	ตามคำนิยามของ OR หมายถึงการดำเนินธุรกิจโดยมีการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึง • การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร หรือ CSR (Corporate Social Responsibility)-in-Process • การดำเนินกิจกรรมของธุรกิจเพื่อสร้างประโยชน์แก่สังคมในด้านต่าง ๆ โดยเป็นกิจกรรมที่แยกออกมาต่างหากจากการดำเนินธุรกิจหลักขององค์กร หรือ CSR-after-Process • การบูรณาการการบริหารจัดการประเด็นสำคัญฯ ไปในขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ เช่น การกำหนดทิศทางกลยุทธ์, การพิจารณาและตัดสินใจการลงทุน เป็นต้น
การทบทวนกระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน	การประเมินคุณภาพ และ/หรือประสิทธิผลของกระบวนการ/ ระบบการจัดการด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการ/ ระบบการจัดการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder engagement)	กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสร้างโอกาสสำหรับการสานเสวนาระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้องค์กรรับทราบถึงความคิดเห็น ข้อกังวลและทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสีย และใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อจัดทำแผนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถรายงานผลการบริหารจัดการประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย
ประเด็นด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance Issues: ESG Issues)	ประเด็นหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางดีและไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล ซึ่งรวมถึงการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเป็นทั้งหมดหรือบางส่วน อันเป็นผลมาจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งจากในอดีตและปัจจุบันขององค์กร รวมถึงประเด็นหรือปัจจัยจากภายนอก ที่อาจมีผลกระทบโดยตรง หรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต เช่น แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบและเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม ธุรกิจ วัฒนธรรม และชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในสังคม (Mega Trend)
ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบ และ/หรือส่งผลกระทบต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้เสียอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร และมีความสัมพันธ์โดยตรงหรือโดยอ้อมกับองค์กรก็ได้
มรท. 8001	มาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย เป็นข้อกำหนดที่วางไว้เป็นหลักเพื่อจัดการแรงงานเกี่ยวกับสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน
Corporate Social Responsibility หรือ Social Responsibility	ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งคือการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
	สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดคือการพัฒนาที่ยั่งยืน
Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)	ดัชนีหลักทรัพย์ของบริษัทชั้นนำระดับโลกที่ผ่านการประเมินความยั่งยืน ตามตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ลงทุนสถาบันทั่วโลกให้การยอมรับและใช้เป็นข้อมูลในการลงทุน โดยจะมีการทบทวนและประกาศรายชื่อสมาชิกในกลุ่มดัชนี DJSI เป็นประจำทุกปี
Global Goals for Sustainable Development (Sustainable Development Goals: SDGs)	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งได้รับการยอมรับโดย 193 ประเทศทั่วโลก ประกอบไปด้วยเป้าหมาย 17 เป้าหมาย
Global Reporting Initiative (GRI)	องค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล ได้จัดทำแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนภาคสมัครใจ เพื่อให้บริษัทใช้ในการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
ISO 14001	มาตรฐานระบบการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อม
ISO 50001	มาตรฐานระบบการจัดการด้านพลังงาน เป็นกรอบในการบริหารจัดการพลังงานสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจการค้า และองค์กรต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายในการลดการใช้พลังงานของโลกลงให้ได้ประมาณร้อยละ 60
ISO 45001	ระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
National Action Plan on Business and. Human Rights (NAP)	แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2562-2565)
Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	กรรมการว่าด้วยมาตรฐานทางบัญชีความยั่งยืน ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์และกำหนดประเด็นสำคัญทางด้านความยั่งยืน จำแนกออกเป็น 79 อุตสาหกรรมใน 10 สาขา ได้แก่ สุขภาพ เทคโนโลยีและการสื่อสาร พลังงานทางเลือกและทรัพยากรหมุนเวียน การขนส่ง ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด โครงสร้างพื้นฐานบริการ การแปรรูปทรัพยากร การเงิน และสินค้าอุปโภคบริโภค
United Nations Global Compact (UNGC)	ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ แนะนำหลักการที่ใช้ในการแสดงถึงการดำเนินงานที่ดีอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งรวมถึงเรื่องสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
UN Guiding Principles on Business and Human Rights (Ruggie Framework)	กรอบสหประชาชาติว่าด้วยการคุ้มครอง การเคารพ และการเยียวยา ซึ่งมุ่งเน้นให้องค์กรเคารพและตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเข้าใจประเด็นที่มีความเสี่ยงต่อการส่งผลกระทบต่อบุคคลในระดับรุนแรง (Salient Human Rights Issues)
United Nations Universal Declaration of Human Rights (UNUDHR)	ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน เป็นมาตรการขั้นต่ำที่ทำในทางการปกครองธุรกิจไปสู่การสนับสนุนการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงเรื่อง การประพฤติปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม การรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว การขึ้นศาลที่เป็นธรรม การทำงาน และการศึกษา
Voluntary Principles on Security and Human Rights	หลักการด้านความมั่นคงและสิทธิมนุษยชน เป็นการตกลงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) และบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมสกัดทรัพยากรธรรมชาติ (Extractive Industry) ที่มุ่งมั่นในการเคารพหลักการด้าน

คำศัพท์	คำจำกัดความ
	สิทธิมนุษยชน และลดความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิและความมั่นคงของบุคคลในพื้นที่ปฏิบัติการ

5) หลักการและข้อแนะนำ

มาตรฐานการบริหารจัดการความยั่งยืน OR ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

1. **หลักการการบริหารจัดการความยั่งยืน** คือ หลักการพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญขององค์กร

2. **ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน** คือ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (Environmental, Social and Governance: ESG) ที่เป็นแนวโน้มทิศทางสำคัญของโลก ซึ่งมีความสำคัญโดยอาจส่งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินธุรกิจของ OR รวมทั้งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือเป็นความคาดหวัง / ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

3. **กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน OR** คือ ระบบบริหารจัดการที่ OR กำหนดขึ้นเพื่อบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน เป็นเครื่องมือในการบูรณาการการบริหารจัดการความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ

5.1 หลักการการบริหารจัดการความยั่งยืน (อ้างอิง ISO2600:2010)

ในการบริหารจัดการความยั่งยืนขององค์กร OR ให้ความสำคัญกับหลักการพื้นฐาน 7 หลักการ โดยควรพิจารณานำมาประกอบการนำไปปฏิบัติในทุก ๆ ขั้นตอนและกระบวนการ ดังต่อไปนี้

รูปที่ 1 หลักการการบริหารจัดการความยั่งยืน

หลักการที่ 1 ความรับผิดชอบ (Accountability)

ความรับผิดชอบ คือ การกำกับดูแลองค์กรเพื่อกำหนด ควบคุม และตัดสินใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาส และการบริหารประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของ OR ที่ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล รวมถึงการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผลกระทบต่าง ๆ จากองค์กรและตอบคำถามต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติ

- องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล โดยเฉพาะผลกระทบด้านลบที่มีนัยสำคัญ
- องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินการเพื่อการป้องกันผลกระทบด้านลบที่ถูกมองข้าม หรือเกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ
- องค์กรควรกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ
- องค์กรควรยอมรับการตรวจสอบอย่างละเอียด

หลักการที่ 2 ความโปร่งใส (Transparency)

ความโปร่งใส คือ การเปิดเผยวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน กระบวนการตัดสินใจ กิจกรรมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล รวมถึงผลการดำเนินงานในประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ด้วยความชัดเจน ถูกต้อง ทันท่วงที และครบถ้วน

แนวปฏิบัติ

- องค์กรควรมีความโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ลักษณะ และสถานที่ตั้งของการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- องค์กรควรเปิดเผยลักษณะของการตัดสินใจ การนำไปใช้ และการทบทวน รวมทั้งการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ การตรวจสอบได้ และอำนาจหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร
- องค์กรควรมีการเปิดเผยมาตรฐานและเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งองค์กรใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความยั่งยืน
- องค์กรควรเปิดเผยผลการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน
- องค์กรควรเปิดเผยแหล่งที่มาของเงินทุน จานวน และการนำไปใช้
- องค์กรควรเปิดเผยผลกระทบที่ทราบและที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล
- องค์กรควรเปิดเผยผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งเกณฑ์ และขั้นตอนการดำเนินงานที่ใช้ในการชี้บ่ง การคัดเลือก และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น
- องค์กรควรจัดช่องทางสำหรับการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงได้ มีความเหมาะสม เป็นข้อเท็จจริง และนำเสนอมาตรการและแนวทางป้องกันที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

หลักการที่ 3 การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical behavior)

การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม คือ การยึดหลักการดำเนินธุรกิจหรือค่านิยมที่มีความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความยุติธรรมในการทำข้อตกลงใด ๆ โดยครอบคลุมพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขัน การผูกขาดทางการค้าหรือการใช้อำนาจการครองตลาด การทุจริต การบิดเบือนกลไกการแข่งขัน ซึ่งอาจส่งผลให้องค์กรอื่น ๆ และผู้บริโภคตกอยู่ในสถานะที่เสียเปรียบ

แนวปฏิบัติ

- องค์กรควรชี้บ่งและกำหนดค่านิยมและหลักการต่าง ๆ ขององค์กร
- องค์กรควรจัดทำและดำเนินการตามโครงสร้างการบริหารที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายในองค์กร รวมทั้งในกระบวนการตัดสินใจและการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ
- องค์กรควรชี้บ่ง และประยุกต์ใช้มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และกิจกรรมขององค์กร และสอดคล้องกับหลักปฏิบัติต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ในมาตรฐานนี้
- องค์กรควรกระตุ้นและการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- องค์กรควรกำหนดและสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามความเหมาะสม รวมถึงกลุ่มที่มีโอกาสสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อค่านิยม วัฒนธรรม ความยุติธรรม ยุทธศาสตร์ และการดำเนินการขององค์กร โดยยังคงมีการอนุรักษ์ของวัฒนธรรมท่องถิ่นไว้
- องค์กรควรป้องกันหรือแก้ไขการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนที่สามารถจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไม่มีจริยธรรมตลอดทั่วทั้งองค์กร
- องค์กรควรกำหนดและรักษาไว้ซึ่งกลไกในการกำกับดูแล และการควบคุมต่าง ๆ เพื่อคอยเฝ้าติดตาม ให้การสนับสนุนและการบังคับให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- องค์กรควรกำหนดและรักษาไว้ซึ่งกลไกในการให้ความช่วยเหลือในการทำรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างไม่มีจริยธรรมโดยปราศจากความหวาดกลัวจากการถูกข่มขู่
- องค์กรควรให้ความสำคัญและดำเนินการในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่พบว่ายังไม่มีการกำหนดกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ของท้องถิ่น หรือมีข้อขัดแย้งกันกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- องค์กรควรกำหนดและประยุกต์ใช้มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- องค์กรควรเคารพต่อสวัสดิภาพของสัตว์ หากมีผลกระทบต่อชีวิตและการคงอยู่ รวมทั้งการจัดสภาพที่มีความเหมาะสมในการเลี้ยงดู การเพาะพันธุ์ การผลิต การขนส่ง และการใช้สัตว์เพื่อประโยชน์ใด ๆ

หลักการที่ 4 การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for stakeholder interests)

การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย คือ การบริหารจัดการกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม โดยประยุกต์ใช้แนวทางการระบุผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและบูรณาการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียให้เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กร ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลด้านต่าง ๆ ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย

- องค์กรควรชี้บ่งผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร
- องค์กรควรให้ความสำคัญ และระมัดระวังเกี่ยวกับผลประโยชน์ รวมทั้งสิทธิทางกฎหมายของผู้มีส่วนได้เสียและตอบสนองต่อข้อกังวลต่าง ๆ ที่ได้แสดงไว้
- องค์กรควรให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างสมดุล และให้ความใกล้ชิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียบางกลุ่มที่อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

- องค์กรควรประเมินและพิจารณาถึงการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการติดต่อ การสานสัมพันธ์และการมีอิทธิพลกับองค์กร
- องค์กรควรคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียกับความคาดหวังของสังคมในภาพรวมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร
- องค์กรควรพิจารณามุมมองของผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจ หรือจากกิจกรรมขององค์กร ถึงแม้ว่าผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้นจะไม่มีบทบาทอย่างเป็นทางการในการกำกับดูแลองค์กร หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์จากการตัดสินใจหรือกิจกรรมขององค์กรก็ตาม

หลักการที่ 5 การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for rule of law)

การเคารพต่อหลักนิติธรรม คือ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดต่าง ๆ โดยติดตามข้อกฎหมายที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมด และทบทวนการปฏิบัติตามกฎหมายตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด

แนวปฏิบัติ

- องค์กรควรปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายทั้งหมดที่ครอบคลุมถึงการดำเนินการขององค์กร ถึงแม้ว่ากฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ เหล่านั้นจะไม่มีการบังคับใช้อย่างเหมาะสมก็ตาม
- องค์กรควรทำให้มั่นใจว่าหน่วยงานที่องค์กรมีความสัมพันธ์มีการดำเนินการต่าง ๆ ตามกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- องค์กรควรติดตามเพื่อให้ได้รับทราบถึงข้อกฎหมายที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมด
- องค์กรควรทบทวนถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรเกี่ยวข้องตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด

หลักการที่ 6 การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for international norms of behavior)

การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล คือ การยึดมั่นกับหลักการของการเคารพต่อหลักนิติธรรม และหลีกเลี่ยงการร่วมกระทำผิดที่ไม่เป็นไปตามแนวทางของสากล

แนวปฏิบัติ

- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายยังไม่พอเพียงสำหรับการปกป้องสิ่งแวดล้อม หรือสังคมได้ องค์กรควรผลักดันให้เกิดการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากลเป็นอย่างน้อย
- ในประเทศที่พบว่ามีกฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายขัดแย้งกันกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล องค์กรควรผลักดันเพื่อให้เกิดการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากลเท่าที่จะทำได้
- ในสถานการณ์ที่กฎหมาย หรือการดำเนินการตามกฎหมายมีความขัดแย้งกันกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และหากไม่ได้ปฏิบัติตามการปฏิบัติตามแนวทางของสากลเหล่านี้แล้วจะส่งผลกระทบอย่างรุนแรง องค์กรควรทบทวนลักษณะของความสัมพันธ์ และกิจกรรมต่าง ๆ ในกรอบของกฎหมายนั้นเท่าที่ทำได้อย่างเหมาะสม
- องค์กรควรพิจารณาถึงโอกาสและช่องทางต่าง ๆ ในกฎหมายเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อองค์กรและหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องพิจารณาประเด็นเหล่านั้นเพื่อขจัดปัญหาและข้อขัดแย้งใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- องค์กรควรหลีกเลี่ยงการร่วมกับองค์กรอื่นในการดำเนินการต่าง ๆ ที่ไม่เป็นตามการปฏิบัติตามแนวทางของสากล

หลักการที่ 7 การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)

การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน คือ การแสดงเจตนารมณ์และดำเนินการเพื่อการปกป้องสิทธิมนุษยชนของผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบจากการดำเนินธุรกิจของ OR และให้การยอมรับถึงความสำคัญและความเป็นสากลของสิทธิมนุษยชน

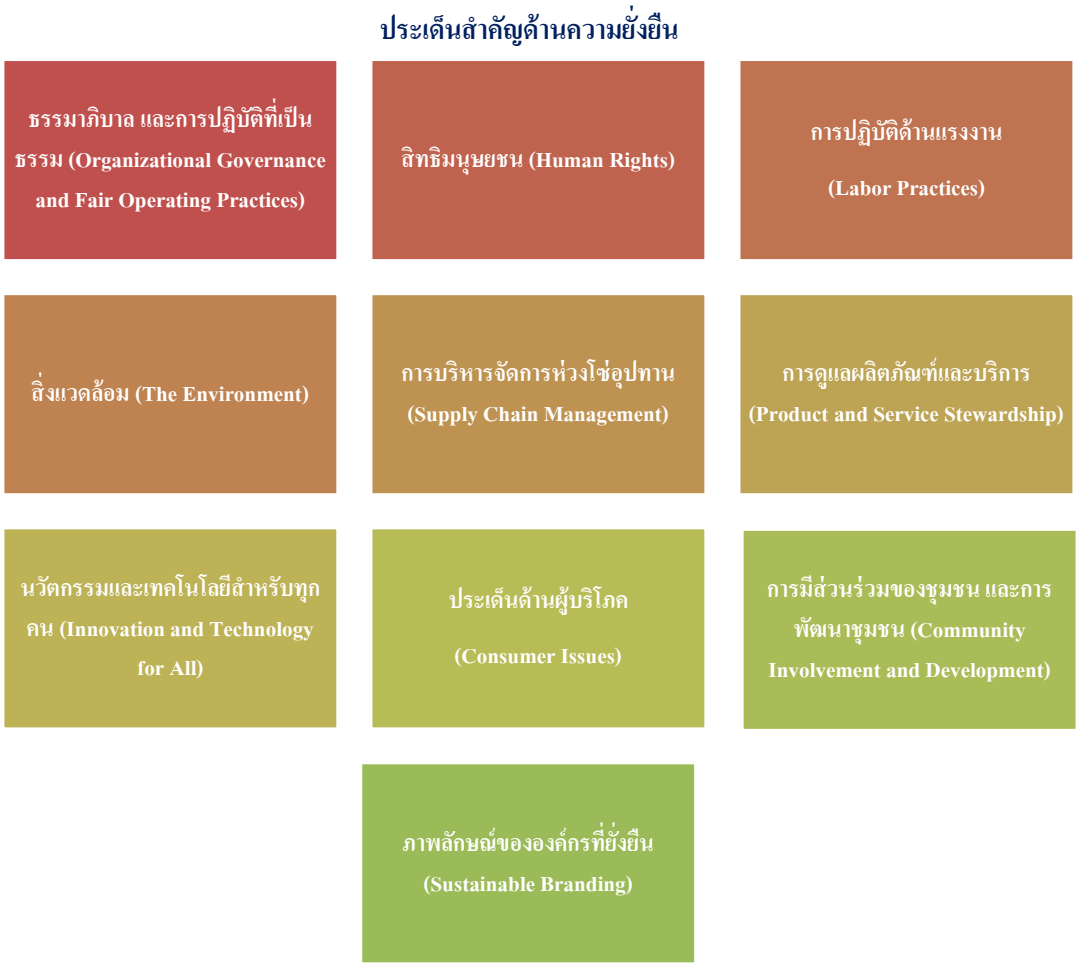
แนวปฏิบัติ

- องค์กรควรเคารพและส่งเสริมสิทธิต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (International Bill of Human Rights) หากทำได้
- องค์กรควรเคารพต่อความเป็นสากลของสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้ว่าสามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกประเทศ ทุกวัฒนธรรม และทุกสถานการณ์
- ในสถานการณ์ที่สิทธิมนุษยชนไม่ได้รับการปกป้อง องค์กรควรดำเนินการให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน และหลีกเลี่ยงการได้มาซึ่งผลประโยชน์จากสถานการณ์ต่าง ๆ ดังกล่าว
- ในสถานการณ์ที่กฎหมายหรือการบังคับใช้กฎหมายยังไม่มีความเหมาะสมต่อการปกป้องสิทธิมนุษยชนขอให้ยึดหลักการของการเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางสากล (หลักการที่ 6)

5.2 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

การระบุประเด็นต่าง ๆ (Issues) ที่เกี่ยวข้อง และนำไปสู่การจัดลำดับความสำคัญ เพื่อประเมินประเด็นสำคัญขององค์กร (Material issues) นั้น องค์กรควรนำ 10 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อไปนี้มาพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ในแต่ละหัวข้อหลัก (Core subjects) จะครอบคลุมถึงประเด็นย่อยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน โดยได้อธิบายรายละเอียดพร้อมกับหลักการและข้อพิจารณาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องด้วย อันเป็นผลสะท้อนของการเปลี่ยนแปลงของข้อกังวลต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลในปัจจุบัน ดังนั้นอาจมีประเด็นอื่น ๆ เกิดขึ้นเพิ่มเติมได้อีกในอนาคตก็ได้ อย่างไรก็ตาม ไม่ได้มีข้อกำหนดว่าองค์กรควรจะดำเนินการกับหัวข้อหลัก หรือประเด็นใดก่อน หรือหลัง ทั้งนี้อาจแปรเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ หรือในบริบทเฉพาะขององค์กร

การดำเนินการกับประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ ควรอยู่บนพื้นฐานของหลักการและข้อพิจารณาการดำเนินการของแต่ละประเด็น องค์กรจึงควรชี้บ่งและบริหารจัดการกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด หรือมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร และองค์กรควรพิจารณาหัวข้อหลักต่าง ๆ เหล่านี้แบบองค์รวม มากกว่าที่จะเน้นพิจารณาในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นการเฉพาะ ดังนั้นในการกำหนดเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงในประเด็นใด ๆ จึงไม่ควรก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อประเด็นอื่น ๆ ด้วย



รูปที่ 2 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ประเด็นที่ 1 ธรรมาภิบาล และการปฏิบัติที่เป็นธรรม (Organizational Governance and Fair Operating Practices)

1.1 ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)

ธรรมาภิบาลเป็นระบบที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจ และการดำเนินงานตามที่ได้ตัดสินใจไป เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ธรรมาภิบาลนั้นสามารถประกอบขึ้นจากทั้งกลไกการกำกับดูแลองค์กรที่เป็นทางการซึ่งมีการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่ชัดเจน หรือโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการโดยมีการเชื่อมประสาน ระหว่างวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร

<u>หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา</u>

- องค์กรควรกำกับดูแลโดยนำหลักการการบริหารจัดการความยั่งยืน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพต่อหลักนิติธรรม การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน มาพิจารณาร่วมกับการตัดสินใจ และการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิผล
- องค์กรควรกำหนดกระบวนการ ระบบ โครงสร้าง หรือกลไกต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถนำหลักการการบริหารจัดการความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ได้
- กระบวนการและโครงสร้างในการตัดสินใจขององค์กรควรสนับสนุนองค์กรในการดำเนินงานดังต่อไปนี้
    - แสดงภาวะความเป็นผู้นำในความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบ
    - พัฒนากลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อความรับผิดชอบ
    - สร้างและทำให้เกิดสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่มีการนำหลักการการบริหารจัดการความยั่งยืนไปปฏิบัติ
    - สร้างระบบของการให้ผลตอบแทนทั้งที่เป็นและไม่เป็นเชิงเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
    - ใช้ทรัพยากรทางด้านการเงิน ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
    - ส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมของโอกาสสำหรับกลุ่มที่ไม่ค่อยได้รับการสนับสนุน (รวมถึงกลุ่ม ผู้หญิง สีผิว และชาติพันธุ์) ให้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในองค์กร
    - สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการขององค์กรกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งความต้องการในปัจจุบันและความต้องการของคนรุ่นต่อไปในอนาคต
    - สร้างกระบวนการสื่อสารแบบ 2 ทาง กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร มีการชี้บ่งถึงรายละเอียดที่ตกลงกันได้และที่ตกลงกันไม่ได้ รวมทั้งการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น
    - ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในกิจกรรมต่าง ๆ ด้านความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิผล
    - สร้างความสมดุลในระดับของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความสามารถของบุคคลที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจในนามขององค์กร
    - ติดตามการดำเนินงานตามสิ่งที่ได้ตัดสินใจเพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นไปตามที่ได้มีการตัดสินใจไว้ และเพื่อพิจารณาถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรทั้งในด้านบวกหรือลบ
    - ทบทวนและประเมินกระบวนการกำกับดูแลขององค์กรตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด ทำการปรับกระบวนการตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทบทวนข้างต้น และมีการสื่อสารเกี่ยวกับความ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ได้รับทราบทั่วทั้งองค์กร

1.2 การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair operating practices)

การปฏิบัติที่เป็นธรรมเกี่ยวข้องกับการนำหลักจริยธรรมไปใช้กับองค์กรอื่น การปฏิบัติที่เป็นธรรมนี้ยังรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับหน่วยงานของรัฐ ระหว่างองค์กรกับองค์กร รวมทั้งระหว่างองค์กรกับหุ้นส่วน ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา ลูกค้า คู่แข่ง และสมาคมต่าง ๆ ที่องค์กรเป็นสมาชิก ประเด็นต่าง ๆ ของการปฏิบัติที่เป็นธรรม ได้แก่ การต่อต้านการทุจริต การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ การแข่งขันอย่างยุติธรรม การปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ และการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

การปฏิบัติตามหลักจริยธรรมเป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดและสร้างความยั่งยืนของความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ที่มีในระหว่างองค์กรต่าง ๆ ดังนั้น มาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีจริยธรรมจึงได้ให้ความสำคัญ ส่งเสริมสนับสนุน และกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลัก จริยธรรมต่าง ๆ ทั้งหมด

ประเด็นการปฏิบัติที่เป็นธรรม

การต่อต้านทุจริต	การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ	การแข่งขันอย่างเป็นธรรม	การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า	การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

ประเด็นย่อยที่ 1 การต่อต้านทุจริต (Anti-Corruption)

การทุจริต คือ การใช้อำนาจในการดำเนินงานในทางที่ผิดเพื่อประโยชน์ส่วนตน การทุจริตมีหลายรูปแบบ เช่น การติดสินบนกับทางหน่วยงานราชการ หรือบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การโกง การฟอกเงิน การยักยอกเงิน การปกปิด และขัดขวางการปฏิบัติตามกฎหมาย

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรชี้บ่งความเสี่ยงต่าง ๆ ของการทุจริต รวมถึงการประยุกต์ใช้ ปรับปรุงนโยบายและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริต และการข่มขู่บังคับ
- องค์กรควรมั่นใจในความเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างในการต่อต้านการทุจริต และมีความมุ่งมั่น ส่งเสริม และไม่ละเลยในการดำเนินการตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต
- องค์กรควรสนับสนุนและฝึกอบรมพนักงาน ลูกจ้างและตัวแทนต่าง ๆ ขององค์กรในความพยายามที่จะกำจัดการให้สินบนและการทุจริต รวมทั้งให้สิ่งจูงใจในการดำเนินการข้างต้น
- องค์กรควรยกระดับของความตระหนักของพนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน และคู่ค้าต่าง ๆ เกี่ยวกับการทุจริตรวมทั้งวิธีในการจัดการกับเรื่องนี้
- องค์กรควรมั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงาน ลูกจ้างและตัวแทนต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น
- องค์กรควรจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระบบที่มีประสิทธิผลในการดำเนินการกับการทุจริต
- องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน และคู่ค้าต่าง ๆ ขององค์กรรายงานการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร และการปฏิบัติที่ไม่มีจริยธรรมและความยุติธรรม โดยการพัฒนากลไกที่ช่วยให้การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นความลับและไม่สามารถสืบกลับผู้รายงานได้
- องค์กรควรแจ้งเรื่องที่เกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายอาญาต่อหน่วยงานที่มีอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ได้รับทราบตามความเหมาะสม
- องค์กรควรสนับสนุนให้หน่วยงานอื่น ๆ ให้มีการนำแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตที่คล้ายคลึงกันไปใช้ด้วย

ประเด็นย่อยที่ 2 การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ (Responsible Political Involvement)

องค์กรสามารถสนับสนุนกระบวนการทางการเมืองสาธารณะ และสนับสนุนการพัฒนานโยบายสาธารณะที่เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม องค์กรควรห้ามการใช้อิทธิพลที่ไม่ถูกต้อง และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การสั่งโยกย้าย การข่มขู่ และการบีบบังคับที่สามารถทำลายกระบวนการทางการเมืองสาธารณะดังกล่าว

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรฝึกอบรมพนักงาน ลูกจ้างและตัวแทนต่าง ๆ ขององค์กร และยกระดับของความตระหนักเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและช่วยสนับสนุนทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ รวมทั้งวิธีการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อน
- องค์กรควรมีความโปร่งใสเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโน้มน้าวชักจูง (lobbying) การช่วยสนับสนุน และการมีส่วนร่วมทางการเมือง
- องค์กรควรกำหนดและดำเนินการตามนโยบายและแนวทางต่าง ๆ เพื่อจัดการกับการดำเนินการต่าง ๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติงานในนามขององค์กร
- องค์กรควรหลีกเลี่ยงการสนับสนุนทางการเมืองที่จะพยายามเข้าควบคุม หรืออาจจะมีผลทำให้รับรู้ถึงความพยายามที่ไม่เหมาะสมกับนักการเมือง หรือผู้กำหนดนโยบายเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ
- องค์กรควรห้ามดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง การบิดเบือนความจริง การคุกคาม หรือการบีบบังคับ

ประเด็นย่อยที่ 3 การแข่งขันอย่างเป็นธรรม (Fair Competition)

การแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้างมีส่วนกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและการเกิดประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายของสินค้าและการบริการ มั่นใจว่าทุก ๆ องค์กรมีโอกาสที่เท่าเทียมกัน ส่งเสริมการพัฒนาหรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ใหม่ขึ้น และในระยะยาวจะช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอีกด้วย ความเสี่ยงต่าง ๆ จากพฤติกรรมการต่อต้านการแข่งขันอย่างเป็นธรรมจะสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กรจากผู้มีส่วนได้เสีย และอาจสร้างปัญหาด้านกฎหมายได้อีกด้วย

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ด้านการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านกฎหมายอย่างเหมาะสม
- องค์กรควรกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและการปกป้องอื่น ๆ เพื่อป้องกันการเข้าร่วมหรือการสมรู้ร่วมคิดในพฤติกรรมการต่อต้านการแข่งขัน
- องค์กรควรส่งเสริมความตระหนักของพนักงานและลูกจ้างถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้สอดคล้องตามกฎหมายด้านการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- องค์กรควรสนับสนุนแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการผูกขาด รวมทั้งนโยบายสาธารณะที่ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- องค์กรควรใส่ใจกับบริบทของสังคมที่องค์กรดำเนินการอยู่ และไม่ฉกฉวยประโยชน์จากสภาพของสังคม เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม เช่น สภาพของความยากจน

ประเด็นย่อยที่ 4 การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า (Promoting Social Responsibility in the Value Chain)

ในการจัดหาและการจัดซื้อขององค์กร องค์กรสามารถส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้และสนับสนุนหลักการและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของความยั่งยืนได้ตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยควรพิจารณาผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หรือผลที่ตามมาที่อาจไม่ได้ตั้งใจจากการตัดสินใจต่าง ๆ ในการจัดหา และการจัดซื้อขององค์กรจากคู่ค้าอื่น ๆ และควรเพิ่มความตระหนักรู้ ความระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยง หรือลดผลกระทบเชิงลบต่าง ๆ ให้เหลือน้อยที่สุด โดยทุกองค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตาม

กฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ องค์กรยังสามารถส่งเสริมให้เกิดการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการที่ยั่งยืนในห่วงโซ่คุณค่าด้วย

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรบูรณาการเกณฑ์ทางด้านจริยธรรม สังคม สิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน รวมทั้งสุขภาพและความปลอดภัยไว้ในนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อ การแจกจ่าย และการทำสัญญาเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ด้านความยั่งยืน
- องค์กรควรสนับสนุนให้คู่ค้าอื่น ๆ นำนโยบายด้านความยั่งยืนที่คล้ายคลึงกันมาใช้ โดยไม่ยินยอมให้เกิดพฤติกรรมการต่อต้านการแข่งขันขึ้น
- องค์กรควรมีการดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านและมีการเฝ้าติดตามคู่ค้าอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ด้วยในเชิงป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการละเลยต่อความมุ่งมั่นในความยั่งยืนขององค์กรต่าง ๆ เหล่านั้น
- องค์กรควรพิจารณาให้การสนับสนุนคู่ค้าขนาดเล็กและขนาดกลาง ที่รวมถึง การยกระดับความตระหนักเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ของความยั่งยืน และการปฏิบัติที่ดี รวมทั้งให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านเทคนิค การสร้างความสามารถ หรือทรัพยากรด้านอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืน
- องค์กรควรส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นธรรมและสามารถปฏิบัติได้ เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมทั้งการช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์กรในห่วงโซ่คุณค่าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมเท่าที่เป็นไปได้ ซึ่งจะรวมถึงวิธีปฏิบัติของการจัดซื้อ เช่น การสร้างความมั่นใจว่ามีการซื้อในราคาที่เป็นธรรม และมีการกำหนดระยะเวลาการส่งมอบที่เพียงพอ และสัญญาต่าง ๆ ที่มีเสถียรภาพ เป็นต้น

ประเด็นย่อยที่ 5 การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน (Respect for Property Rights)

สิทธิในการครอบครองทรัพย์สินถือเป็นสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการยอมรับในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน สิทธิในทรัพย์สินครอบคลุมทั้งทรัพย์สินทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา และรวมถึงผลประโยชน์ในที่ดิน และสินทรัพย์ทางกายภาพอื่น ๆ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร สิทธิของตัวบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ กองทุน สิทธิทางศีลธรรม และสิทธิอื่น ๆ

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน และความรู้ดั้งเดิม
- องค์กรควรดำเนินการสืบสวนอย่างเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่ามีการอนุญาตให้ใช้หรือการทำลายทรัพย์สินอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- องค์กรไม่ควรเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สิน รวมทั้งการใช้ที่ผิดไปจากอำนาจการครอบครอง การปลอมแปลง และการละเมิดลิขสิทธิ์
- องค์กรควรจ่ายค่าชดเชยอย่างเป็นธรรมสำหรับทรัพย์สินที่ได้รับหรือนำไปใช้

องค์กรควรพิจารณาความคาดหวังของสังคม สิทธิมนุษยชน และความต้องการขั้นพื้นฐานส่วนบุคคล เมื่อมีการใช้และการปกป้องสิทธิของทรัพย์สินทางปัญญา และสิทธิในทรัพย์สินทางกายภาพ

ประเด็นที่ 2 สิทธิมนุษยชน (Human Rights)

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีแต่กำเนิด ไม่อาจถ่ายโอน มีความเป็นสากล ไม่สามารถแบ่งแยกส่วนได้ และมีความพึ่งพากันและกัน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท โดยประเภทที่ 1 เกี่ยวข้องกับสิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ตัวอย่างเช่น สิทธิของการมีชีวิตและเสรีภาพ ความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย และเสรีภาพในการแสดงออก และประเภทที่

2 เกี่ยวข้องกับสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น สิทธิในการทำงาน สิทธิในการเข้าถึงอาหาร มาตรฐานด้านสุขภาพ สิทธิในการศึกษา และความปลอดภัยทางสังคม ความสำคัญของสิทธิมนุษยชนได้รับการเน้นย้ำไว้โดยประชาคมระหว่างประเทศในหลักของกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (International Bill of Human Rights) และเครื่องมือที่สำคัญของสิทธิมนุษยชน ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรจะได้รับประโยชน์จากระเบียบกติกาของสังคม และความร่วมมือระหว่างประเทศดังกล่าว หากสามารถทำให้สิทธิและเสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ในขณะที่กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชนโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นที่รับทราบกันอย่างกว้างขวางว่าองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐก็สามารถสร้างผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนต่อปัจเจกบุคคลด้วย ดังนั้นองค์กรจึงมีความรับผิดชอบในการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนด้วยเช่นเดียวกัน โดยประเทศไทยมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (NAP) เพื่อคุ้มครองไม่ให้ภาคธุรกิจดำเนินการใด ๆ ที่จะส่งผลกระทบเชิงลบต่อสิทธิมนุษยชน

ประเด็นย่อยที่ 1 การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)

องค์กรควรมีการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านการไตร่ตรองอย่างรอบคอบเพื่อชี้บ่ง ป้องกัน และดำเนินการกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นแล้ว หรือมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเอง หรือจากองค์กรอื่นที่องค์กรมีความสัมพันธ์ด้วย ซึ่งองค์กรเหล่านั้นอาจมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยองค์กรอาจมีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำนั้นด้วย ทั้งนี้กระบวนการการไตร่ตรองอย่างรอบคอบควรดำเนินการให้เหมาะสมกับขนาดและสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กร

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรที่ให้แนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการภายในองค์กร และองค์กรอื่น ๆ ที่มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับองค์กร
- องค์กรควรกำหนดวิธีการที่ใช้ในการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบันที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน
- องค์กรควรกำหนดวิธีการในการบูรณาการนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนกับการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร
- องค์กรควรกำหนดวิธีการในการติดตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นตามความเหมาะสม เพื่อให้สามารถปรับลำดับความสำคัญและแนวทางการดำเนินการในอนาคตได้
- องค์กรควรกำหนดการดำเนินการกับผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

ประเด็นย่อยที่ 2 สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Situations)

สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน คือ สถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่องค์กรมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความท้าทายและประเด็นข้อขัดแย้งต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน รวมทั้งความเสี่ยงของการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจรุนแรงยิ่งขึ้น ตัวอย่างของสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ ความขัดแย้ง หรือการไร้เสถียรภาพทางการเมืองอย่างรุนแรง ภาวะยากจน ความแห้งแล้ง ความท้าทายของปัญหาสุขภาพที่รุนแรง หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ การมีส่วน ร่วมในกิจกรรมที่อาจจะสร้างผลกระทบที่นัยสำคัญต่อทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำ ป่า ไม้ การเข้าไปดำเนินการใกล้ๆ กับชุมชนที่เป็นของคนท้องถิ่น กิจกรรม

ที่สามารถส่งผลกระทบ หรือเกี่ยวข้องกับเด็ก วัฒนธรรมของการทุจริต การทำงานในลักษณะที่ไม่เป็นทางการโดยไม่ได้รับการปกป้องทางกฎหมาย และความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ตั้งและสินทรัพย์ต่าง ๆ

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมีความรู้ ความตระหนัก และระมัดระวังเป็นพิเศษเมื่อเผชิญอยู่ในสถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชนในลักษณะต่าง ๆ เช่น การประยุกต์ใช้ UN Guiding Principles on Business and Human Rights ซึ่งมุ่งเน้นให้องค์กรเคารพและตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน และเข้าใจประเด็นที่มีความเสี่ยงต่อการส่งผลกระทบต่อบุคคลในระดับรุนแรง
- องค์กรควรพิจารณาตัดสินใจบนความรับผิดชอบเบื้องต้นเกี่ยวกับการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และการสนับสนุนส่งเสริม และการปกป้องเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนโดยรวม
- องค์กรควรพิจารณาแนวโน้มของผลกระทบที่อาจมีตามมาจากการดำเนินการของตนเพื่อให้สามารถบรรลุต่อวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนได้อย่างแท้จริง

ประเด็นย่อยที่ 3 การหลีกเลี่ยงการร่วมกระทำความผิด (Avoidance of Complicity)

การร่วมกระทำความผิด มีความหมายทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย ในบริบทที่มีกฎหมายกำหนดอาจหมายถึง การกระทำ หรือการละเว้นใด ๆ ที่มีผลกระทบที่สำคัญจากการได้ประโยชน์จากการกระทำที่ผิดกฎหมาย เช่น การก่ออาชญากรรม ทั้งที่รู้เท่าทัน หรือมีความตั้งใจที่จะกระทำเพื่อช่วยส่งเสริมการกระทำที่ผิดกฎหมายนั้น รวมถึงแนวคิดของการช่วยเหลือ และการสนับสนุนให้เกิดการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการละเว้นกฎหมาย ในบริบทที่ไม่มีกฎหมายกำหนด องค์กรอาจได้รับการพิจารณาว่ามีการร่วมกระทำความผิด เมื่อองค์กรช่วยสนับสนุนให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้องกับองค์กรอื่น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้อง หรือไม่ให้ความเคารพกับแนวปฏิบัติของสากล หรือองค์กรเพิกเฉย หรือยังคงรับผลประโยชน์จากการกระทำที่ไม่ถูกต้องดังกล่าว

รูปแบบของการร่วมกระทำผิดมีได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ การร่วมกระทำความผิดโดยตรง การร่วมกระทำความผิดที่ได้ประโยชน์ และการร่วมกระทำความผิดแบบเงียบ

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมีการประเมินว่า การเตรียมการด้านการรักษาความปลอดภัยขององค์กรได้ให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสากล และมาตรฐานต่าง ๆ เช่น UNUDHR Voluntary Principles on Security and Human Rights เป็นต้น
- บุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย (ทั้งที่เป็นลูกจ้าง ผู้รับเหมา หรือผู้รับเหมาช่วง) ควรได้รับการอบรมอย่างพอเพียง รวมถึงการยึดมั่นต่อมาตรฐานและนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการหรือบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย ควรได้รับการดำเนินการและสืบสวนอย่างเหมาะสมและทำอย่างเป็นอิสระโดยทันที
- องค์กรควรดำเนินการไตร่ตรองอย่างรอบคอบเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม ส่วนช่วยเหลือ หรือได้รับผลประโยชน์จากการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- องค์กรควรทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการของตนเองว่ามีการผลิตมาจากสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างไร
- องค์กรควรบูรณาการหลักการด้านสิทธิมนุษยชนเข้าไปในข้อกำหนดสัญญาจัดหาหรือว่าจ้างของผู้ค้าและผู้รับจ้าง และนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- องค์กรควรมีมาตรฐานหรือขั้นตอนในการย้ายคนออกจากพื้นที่ ที่สอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติสากล รวมทั้งได้ศึกษาทางเลือกต่าง ๆ ทั้งหมด และมั่นใจว่าหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ ได้รับการชดเชยอย่างเหมาะสม

ประเด็นย่อยที่ 4 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (Resolving Grievances)

แม้ว่าองค์กรจะมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมแล้ว แต่อาจจะมีข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร องค์กรจึงควรกำหนดกลไกสำหรับบุคคลใด ๆ ในองค์กรที่เชื่อว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนสามารถนำเรื่องนี้เสนอต่อองค์กรเพื่อทำการแก้ไขให้ถูกต้องและได้รับการชดเชยต่อไป ซึ่งกลไกนี้ไม่ควรปิดกั้นความสามารถที่จะเข้าถึงช่องทางด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรจัดทำ หรือมั่นใจว่ายังคงมีอยู่ซึ่งกลไกสำหรับการแก้ไขปัญหาสาหรับองค์กรเองและผู้มีส่วนได้เสีย
- กลไกที่มีประสิทธิผลควรถูกต้องตามกฎหมาย สามารถเข้าถึงได้ สามารถคาดการณ์ได้ มีความเสมอภาค สอดรับกับสิทธิต่าง ๆ อย่างชัดเจนและโปร่งใส และอยู่บนพื้นฐานของการสานเสวนาและการประนีประนอม

ประเด็นย่อยที่ 5 การเลือกปฏิบัติและกลุ่มเปราะบาง (Discrimination and Vulnerable Groups)

การเลือกปฏิบัติ หมายถึง การเลือกปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่าง การละเว้น หรือการชื่นชอบใด ๆ ที่มีผลต่อความไม่เสมอภาคของการกระทำ หรือต่อโอกาส ไม่ได้หมายรวมถึงแต่เฉพาะในเรื่องของเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ทรัพย์สมบัติ สัญชาติ หรือ ชาติกำเนิด ศาสนา เผ่าพันธุ์ หรือสังคมที่ให้กำเนิด ชนชั้น พื้นฐานทางเศรษฐกิจ ความพิการ การตั้งครรภ์ ความเป็นชนชาติพื้นเมือง สมาคมการค้า สมาคมการเมือง หรือการเมือง หรือความคิดเห็นอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีที่เกี่ยวข้องกับข้อห้ามพื้นฐาน ซึ่งรวมถึงสถานภาพการสมรสหรือสถานะของครอบครัว ความสัมพันธ์ส่วนตัว และสถานะด้านสุขภาพ เช่น การติดเชื้อ HIV/AID ข้อห้ามเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติถือเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญของกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรให้ความรู้ความระมัดระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับลูกจ้าง ผู้ค้า หุ้นส่วน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย สมาชิก หรือบุคคลอื่นใดที่มีการติดต่อด้วย หรือสามารถได้รับผลกระทบจากองค์กร
- องค์กรควรมีการตรวจสอบการดำเนินการต่าง ๆ ของตนเอง และการดำเนินการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในขอบเขตอิทธิพลขององค์กร เพื่อประเมินว่ามีปัญหาการเลือกปฏิบัติทั้งทางตรง หรือทางอ้อม อยู่ด้วยหรือไม่
- องค์กรควรมั่นใจว่าไม่มีการสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการเลือกปฏิบัติจากความสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ
- องค์กรควรพยายามกระตุ้นและช่วยเหลือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการป้องกันปัญหาการเลือกปฏิบัติ
- องค์กรควรพิจารณาถึงการมีส่วนช่วยยกระดับของความตระหนักด้านสิทธิต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ เช่น ผู้หญิงและเด็ก บุคคลที่มีความพิการ ชุมชนพื้นเมือง ผู้อพยพและแรงงานข้ามชาติ บุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติจากพื้นฐานของชนชั้นและวรรณะ และบุคคลที่ถูกเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เป็นต้น

ประเด็นย่อยที่ 6 สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (Civil and Political Rights)

สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง หมายรวมถึงสิทธิในการมีชีวิต สิทธิต่อชีวิตที่มีศักดิ์ศรี สิทธิในความเป็นอิสระจากการถูกทำทารุณกรรม สิทธิในความปลอดภัยส่วนบุคคล สิทธิในการครอบครองทรัพย์สิน เสรีภาพ และความซื่อสัตย์ในตัวบุคคล และสิทธิต่อกระบวนการทางกฎหมายที่ถูกต้อง และการไต่สวนที่ยุติธรรมเมื่อเผชิญกับการถูกกล่าวหาด้านอาชญากรรม นอกจากนี้ยังรวมถึงอิสรภาพของความคิดและการแสดงออก การรวมตัวหรือการจัดกลุ่มอย่างสันติ อิสรภาพในการก่อตั้งหรือการปฏิบัติตามลัทธิศาสนา อิสรภาพด้านความเชื่อ ความเป็นส่วนตัว ครอบครัว บ้าน หรือการโต้ตอบ การปลอดจากการวิจารณ์ต่อเกียรติยศและชื่อเสียง สิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณะ และสิทธิในการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรเคารพสิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมืองของทุกปัจเจกชน เช่น อิสระในการแสดงความคิดและการแสดงออก อิสระในการรวมกลุ่มอย่างสงบและการสมาคม เป็นต้น

ประเด็นย่อยที่ 7 สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (Economic, Social and Cultural Rights)

สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ที่จำเป็นสำหรับความมีเกียรติและการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นเพศใด รวมถึงสิทธิในการศึกษา การทำงานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม อิสรภาพของการเข้าร่วมสมาคม ระดับสุขภาพที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับคุณภาพชีวิตที่ได้มาตรฐานเพียงพอสำหรับทางกายและสุขภาพทางจิต และการดำรงชีวิตของชายและหญิงและครอบครัว อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย การรักษาทางการแพทย์ และมาตรการปกป้องทางสังคมที่จำเป็น

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรประเมินถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ กิจกรรม ผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมทั้งโครงการใหม่ ๆ ต่อสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้และควรรวมถึงสิทธิของประชากรในท้องถิ่นด้วย
- องค์กรควรพิจารณาความสะดวกในการเข้าถึง และการสนับสนุนสิ่งอานวยความสะดวกสำหรับการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิตของสมาชิกในชุมชน ร่วมแรงกับองค์กรอื่นและหน่วยงานภาครัฐในการสนับสนุนการเคารพและความตระหนักต่อ สิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม แสวงหาวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักขององค์กรเพื่อการสนับสนุนให้มีการเติมเต็ม ต่อสิทธิต่าง ๆ เหล่านี้ หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถในการซื้อของผู้มีรายได้น้อย

ประเด็นย่อยที่ 8 หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน (Fundamental Principles and Rights at Work)

หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงานจะมุ่งเน้นไปที่ประเด็นต่าง ๆ ด้านแรงงาน ประเด็นเหล่านี้ได้ถูกกำหนดขึ้นโดยประชาคมระหว่างประเทศว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน และเป็นส่วนหนึ่งในหัวข้อที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมั่นใจว่าได้มีการให้ความสำคัญต่อเรื่องต่าง ๆ ดังนี้
    - สิทธิในการเข้าร่วมกลุ่ม หรือสมาคม และการเจรจาต่อรอง
    - การบังคับใช้แรงงาน
    - ความเท่าเทียมกันทางโอกาสและการไม่มีการเลือกปฏิบัติ
    - แรงงานเด็ก

(สามารถศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม ได้จาก คู่มือสิทธิมนุษยชนของ OR)

ประเด็นที่ 3 การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices)

การปฏิบัติด้านแรงงานขององค์กร หมายรวมถึงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้ดำเนินการโดยองค์กรเอง หรืองานที่เป็นการรับเหมาช่วง ครอบคลุมถึงการสรรหา การเลื่อนระดับ ขั้นตอน การดำเนินงานเกี่ยวกับวินัยและการร้องทุกข์ การโอนและการย้าย การเลิกการจ้างงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ สุขภาพ ความปลอดภัย และสุขศาสตร์อุตสาหกรรม รวมทั้ง นโยบาย หรือแนวทางการปฏิบัติใด ๆ ที่จะส่งผลถึงสภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นจำนวนชั่วโมงในการทำงานและการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากนี้การปฏิบัติด้านแรงงานยังรวมถึงการให้ความสำคัญต่อการเป็นผู้แทนและมีการมีส่วนร่วมขององค์กรด้านพนักงานและนายจ้างเพื่อการเจรจาต่อรอง สังคมเสวนาหรือการร่วมหารือแบบไตรภาคี เพื่อดำเนินการกับประเด็นต่าง ๆ ทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน โดยอาจปฏิบัติตาม มรท. 8001 มาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย เป็นข้อกำหนดที่วางไว้เป็นหลักเพื่อจัดการแรงงานเกี่ยวกับสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน

ประเด็นการปฏิบัติด้านแรงงาน

การจ้างงานและความสัมพันธ์การจ้างงาน	สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม	สังคมเสวนา	สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	การพัฒนาบุคคลากรและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน

ประเด็นย่อยที่ 1 การจ้างงานและความสัมพันธ์การจ้างงาน (Employment and Employment Relationship)

ความสำคัญของการจ้างงานเพื่อการพัฒนามนุษย์ ได้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ในฐานะที่องค์กรเป็นนายจ้างจะมีส่วนช่วยโดยการปรับปรุงมาตรฐานของการดำรงชีวิตโดยการจ้างงานแบบเต็มเวลาและให้ความมั่นคงในการทำงานและสภาพการทำงานที่ดี

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของการจ้างงานแบบมั่นคงที่มีต่อทั้งพนักงานและลูกจ้างแต่ละคนและต่อสังคม
- องค์กรควรจัดให้มีการแจ้งให้ทราบอย่างสมเหตุสมผล มีสารสนเทศที่ทันต่อเวลา และร่วมกับตัวแทนของพนักงาน (ถ้ามี) เพื่อพิจารณาแนวทางบรรเทาผลกระทบเชิงลบในทุกด้านอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการ
- องค์กรควรทำให้มั่นใจถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับพนักงานและลูกจ้างทุกคน และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในการปฏิบัติใด ๆ ต่อแรงงาน
- ในกรณีที่มีการดำเนินงานในต่างพื้นที่และต่างประเทศ องค์กรควรพยายามเพิ่มการจ้างงาน การพัฒนาอาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าของบุคคลในประเทศที่ไปดำเนินงาน รวมทั้งการจัดหาและการกระจายงานไปยังสถานประกอบการที่มีอยู่ในท้องถิ่น หากสามารถทำได้

ประเด็นย่อยที่ 2 สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม (Conditions of Work and Social Protection)

สภาพการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้างและรูปแบบเกี่ยวกับค่าตอบแทน เวลาทำงาน ช่วงเวลาพักผ่อน วันหยุด ข้อปฏิบัติทางวินัยและการบอกเลิกจ้าง การคุ้มครองความเป็นมารดา และสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ น้ำดื่มที่สะอาด สุขลักษณะที่ดี โรงอาหาร และการรักษาพยาบาล เป็นต้น สภาพการทำงานมีผลกระทบอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นในการพิจารณาถึงคุณภาพของสภาพการทำงานควรทำอย่างยุติธรรมและเหมาะสม การคุ้มครองทางสังคม อ้างอิงถึง การรับประกันตามกฎหมายทั้งหมด รวมทั้งตามนโยบายและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อการบรรเทาผลที่เกิดจากการลดหรือการสูญเสียรายได้ ในกรณีเกิดการบาดเจ็บระหว่างการทำงาน การเจ็บป่วย การคลอดบุตร การมีบุตร การแก่ชรา การว่างงาน การพิการ หรือภาวะขัดสนทางการเงิน และการรักษาพยาบาล และผลประโยชน์ของครอบครัว

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมั่นใจว่าสภาพการทำงานเป็นไปตามกฎหมายภายในประเทศ และสอดคล้องกับมาตรฐานแรงงาน ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
- องค์กรควรจัดให้มีสภาพการทำงานที่ดีที่เกี่ยวกับค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดพักผ่อน สุขภาพและความปลอดภัย และการคุ้มครองความเป็นมารดา และความสามารถในการรวมงานเข้ากับความรับผิดชอบต่อครอบครัว ที่สอดคล้องกับกฎหมายในประเทศ กฎระเบียบ หรือตามข้อตกลงร่วมกัน
- องค์กรควรปฏิบัติตามบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการคุ้มครองทางสังคมสำหรับพนักงานและคนงานต่าง ๆ ในประเทศที่ไปดำเนินการ

ประเด็นย่อยที่ 3 สังคมเสวนา (Social Dialogue)

สังคมเสวนา หมายรวมถึง การเจรจาต่อรอง การปรึกษาหารือ หรือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในทุก ๆ รูปแบบระหว่างหรือท่ามกลางตัวแทนจากภาครัฐ นายจ้าง และพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ร่วมกันในด้านเศรษฐกิจ และข้อกังวลต่าง ๆ ด้านสังคม โดยสังคมเสวนาสามารถจัดขึ้นได้ระหว่างตัวแทนนายจ้างและพนักงานในเรื่องที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของตน และสามารถรวมถึงตัวแทนจากภาครัฐในกรณีที่มีประเด็นการพิจารณาที่กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น ข้อกฎหมายและนโยบายด้านสังคมที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกัน สังคมเสวนาสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบและเกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ โดยพนักงานอาจมีความประสงค์ในการจัดตั้งกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสาขาอาชีพ ที่ครอบคลุมถึงอาชีพต่าง ๆ ในภูมิประเทศหรือในระดับระหว่างประเทศด้วย

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรเคารพสิทธิของพนักงานในการจัดตั้ง หรือการรวมกลุ่มในองค์กรของตน เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ หรือการเจรจาต่อรองร่วมกันที่ดีขึ้น

ประเด็นย่อยที่ 4 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (Health and Safety at Work)

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอยู่ทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคมของพนักงานให้อยู่ในระดับที่สูงสุด นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการป้องกันสิ่งที่อันตรายต่อสุขภาพจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปกป้องพนักงานจากความเสี่ยงต่อสุภาพและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานตามความต้องการทั้งทางกายและทางใจของพนักงาน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรพัฒนา นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานตามหลักการของมาตรฐานที่ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย
- องค์กรควรวิเคราะห์และควบคุมความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
- องค์กรควรสื่อสารข้อกำหนดที่พนักงานควรปฏิบัติทั้งหมดและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ปลอดภัยดังกล่าวทุกครั้ง จัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เพื่อการป้องกัน การบาดเจ็บ โรค และอุบัติเหตุจากการทำงาน รวมทั้งเพื่อใช้ในเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ
- องค์กรควรบันทึกและสอบสวนอุบัติการณ์และปัญหาต่าง ๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยทั้งหมด
- องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับพนักงานทุกคน

ประเด็นย่อยที่ 5 การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน (Human Development and Training in the Workplace)

การพัฒนาบุคลากร หมายรวมถึง กระบวนการในการเพิ่มทางเลือกให้กับบุคลากรโดยการพัฒนาศักยภาพ และการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีชีวิตที่ยืนยาวและมีสุขภาพดี มีความรู้และมีมาตรฐานการครองชีพที่เหมาะสม การพัฒนาบุคลากรยังรวมถึงการสามารถเข้าถึงทางการเมือง เศรษฐกิจ และโอกาสทางสังคมอย่างสร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์ รวมทั้งเกิดความเคารพตัวเอง และรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน และการให้ความช่วยเหลือสังคม

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมั่นใจว่าได้จัดให้พนักงานสามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรมและการฝึกงาน รวมทั้งโอกาสในความก้าวหน้าของอาชีพบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ
- องค์กรควรกำหนดโปรแกรมร่วมระหว่างพนักงานกับผู้บริหารในการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

ประเด็นที่ 4 สิ่งแวดล้อม (The Environment)

การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ไม่ว่าองค์กรจะมีสถานที่ตั้งอยู่พื้นที่ใดย่อมมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งนั้น ผลกระทบเหล่านี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร การก่อให้เกิดมลพิษและของเสีย รวมทั้งผลกระทบอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรต่อสิ่งมีชีวิตที่อยู่ตามธรรมชาติ ในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กรข้างต้น องค์กรควรนำแนวคิดเชิงบูรณาการ โดยมีการพิจารณาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล มาประกอบในการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมหลักการต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยองค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินการ พร้อมกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ มีแนวคิดการป้องกันการเกิดผลกระทบ การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงรับค่าใช้จ่ายของมลพิษที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีต่อสังคมที่ครอบคลุมขอบเขตของผลกระทบตามที่กำหนด หรือค่าใช้จ่ายในส่วนของมลพิษที่เกินมาจากระดับที่สามารถยอมรับได้

ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม

การป้องกันมลพิษ	การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบและการปรับตัว	การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

ประเด็นย่อยที่ 1 การป้องกันมลพิษ (Prevention of Pollution)

องค์กรสามารถปรับปรุงสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อมได้ด้วยการป้องกันมลพิษ ที่รวมถึงการปล่อยมลพิษสู่อากาศ การปล่อยมลพิษลงสู่แหล่งน้ำ การจัดการกากของเสีย การใช้และการกาจัดสารพิษและสารเคมีอันตราย รวมถึงการจัดการมลพิษในรูปแบบอื่น ๆ

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรชี้บ่งแหล่งกำเนิดมลพิษและกากของเสีย ลักษณะและผลกระทบของมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมโดยรอบ ที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร
- องค์กรควรตรวจวัด บันทึก และรายงานแหล่งกำเนิดมลพิษที่มีนัยสำคัญ เช่น การลดลงของมลพิษ การใช้น้ำ กากของเสียที่เกิดขึ้น และการใช้พลังงาน เป็นต้น
- องค์กรควรดำเนินมาตรการต่าง ๆ โดยมีจุดหมายเพื่อป้องกันการเกิดมลพิษและกากของเสีย และจัดการกากของเสียตามลำดับขั้น เพื่อให้มั่นใจว่าได้จัดการมลพิษและกากของเสียได้อย่างเหมาะสม
- องค์กรควรประสานงานกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่นเกี่ยวกับการปล่อยมลพิษและกากของเสียที่เกิดขึ้นจริง และที่อาจจะเกิดขึ้นรวมทั้งความเสี่ยงต่าง ๆ ต่อสุขภาพ รวมทั้งมาตรการบรรเทาต่าง ๆ ที่ดำเนินการจริงและวางแผนจะดำเนินการ
- องค์กรควรติดตามความคืบหน้าของมาตรการที่กำหนดเพื่อให้เกิดการลดลงของมลพิษและการทำให้เกิดมลพิษน้อยที่สุด ทั้งในทางตรงและทางอ้อมให้อยู่ภายใต้ความควบคุมของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- องค์กรควรเปิดเผยปริมาณและประเภทของสารพิษและสารเคมีอันตรายที่เกี่ยวข้อง และมีนัยสำคัญที่ถูกนำมาใช้และถูกปลดปล่อยออกมา รวมทั้งให้ทราบถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ต่อสุขภาพของมนุษย์และสิ่งแวดล้อมในสภาวะปกติของการปฏิบัติงาน รวมทั้งจากการปลดปล่อยออกมาหากเกิดอุบัติเหตุ

- องค์กรควรดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุด้านสิ่งแวดล้อม และมีการเตรียมความพร้อม และแผนฉุกเฉินที่ครอบคลุมอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ต่าง ๆ ทั้งในและนอกพื้นที่ทำงาน

ประเด็นย่อยที่ 2 การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Resource Use)

การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน หมายถึง ทรัพยากรนั้นถูกใช้ไปในปริมาณที่น้อยกว่า หรือเท่ากับการเกิดขึ้นใหม่ตามธรรมชาติ สำหรับทรัพยากรที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้นั้น เช่น พลังงานเชื้อเพลิง โลหะ และแร่ธาตุ จะต้องรักษาให้มีอยู่ได้ในระยะเวลายาวนาน โดยต้องใช้ในปริมาณที่น้อยกว่าทรัพยากรที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้และหาสิ่งอื่นมาทดแทน ทั้งนี้ การปรับปรุงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการได้โดยการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การอนุรักษ์น้ำ การใช้และการเข้าถึงน้ำ ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร และการพิจารณาข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรสำหรับผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปในระหว่างการนำไปใช้งาน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรชี้บ่งแหล่งกำเนิดของพลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้
- องค์กรควรตรวจวัด บันทึก และรายงานการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ
- องค์กรควรนำมาตรการการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมาปฏิบัติ เพื่อลดการใช้พลังงาน น้ำ และทรัพยากรอื่น ๆ โดยพิจารณาถึงตัวชี้วัดของการปฏิบัติที่ดี และมีการนำไปเปรียบเทียบกับที่อื่น ๆ ด้วย
- องค์กรควรเติมเต็ม หรือทดแทนทรัพยากรที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ด้วยแหล่งต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือกอย่างยั่งยืน สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้และสร้างผลกระทบต่ำ
- องค์กรควรใช้วัสดุที่เป็นการนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- องค์กรควรจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งน้ำได้อย่างเท่าเทียมกัน
- องค์กรควรสนับสนุนการจัดซื้อ/จัดหาที่ยั่งยืน
- องค์กรควรพิจารณาคู่ค้าที่เป็นผู้ผลิตที่มีความรับผิดชอบ
- องค์กรควรสนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน

ประเด็นย่อยที่ 3 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัว (Climate Change Mitigation and Adaptation)

การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse gases, GHG) จากกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ เช่น ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) และไนตรัสออกไซด์ (N_2O) เป็นต้น เป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกซึ่งส่งผลกระทบที่สำคัญต่อธรรมชาติและสภาพแวดล้อมของมนุษย์ องค์กรจึงควรมีส่วนร่วมรับผิดชอบสำหรับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ทั้งทางตรงและทางอ้อม) และมีส่วนได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศทางใดทางหนึ่ง องค์กรมีความเกี่ยวพันทั้งในแง่ของการปรับลดก๊าซเรือนกระจก (การบรรเทาปัญหา) และการวางแผนสาหรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (การปรับตัว) การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศยังมีความเกี่ยวพันทางสังคมทั้งในแง่ของผลกระทบต่อสุขภาพ ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากร และสิทธิมนุษยชน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่าง ๆ โดย
  - ชี้บ่งแหล่งกำเนิดของการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสะสมทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบขององค์กร
  - ตรวจวัด บันทึก และรายงานถึงการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ โดยใช้มาตรฐาน วิธีการที่ได้รับการยอมรับ

- ดำเนินมาตรการที่เหมาะสมเพื่อลดและทำให้เกิดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรง และทางอ้อมให้น้อยที่สุดภายใต้การควบคุมขององค์กร และกระตุ้นให้มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกันในขอบเขตการกำกับดูแลขององค์กร
- ทบทวนปริมาณและชนิดของเชื้อเพลิงที่ใช้อย่างมีนัยสำคัญภายในองค์กร และจัดทำโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวคิดเกี่ยวกับวงจรชีวิตควรนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้มั่นใจว่ามีการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ ถึงแม้ว่าองค์กรได้พิจารณาถึงการใช้เทคโนโลยีที่มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระดับต่ำ หรือการใช้พลังงานทดแทนแล้วก็ตาม
- ป้องกัน หรือลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (โดยเฉพาะที่เป็นสาเหตุของการลดลงของชั้นโอโซนในบรรยากาศ) จากการใช้งานที่ดิน หรือการเปลี่ยนแปลงการใช้งานที่ดิน กระบวนการผลิตหรืออุปกรณ์ รวมถึงเครื่องทำความร้อน เครื่องระบายอากาศ และเครื่องปรับอากาศ
- เห็นความสำคัญของการประหยัดพลังงานในทุกพื้นที่ขององค์กรที่สามารถทำได้ รวมถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดพลังงาน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พิจารณาเป้าหมายสำหรับการสร้างความสมดุลของคาร์บอน โดยใช้มาตรการการชดเชยการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Offset) ตัวอย่างเช่น การสนับสนุนโครงการการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่น่าเชื่อถือที่มีการดำเนินการอย่างโปร่งใส การดักจับและการจัดเก็บคาร์บอน หรือการเก็บกักคาร์บอน (Carbon Sequestration)

- องค์กรดำเนินการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดย
  - พิจารณาผลการคาดคะเนสภาพภูมิอากาศในระดับโลกและระดับท้องถิ่นในอนาคต เพื่อชี้บ่ง ความเสี่ยงต่าง ๆ และบูรณาการการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจขององค์กร
  - ชี้บ่งโอกาสต่าง ๆ ในการหลีกเลี่ยง หรือปรับลดผลกระทบเชิงลบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ และพิจารณาประโยชน์จากโอกาสต่าง ๆ ที่เป็นไปได้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธุรกิจ
  - ดำเนินมาตรการเพื่อตอบโต้ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นในขอบเขตอิทธิพลขององค์กรเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรสร้างขีดความสามารถในการปรับตัว

<u>ประเด็นย่อยที่ 4 การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (</u>Protection of the Environment, Biodiversity and Restoration of Natural Habitats<u>)</u>

องค์กรสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมได้โดยการปกป้องสิ่งแวดล้อม และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ รวมถึงประโยชน์ใช้สอยและคุณค่าของระบบนิเวศ เช่น การเป็นแหล่งอาหาร และน้ำ การรักษาสภาพภูมิอากาศ การปกป้องผิวดิน และการเป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ ประเด็นปัญหาที่มีนัยสำคัญของหัวข้อนี้ ได้แก่ การเห็นคุณค่าและการปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ การเห็นคุณค่าและการปกป้องระบบนิเวศ การใช้ที่ดินและทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน และการพัฒนาท้องที่เขตเมืองและชนบทโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

<u>หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา</u>

- องค์กรควรชี้บ่งผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบนิเวศ และความหลากหลายทางชีวภาพ และดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้
- องค์กรควรมีส่วนร่วมในกลไกการตลาดในการยอมรับค่าใช้จ่ายของการก่อให้เกิดผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อมขององค์กร และสร้างคุณค่าเชิงเศรษฐกิจในการปกป้องระบบนิเวศอย่างเหมาะสม หาก สามารถทำได้
- องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการหลีกเลี่ยงความสูญเสียของระบบนิเวศตามธรรมชาติเป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญต่อการฟื้นฟูระบบนิเวศเป็นลำดับที่สอง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามทั้งสองอย่างดังข้างต้นได้ หรือดำเนินการ

แล้วไม่เกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ควรดำเนินการชดเชยความเสียหายจากการกระทำที่เกิดขึ้นที่นำไปสู่การเกิดความสมดุลของระบบนิเวศต่อไป

- องค์กรควรจัดทำและใช้กลยุทธ์แบบบูรณาการสำหรับการบริหารจัดการที่ดิน น้ำ และระบบนิเวศ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์แบบเท่าเทียมกันทางสังคมได้อย่างยั่งยืน
- องค์กรควรดำเนินมาตรการเพื่อการอนุรักษ์สิ่งมีชีวิตสายพันธุ์เฉพาะถิ่น หรือสายพันธุ์ที่กำลังถูกคุกคาม หรือมีความเสี่ยงต่อการสูญพันธุ์ หรือถิ่นที่อยู่อาศัยที่อาจได้รับผลกระทบ
- องค์กรควรวางแผน ออกแบบ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด อันเป็นผลมาจากการตัดสินใจในการเข้าไปใช้ที่ดิน รวมทั้งการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านการเกษตรและชุมชนเมือง รวมถึงเรื่องการป้องกันถิ่นที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ พื้นที่ชุ่มน้ำ ป่าไม้ ทางเดินสัตว์ป่า และพื้นที่เกษตรกรรมเข้าไว้ในงานพัฒนาสิ่งปลูกสร้างและงานก่อสร้างพื้นที่อนุรักษ์
- องค์กรควรเพิ่มสัดส่วนการใช้ผลิตภัณฑ์จากผู้ค้าที่ใช้เทคโนโลยีและกระบวนการผลิตอย่างยั่งยืน
- องค์กรควรพิจารณาว่าสัตว์ป่าและถิ่นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศตามธรรมชาติ และควรเห็นถึงคุณค่าและควรได้รับการปกป้อง รวมทั้งการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของสัตว์ป่าเหล่านั้นด้วย รวมไปถึงการหลีกเลี่ยงการดำเนินงานต่าง ๆ อันเป็นการคุกคามต่อความอยู่รอด หรือ นำไปสู่การสูญพันธุ์ของสิ่งมีชีวิตทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น หรือการอนุญาตให้มีการรุกรานของสายพันธุ์ต่างถิ่น

ประเด็นที่ 5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนการสรรหาผู้ค้าที่เป็นธรรม การติดตาม และประเมินความเสี่ยงของผู้ค้า และการกำหนดมาตรการเพื่อลดผลกระทบความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้ผู้ค้าสามารถส่งมอบความรับผิดชอบตลอดห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ตลอดจนการส่งเสริมผู้ค้าให้ดำเนินงานธุรกิจอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ประเด็นด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การบริหารจัดการความเสี่ยง	จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ	การร่วมมือในห่วงโซ่อุปทาน	การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และผู้ค้า

ประเด็นย่อยที่ 1 การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในห่วงโซ่อุปทานขององค์กร และกระบวนการทำงานของผู้ค้า เพื่อรักษาความต่อเนื่องทางธุรกิจ ลดผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมีการระบุความเสี่ยงของกลุ่มผู้ค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ค้าหลัก เพื่อให้มีการคัดเลือก บริหารจัดการ และติดตามผลการดำเนินงานของผู้ค้าได้อย่างเหมาะสม
- องค์กรควรทำการประเมินความเสี่ยงทางด้านความยั่งยืน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อระบุผู้ค้าหรือการดำเนินงานที่มีความเสี่ยงสูงที่ต้องบริหารจัดการ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- องค์กรควรมีการตรวจประเมินการดำเนินงานของผู้ค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความท้าทาย และโอกาสในการรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานของผู้ค้านั้นสอดคล้องตามแนวปฏิบัติขององค์กร

- องค์กรควรมีการทบทวนประเด็นความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคำนึงถึงประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ ที่สามารถสร้างผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ประเด็นย่อยที่ 2 จริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

การสนับสนุนให้ผู้ค้ามีการปฏิบัติงานภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่ดี โปร่งใส และเป็นธรรม

หลักการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรพิจารณาคัดเลือกผู้ค้าที่ยึดถือกฎหมาย และมาตรฐานทางจริยธรรม ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนตลอดทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนให้ความรู้แก่ผู้ค้า และผู้รับจ้างช่วงเกี่ยวกับหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง
- องค์กรควรประยุกต์ใช้แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของผู้ค้า OR เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ค้าที่ดำเนินกิจกรรมการผลิต การบริการ และกระบวนการทางธุรกิจจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรม

ประเด็นย่อยที่ 3 การร่วมมือในห่วงโซ่อุปทาน

การสร้างความร่วมมือเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ หรือศักยภาพองค์กร เช่น การลดต้นทุน การสร้างรายได้เพิ่ม

หลักการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรสนับสนุนการสร้างความร่วมมือกับบริษัทในกลุ่ม ปตท./ กลุ่ม OR และ/หรือกลุ่มคู่ค้า และผู้ค้า เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน และแสวงหาโอกาสในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ
- องค์กรควรสนับสนุนความร่วมมือในการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน

ประเด็นย่อยที่ 4 การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และผู้ค้า

การเพิ่มศักยภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ค้า และผู้รับจ้างช่วงด้านการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน เพื่อลดความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน และส่งเสริมความร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรบูรณาการประเด็นด้านความยั่งยืนเข้าไปในการปฏิบัติงานของผู้ค้า เช่น การผนวกประเด็นด้านความยั่งยืนเข้าไปในเกณฑ์การคัดเลือกผู้ค้า การระบุข้อกำหนดด้านความยั่งยืนในสัญญาว่าจ้าง และการจัดการฝึกอบรมด้านความยั่งยืนสำหรับผู้ค้า
- องค์กรควรจัดการฝึกอบรมพนักงานจัดหา ให้เข้าใจถึงความสำคัญของการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และสนับสนุนให้ประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

ประเด็นที่ 6 การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Stewardship)

การรักษาคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ มาตรฐานสากล และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท จะไม่ส่งผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สินต่อผู้ใช้งาน หรือผู้บริโภค ทั้งนี้ ยังครอบคลุมถึงการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคม

ประเด็นด้านการดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ

คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ (Quality Products and Services)	การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Stewardship)	ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health and Wellbeing Promotion Products)

ประเด็นย่อยที่ 1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ (Quality Products and Services)

องค์กรต้องส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า สอดคล้องตามกฎหมาย และดำเนินการอย่างปลอดภัย รวมถึงป้องกันการเกิด Product and Service Quality Defect ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรต้องมุ่งมั่นรักษา คุณภาพ และความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- องค์กรต้องมีการบริหารงานการดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ และถูกทบทวนตามช่วงเวลาอย่างสม่ำเสมอหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรหรือธุรกิจที่มีนัยสำคัญ
- องค์กรควรมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานการดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ
- องค์กรควรมีการนำข้อมูลผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจและการปฏิบัติการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรควรมีแนวทางบริหารจัดการเพื่อควบคุมดูแล และป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบ จากผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ค้า และลูกค้า จัดให้มีการตรวจประเมิน

ประเด็นย่อยที่ 2 การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Stewardship)

การแสดงความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และบริการตลอดห่วงโซ่คุณค่าถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญ

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม ที่เกิดขึ้นตลอดวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร
- องค์กรควรมั่นใจว่ากระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือการปฏิบัติด้านแรงงาน
- องค์กรควรมีการกำหนดกระบวนการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ตามหน่วยธุรกิจที่มีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัย โดยมีกระบวนการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ที่ดังกล่าวก่อนถึงมือผู้บริโภค (End Consumer)
- องค์ควรจัดให้มีช่องทางรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผลิตภัณฑ์และบริการ และจัดให้มีกระบวนการดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และสื่อสารแนวทางการแก้ไขและป้องกันทันที

ประเด็นย่อยที่ 3 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health and Well-being Promotion Products)

การส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีถือเป็นพันธกรณีทางจริยธรรม องค์กรที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีมักถูกมองว่ามีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมโดยให้ความสำคัญกับสุขภาพและสวัสดิภาพของลูกค้า ตลอดจนสังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมสุขอนามัย และความปลอดภัยของลูกค้า ตลอดจนช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- องค์กรควรพิจารณาใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดปริมาณการใช้ทรัพยากร ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนในกระบวนการผลิต หรือการขนส่ง
- องค์กรควรนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาพิจารณาในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความคาดหวังด้านสุขภาพ ความปลอดภัย สังคม และสิ่งแวดล้อมของลูกค้า สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสีย อย่างต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับทุกคน (Innovation and Technology for All)

การสร้างสรรค์นวัตกรรมสำหรับทุกคน เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการใช้เทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีมูลค่าเพิ่ม สามารถตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนการสร้างสรรค์นวัตกรรมภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมถึงสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น

ประเด็นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับทุกคน

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล	การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ

ประเด็นย่อยที่ 1 การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (Digitalization)

กระบวนการบูรณาการเทคโนโลยีและกลยุทธ์ดิจิทัลในด้านต่างๆ ของธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพ และรักษาความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรพิจารณาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อขยายฐานลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน หรือตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่
- องค์กรควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการผลิต การควบคุมคุณภาพ และการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยการใช้อุปกรณ์ IoT ระบบอัตโนมัติ และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน
- องค์กรสามารถนำระบบดิจิตอลมาช่วยยกระดับการดำเนินงาน เช่น การพัฒนาระบบ E-Commerce จาก Marketing Data-Driven, การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง, ระบบการชำระเงิน, การบริหารจัดการเส้นทางการขนส่ง, การบริหารจัดการพลังงาน รวมถึงช่องทางการสื่อสาร

ประเด็นย่อยที่ 2 การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG Investment and Market Opportunities)

การลงทุนอย่างยั่งยืน คือ การลงทุนที่ไม่ได้พิจารณาเพียงผลตอบแทนทางด้านการเงิน แต่ให้ความสำคัญในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรมีการลงทุนที่ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ต้นน้ำ ถึงปลายน้ำ โดยพิจารณาการลดผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดต่อสังคม ชุมชน หรือสิ่งแวดล้อม
- องค์กรควรลงทุนในธุรกิจที่สร้างผลตอบแทน ไปพร้อมกับการสนับสนุนและส่งเสริมผลตอบแทนทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน และสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร
- องค์กรควรสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบนิเวศ (Ecosystem) ให้ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

ประเด็นที่ 8 ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues)

ความรับผิดชอบต่าง ๆ ประกอบด้วย การให้ความรู้และสารสนเทศที่ถูกต้อง มีการใช้สารสนเทศด้านการตลาดและกระบวนการในการทาข้อตกลงที่มีความยุติธรรม โปร่งใส และมีประโยชน์ สนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน และการใช้นวัตกรรมเพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้จากทุกภาคส่วน รวมทั้งตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อผู้เปราะบาง และผู้ที่เสียเปรียบ คำว่าผู้บริโภค หมายถึง ปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนต่าง ๆ ที่ใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร โดยไม่จำเป็นต้องหมายความว่าผู้บริโภคจะต้องจ่ายเงินเพื่อผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ เท่านั้น ความรับผิดชอบต่าง ๆ ยังมีความเกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ให้เหลือน้อยที่สุดที่มาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการได้รับการบริการ ตลอดทั้งการออกแบบ การผลิต การแจกจ่าย การให้สารสนเทศ บริการสนับสนุนต่าง ๆ และขั้นตอนการดำเนินงานในการถอนและเรียกคืนผลิตภัณฑ์ หากองค์กรมีการร้องขอ หรือรวมรวมข้อมูลที่เป็นส่วนบุคคล องค์กรควรมีความรับผิดชอบในการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคดังกล่าว ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความต้องการตามข้อกฎหมายของผู้บริโภคต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจต่อความต้องการขั้นพื้นฐานและสิทธิของทุก ๆ คน

ประเด็นย่อยที่ 1 การตลาดที่เป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นจริงและไม่เบี่ยงเบน และการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม (Fair Marketing, Factual and Unbiased Information and Fair Contractual Practices)

การปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม เป็นการให้สารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นจริงและไม่เบี่ยงเบนในรูปแบบที่ผู้บริโภคสามารถเข้าใจได้ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคทำการตัดสินใจจากสารสนเทศที่ได้รับเกี่ยวกับการบริโภค และการเลือกซื้อ และเปรียบเทียบคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีความแตกต่างกันได้ มีเป้าหมายเพื่อปกป้องผลประโยชน์ที่เป็นธรรมของทั้งผู้ส่งมอบและผู้บริโภค

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรไม่ควรเข้าร่วมในการปฏิบัติใด ๆ ที่หลอกลวง ทำให้เกิดการเข้าใจผิด ฉ้อโกงหรือไม่เป็นธรรม ไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ
- องค์กรควรเปิดเผยราคารวมสุทธิและภาษี ข้อตกลงและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และการบริการ

- องค์กรควรให้สารสนเทศที่สมบูรณ์ถูกต้อง สามารถเข้าใจได้ และสามารถเปรียบเทียบอย่างเป็นทางการได้ หรือใช้ภาษาที่ใช้กันทั่วไป ณ จุดขาย และเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
    - คุณลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการ หากเป็นไปได้ควรคำนึงถึงวงจรชีวิตทั้งหมด
    - คุณลักษณะหลักต่าง ๆ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ใช้วิธีทดสอบที่เป็นมาตรฐาน และ หากเป็นไปได้ควรมีการเปรียบเทียบ เช่น เปรียบเทียบกับสมรรถนะโดยเฉลี่ย หรือแนวปฏิบัติที่ดีเลิศ
    - คุณลักษณะต่าง ๆ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และการบริการ ตัวอย่างเช่น การใช้ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย วัสดุและสารเคมีอันตรายที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์หรือที่ถูกปลดปล่อยออกมาจากผลิตภัณฑ์ในระหว่างวงจรชีวิต
    - สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ
    - สถานที่ตั้งขององค์กร สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เมื่อมีการขายภายในประเทศ หรือการขายไปยังต่างประเทศ รวมทั้งโดยวิธีทางอินเทอร์เน็ต การทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-commerce) หรือ การสั่งซื้อทางไปรษณีย์

<u>ประเด็นย่อยที่ 2 การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค (Protecting Consumers' Health and Safety)</u>

การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค เกี่ยวข้องกับการจัดหาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ปลอดภัยและไม่มีความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้อันอาจก่อให้เกิดอันตรายเมื่อถูกนำไปใช้งานหรือนำไปบริโภคหรือการรับการบริการ ซึ่งการคุ้มครองควรครอบคลุมทั้งการนำไปใช้งานตามที่ได้ตั้งใจ หรือโดยการใช้งานที่ไม่ถูกต้องที่ได้คาดการณ์ไว้

<u>หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา</u>

- องค์กรควรจัดหาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน และบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งต่อทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อมภายใต้สภาวะการใช้งานปกติและที่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า
- ในกรณีที่ได้มีการวางตลาดผลิตภัณฑ์ไปเรียบร้อยแล้ว และพบในภายหลังว่าผลิตภัณฑ์ยังคงมีอันตรายที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า มีข้อบกพร่องที่รุนแรง หรือมีสารสนเทศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือมีข้อความที่ไม่ถูกต้องอยู่ องค์กรควรหยุดการบริการหรือการถอนคืนผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในห่วงโซ่ของการกระจายสินค้าทั้งหมด และองค์กรควรเรียกคืนผลิตภัณฑ์โดยใช้มาตรการและสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้การบริการได้รับทราบ และให้การชดเชยแก่ผู้บริโภคต่าง ๆ สำหรับการที่ได้รับผลเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว
- องค์กรควรมีมาตรการต่าง ๆ สำหรับการสอบกลับได้สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ
- องค์กรควรให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยที่สำคัญแก่ผู้บริโภค โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล
- องค์กรควรแนะนำผู้บริโภคถึงการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม และเตือนผู้บริโภคให้ทราบถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในสภาพการใช้งานปกติ
- องค์กรควรจัดทำมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันผลิตภัณฑ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยขึ้น จากการเคลื่อนย้ายหรือการจัดเก็บที่ไม่ถูกต้องในขณะที่อยู่ในความดูแลของผู้บริโภคเอง

<u>ประเด็นย่อยที่ 3 การบริโภคอย่างยั่งยืน (Sustainable Consumption)</u>

การบริโภคอย่างยั่งยืน คือ การบริโภคผลิตภัณฑ์และทรัพยากรต่าง ๆ ด้วยอัตราที่สอดรับกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยคำนึงถึงวงจรชีวิต และห่วงโซ่แห่งคุณค่าของผลิตภัณฑ์และการบริการ

<u>หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา</u>

- องค์กรควรสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับอำนาจของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้เข้าใจถึงข้อมูลผลกระทบต่าง ๆ ในการเลือกผลิตภัณฑ์และการบริการสำหรับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้บริโภคเอง สังคมและต่อสิ่งแวดล้อม

- องค์กรควรนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่ผู้บริโภค โดยคำนึงถึงวงจรชีวิตทั้งหมด และการลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นย่อยที่ 4 การบริการ การสนับสนุน และการยุติข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งแก่ผู้บริโภค (Consumer Service, Support, and Complaint and Dispute Resolution)

การบริการ การสนับสนุน รวมทั้งการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งของผู้บริโภค เป็นกลไกที่ใช้เพื่อดำเนินการกับความต้องการของผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้ขายหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการให้ผู้บริโภคไปแล้ว โดยสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค และลดระดับของข้อร้องเรียนได้โดยการเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพสูง ด้วยการให้ข้อแนะนำที่ชัดเจนแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้ที่เหมาะสม และการแก้ปัญหาหรือการดำเนินการต่อการใช้งานที่ผิดพลาด นอกจากนี้ยังสามารถติดตามประสิทธิผลของการดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการภายหลังการขาย

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรกำหนดมาตรการในการรับคืนผลิตภัณฑ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือได้รับการแก้ไขด้วยวิธีอื่น ๆ อย่างเหมาะสม
- องค์กรควรทบทวนข้อร้องเรียนและปรับปรุงแนวปฏิบัติในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ
- องค์กรควรสื่อสารกับผู้บริโภคอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการและการสนับสนุนต่าง ๆ ภายหลังการส่งมอบ

ประเด็นย่อยที่ 5 การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค (Consumer Data Protection and Privacy)

การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค มีความมุ่งหวังเพื่อรักษาสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคโดยการจำกัดเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม และวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการดังกล่าว รวมทั้งการนำไปใช้ และการรักษาไว้อย่างปลอดภัย องค์กรสามารถรักษาความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กร โดยการใช้ระบบสำหรับการรับข้อมูล การใช้ และการปกป้องข้อมูลของผู้บริโภคอย่างเข้มงวด

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นสำหรับใช้ในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และการบริการ หรือได้มีการแจ้งให้ทราบและได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคก่อนโดยได้รับข้อมูลมาด้วยวิธีการที่ถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม
- องค์กรควรระบุวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน ทั้งก่อน หรือในระหว่างการเก็บข้อมูล
- องค์กรควรปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้มาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ

ประเด็นย่อยที่ 6 การเข้าถึงการบริการที่จำเป็น (Access to Essential Services)

การเข้าถึงการบริการที่จำเป็น คือ การสนับสนุนให้พื้นที่ต่าง ๆ ได้รับการบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคที่จำเป็น เช่น ไฟฟ้า ก๊าซ อย่างทั่วถึง เพื่อให้มั่นใจได้ถึงการเคารพต่อสิทธิในการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียง

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรไม่ควรยกเลิกการให้บริการที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภคหรือกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้ชำระค่าบริการโดยปราศจากการให้โอกาสแก่ผู้บริโภคเหล่านั้นมาชาระค่าบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- องค์กรไม่ควรเลือกปฏิบัติในกลุ่มต่าง ๆ ของผู้บริโภคทั้งหมด โดยเฉพาะในระหว่างที่มีการลดการบริการ หรือหยุดการส่งมอบ

ประเด็นย่อยที่ 7 การให้ความรู้และสร้างความตระหนัก (Education and Awareness)

การให้ความรู้และการสร้างความตระหนัก สามารถช่วยให้ผู้บริโภคได้รับรู้ เป็นอย่างดี มีความตระหนักรู้ถึงสิทธิและความรับผิดชอบต่าง ๆ ของตนเอง ทำให้สามารถแสดงบทบาท และมีการตัดสินใจซื้อและมีการบริโภคอย่างรับผิดชอบ เพื่อยกระดับของความตระหนักเกี่ยวกับผลกระทบจากทางเลือกต่าง ๆ ในการบริโภค และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรให้ความรู้แก่ผู้บริโภคด้วยการระบุรายละเอียด ดังตัวอย่างต่อไปนี้
    - สุขภาพ และความปลอดภัย รวมถึงอันตรายต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์
    - สารสนเทศเกี่ยวกับกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง วิธีการต่าง ๆ ในการได้รับการชดเชย และหน่วยงานราชการ และองค์กรต่าง ๆ สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค
    - การแสดงฉลากผลิตภัณฑ์ และการบริการ รวมทั้งสารสนเทศที่จัดเตรียมไว้ในคู่มือและวิธีการใช้งานต่าง ๆ
    - สารสนเทศเกี่ยวกับน้ำหนัก และหน่วยวัด ราคา คุณภาพ เงื่อนไขของสินเชื่อ และความพร้อม สำหรับการให้บริการที่จำเป็น
    - สารสนเทศเกี่ยวกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวของกับการใช้งานและข้อควรระวังที่จำเป็น
    - การปกป้องสิ่งแวดล้อม
    - ประสิทธิภาพของการใช้วัสดุต่าง ๆ พลังงาน และน้ำ
    - การบริโภคอย่างยั่งยืน
    - ความเหมาะสมของการกำจัดบรรจุภัณฑ์ ของเสีย และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

ประเด็นที่ 9 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นการดำเนินการที่มากกว่าการชี้บ่งและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร รวมไปถึงการสนับสนุนและการสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชน โดยควรศึกษาวิจัยถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชุมชน และวางแผนแนวทางสำหรับการบรรเทาผลกระทบเชิงลบและจัดการกับผลกระทบเชิงบวกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของชุมชนยังเป็นการวางรากฐานของการรับรู้ถึงค่านิยมของชุมชนด้วย องค์กรเองก็คือผู้มีส่วนได้เสียของชุมชน และร่วมรับผลประโยชน์กับชุมชนด้วย

ในด้านการพัฒนาชุมชน องค์กรจะสามารถช่วยยกระดับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาดังกล่าวเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชากร และการพัฒนาชุมชนจะไม่ใช่กระบวนการที่คงที่ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของแรงผลักดันต่าง ๆ ทางสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย ยิ่งไปกว่านั้นการพัฒนาชุมชนอาจเป็นกระบวนการที่ทำเป็นระยะยาวที่ส่งผลที่แตกต่างได้

นอกจากนี้ การพัฒนาชุมชนอาจรวมไปถึงการทำให้เกิดความเข้มแข็งของหน่วยงานต่าง ๆ ของชุมชน กลุ่มและชมรมต่าง ๆ และโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเครือข่ายต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วย

ประเด็นการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน

ประเด็นย่อยที่ 1 การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement)

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นวิธีการขยายงานเชิงรุกออกไปสู่ชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สร้างความสัมพันธ์ในลักษณะหุ้นส่วนกับองค์กรท้องถิ่นต่าง ๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีของ

ชุมชน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของชุมชนยังช่วยให้องค์กรสร้างความคุ้นเคยกับความต้องการ รวมทั้งลำดับของความต้องการของชุมชนอีกด้วย

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรร่วมปรึกษาหารือกับกลุ่มตัวแทนของชุมชนในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญสำหรับการลงทุนด้านสังคมและกิจกรรมต่าง ๆ ของการพัฒนาชุมชน
- องค์กรควรร่วมปรึกษาและทำความคุ้นเคยกับชุมชนต่าง ๆ รวมทั้งชนพื้นเมืองในเรื่องเกี่ยวกับข้อตกลง และเงื่อนไขต่าง ๆ ของการพัฒนาที่อาจมีผลกระทบต่อชุมชน
- องค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การวางแผน การดำเนินการ การเฝ้าติดตามและการประเมินผลโครงการการพัฒนาต่าง ๆ

ประเด็นย่อยที่ 2 การศึกษาและวัฒนธรรม (Education and Culture)

การศึกษาและวัฒนธรรมล้วนเป็นพื้นฐานสาหรับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ และเป็นส่วนหนึ่งของเอกลักษณ์ของชุมชน การอนุรักษ์และการส่งเสริมวัฒนธรรม และการส่งเสริมการศึกษาให้สอดรับกับการเคารพต่อสิทธิต่าง ๆ ของมนุษยชนจะสร้างผลกระทบที่ดีในการอยู่ร่วมกันของสังคมและการพัฒนาสังคม

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในทุก ๆ ระดับ และสานสัมพันธ์ในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงการศึกษา การส่งเสริมความรู้ท้องถิ่น และช่วยขจัดภาวะไม่รู้หนังสือ
- องค์กรควรส่งเสริมการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับกลุ่มผู้เปราะบาง และกลุ่มที่ถูกเลือกปฏิบัติ
- องค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนให้เด็กได้รับการศึกษาอย่างเป็นทางการ และไม่สนับสนุนในการกีดกันที่จะไม่ให้เด็กได้รับการศึกษา เช่น การใช้แรงงานเด็ก เป็นต้น
- องค์กรควรสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมตามความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ของท้องถิ่นที่สอดคล้องกับหลักการของการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน รวมถึงการให้ความสำคัญแก่กลุ่มผู้เปราะบางที่ถูกละเลยเพื่อละเว้นการเลือกปฏิบัติ
- องค์กรควรพิจารณาส่งเสริมการศึกษาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ และยกระดับความตระหนักด้านสิทธิมนุษยชนให้สูงขึ้น
- องค์กรควรช่วยอนุรักษ์และปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรมีผลกระทบกับเรื่องดังกล่าว
- องค์กรควรส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีดั้งเดิมของชุมชนต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ประเด็นย่อยที่ 3 การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ (Employment Creation and Skills Development)

การจ้างงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการลดภาวะความยากจน โดยการพัฒนาทักษะเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของการส่งเสริมการจ้างงาน และช่วยประชาชนในการได้งานที่มีสภาพการทำงานที่ดี มีผลผลิตที่ดี สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรวิเคราะห์ถึงผลกระทบของการตัดสินใจลงทุนขององค์กรในการสร้างการจ้างงานและการลงทุนต่าง ๆ โดยตรงที่จะช่วยบรรเทาความยากจนโดยการสร้างการจ้างงานที่เห็นว่ามีความคุ้มค่าเชิง เศรษฐกิจ
- องค์กรควรพิจารณาการมีส่วนร่วมในโปรแกรมการพัฒนาทักษะทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ
- องค์กรควรให้ความใส่ใจเป็นพิเศษกับกลุ่มเปราะบางที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานและการสร้างขีดความสามารถ

ประเด็นย่อยที่ 4 การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี (Technology Development and Access)

ชุมชนและสมาชิกต่าง ๆ ต้องการความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างเต็มที่และมีความปลอดภัย องค์กรสามารถช่วยส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ โดยการใช้ความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สร้างคุณค่าต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้อย่างมากมาย

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรพิจารณาถึงความช่วยเหลือสนับสนุนในการพัฒนาสร้างนวัตกรรมของเทคโนโลยีซึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหาประเด็นต่าง ๆ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชนท้องถิ่น
- องค์กรควรพิจารณาถึงการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งความรู้และเทคโนโลยีดั้งเดิมไปพร้อม ๆ กับการปกป้องสิทธิของชุมชนต่อความรู้และเทคโนโลยีของชุมชน หากมีความคุ้มค่าในเชิงเศรษฐกิจ
- องค์กรควรพิจารณาสร้างความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัย หรือห้องปฏิบัติการวิจัยเพื่อทำให้การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีดียิ่งขึ้น รวมไปถึงหุ้นส่วนต่าง ๆ จากชุมชน และจ้างคนในท้องถิ่นเข้าทำงานดังกล่าว

ประเด็นย่อยที่ 5 การสร้างความมั่งคั่งและรายได้ (Wealth and Income Creation)

องค์กรสามารถส่งเสริมสนับสนุน ในการสร้างความมั่งคั่งและรายได้ผ่านทางโครงการต่าง ๆ การพัฒนาผู้ส่งมอบในท้องถิ่น และการจ้างงานสมาชิกในชุมชน ตลอดจนพยายามที่จะส่งเสริมเศรษฐกิจ และสวัสดิการสังคม หรือก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในชุมชนให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ องค์กรสามารถส่งเสริมการกระจายผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจอย่างสมดุลให้แก่สมาชิกต่าง ๆ ในชุมชน ทั้งนี้การสร้างความมั่งคั่งและรายได้ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรพิจารณาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในการเข้าไปหรือการออกมาจากชุมชน รวมทั้งผลกระทบของทรัพยากรพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน
- องค์กรควรริเริ่มโครงการต่าง ๆ ที่จะเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับความสามารถและโอกาสสำหรับผู้ค้าในท้องถิ่นเพื่อที่จะสนับสนุนห่วงโซ่คุณค่าและให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อกลุ่มเปราะบางต่าง ๆ ในชุมชน

ประเด็นย่อยที่ 6 สุขภาพ (Health)

สุขภาพเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมและได้รับการยอมรับว่าเป็นสิทธิมนุษยชน ภัยคุกคามต่าง ๆ ที่มีต่อสุขภาพของชุมชนสามารถมีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อสังคมและทำให้การพัฒนาเกิดการหยุดชะงักได้ ดังนั้นองค์กรควรให้ความเคารพต่อสิทธิด้านสุขภาพและควรช่วยเหลือสนับสนุนเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสมตามวิธีการต่าง ๆ ที่มีในองค์กร การป้องกันภัยคุกคามจากเชื้อโรคต่าง ๆ ที่มีต่อสุขภาพ รวมทั้งการบรรเทาความเสียหายใด ๆ ที่มีต่อชุมชน นอกจากนี้ ยังรวมถึงการรณรงค์ต่าง ๆ ด้านสาธารณสุข องค์กรควรสนับสนุนการเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพเท่าที่เป็นไปได้อย่างเหมาะสม

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรพิจารณาสนับสนุนการมีสุขภาพที่ดี เช่น การส่งเสริมสนับสนุนให้สามารถเข้าถึงยารักษาโรคต่าง ๆ และการฉีดวัคซีน และสนับสนุนข้อมูลด้านสุขภาพ รวมถึงการออกกาลังกายและการมีโภชนาการที่ดี เป็นต้น
- องค์กรควรพิจารณาเพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับภัยคุกคามต่อสุขภาพและโรคสำคัญต่าง ๆ และการป้องกัน เช่น โรคเอดส์ (HIV/AIDS) โรคมะเร็ง โรคหัวใจ โรคไข้มาลาเรีย โรควัณโรค โรคอ้วน และการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นต้น

- องค์กรควรพิจารณาสนับสนุนการเข้าถึงบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานที่จำเป็น การจัดหาน้ำสะอาด และสุขอนามัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเจ็บป่วย

ประเด็นย่อยที่ 7 การลงทุนด้านสังคม (Social Investment)

การลงทุนด้านสังคมผ่านโครงการต่าง ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ด้านสังคมต่อสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ประเภทของการลงทุนด้านสังคมอาจรวมถึงโครงการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การฝึกอบรม วัฒนธรรม การดูแลสุขภาพ การสร้างรายได้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงการสามารถเข้าถึงสารสนเทศ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม องค์กรควรมีการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมการลงทุนให้ตอบรับกับความต้องการของชุมชนตามลำดับความสำคัญ ในการพิจารณาลำดับความสำคัญควรจัดทำ โดยผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควรจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว และช่วยส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรคำนึงถึงการส่งเสริมการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้การวางแผนโครงการลงทุนทางสังคม การดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหมด ควรเปิดโอกาสให้กับคนในชุมชนในการแสดงความคิดเห็นด้วย
- องค์กรควรประเมินผลข้อริเริ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และรายงานต่อชุมชนและประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งชี้บ่งถึงการปรับปรุงต่าง ๆ ที่อาจทาได้
- องค์กรควรพิจารณาการเป็นพันธมิตรกับองค์กรอื่น ๆ รวมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ หรือองค์กรพัฒนาเอกชน เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ความรู้ และทักษะต่าง ๆ
- องค์กรควรพิจารณาสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ซึ่งจัดให้มีการเข้าถึงอาหารและผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นอื่น ๆ สำหรับกลุ่มคนที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

ประเด็นที่ 10 ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Branding)

การดำเนินธุรกิจตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ยั่งยืน ผ่านการดำเนินงานที่มีจริยธรรม ได้รับการยอมรับจากชุมชนและสังคม รวมถึงตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ และส่งเสริมการกระจายรายได้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทจะสามารถเติบโตควบคู่ไปกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

ประเด็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร	การยอมรับจากสังคม	การกระจายรายได้	การสร้างความร่วมมือ

ประเด็นย่อยที่ 1: การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร (Branding Management)

การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กรที่ดีนั้น ต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรที่ยั่งยืนเพื่อให้เกิดความรับรู้และบอกต่อคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร โดยลูกค้าและผู้บริโภค ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการทำการตลาด การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์อย่างมีจรรณยาบรรณ ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานและภาพลักษณ์ของธุรกิจที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรต้องมั่นใจว่า การสร้างแบรนด์และการสื่อสารมีความซื่อสัตย์ และเป็นจริง หลีกเลี่ยงการโฆษณาหรือการส่งเสริมการขายที่หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิด
- องค์กรต้องพิจารณาบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมสังคมและจริยธรรมของตลาดเป้าหมายเมื่อพัฒนากลยุทธ์การสร้างแบรนด์เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดหรืออันตราย
- องค์กรต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการสร้างแบรนด์สอดคล้องกับคุณภาพและประสิทธิภาพที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์และบริการส่งเสริมความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้า
- องค์กรต้องสามารถเปิดเผยแหล่งที่มาของข้อมูล และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในสื่อการตลาดและโฆษณาได้อย่างชัดเจน
- องค์กรควรตรวจสอบให้มั่นใจว่า การสร้างแบรนด์สอดคล้องกับกับค่านิยมพันธกิจและวิสัยทัศน์หลักขององค์กรซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและพฤติกรรมทางจริยธรรม
- องค์กรควรพัฒนาแผนการจัดการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์วิกฤตจากการเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อแบรนด์ หรืออาจเป็นอันตรายต่อชื่อเสียงขององค์กร

ประเด็นย่อยที่ 2: การยอมรับจากสังคม (Social License to Operate)

การได้รับการยอมรับจากสังคมถือเป็นประเด็นสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ เนื่องจากการได้รับการยอมรับจากสังคมแสดงว่า กิจกรรมการดำเนินธุรกิจขององค์กร ได้รับการยอมรับจากชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เป็นสัญญาทางสังคมที่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อบังคับและสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรศึกษา และทำความเข้าใจความคาดหวัง ประเด็น ข้อกังวลของผู้มีส่วนเสีย และบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- องค์กรต้องมีช่องทางสื่อสาร รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และมีกระบวนการปิดข้อร้องเรียน วิเคราะห์หาสาเหตุ และป้องกันการเกิดซ้ำ
- องค์กรต้องมีการดำเนินงานที่โปร่งใส มีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม

ประเด็นย่อยที่ 3: การกระจายรายได้ (Wealth Distribution)

การสร้างแบรนด์ที่เน้นความมุ่งมั่นขององค์กรในการกระจายความมั่งคั่งและความเท่าเทียมกันของรายได้ เป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความแตกต่าง และเน้นให้เห็นความมุ่งมั่นขององค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ใส่ใจสังคม ชุมชน พนักงาน ส่งเสริมความเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดค่านิยมหลักที่เกี่ยวข้องกับการกระจายความมั่งคั่งความเท่าเทียมกันของรายได้และความรับผิดชอบต่อสังคม
- องค์กรควรมีการสื่อสารเป้าหมายการดำเนินงานระยะยาว และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรควรมีความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการสนับสนุนการกระจายรายได้ และลดความเหลื่อมล้ำ

ประเด็นย่อยที่ 4: การสร้างความร่วมมือ (Collaborativeness)

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และชุมชน เพื่อผลักดันการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแล

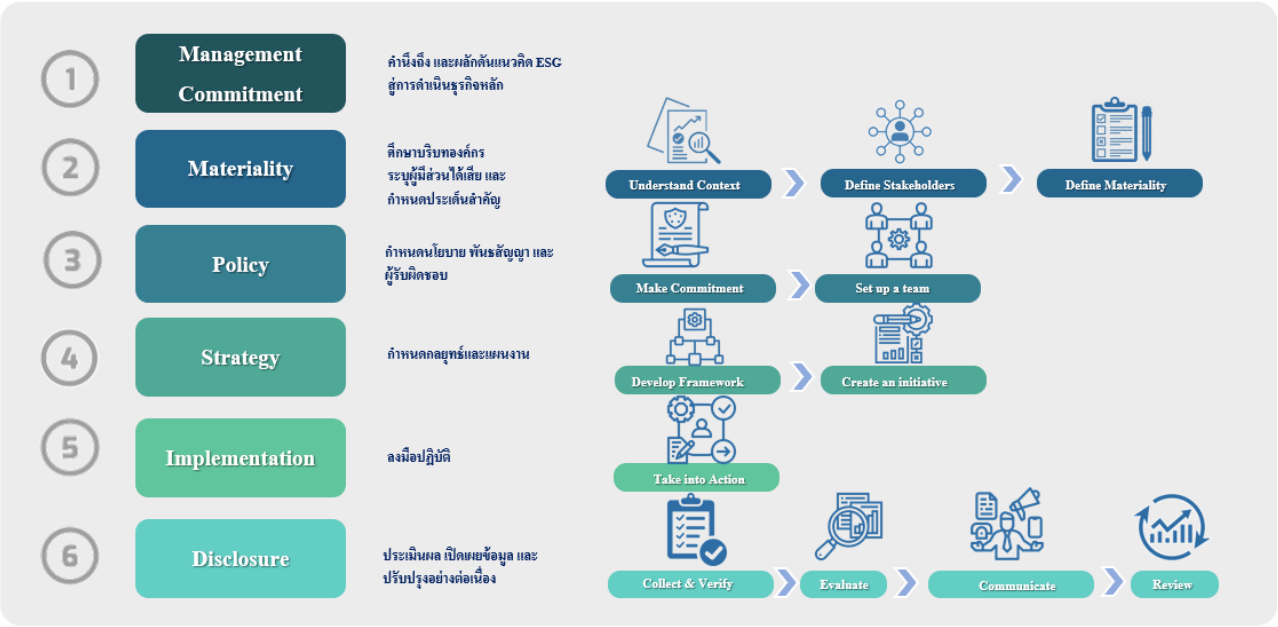
หลักการการดำเนินงานและข้อพิจารณา

- องค์กรควรอแสดงความเป็นผู้นำในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยระบุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จจากความร่วมมือที่ชัดเจนสำหรับทุกฝ่าย
- องค์กรควรรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย และทำการประเมินความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสียต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรควรนำบทเรียนที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย มากำหนดโอกาสในการปรับปรุงแนวทางการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบบริหารจัดการองค์ความรู้

5.3 กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน OR

ในการบริหารจัดการความยั่งยืนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ควรพิจารณาบูรณาการเข้าไปในระบบ/ กระบวนการบริหารงานต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วในองค์กร เพื่อให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานประจำวันของแต่ละหน่วยงาน ตามโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด

กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน OR ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 3 กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน OR

กระบวนการที่ 1 (Management Commitment)

การแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นขององค์กรที่ชัดเจนที่ประกาศโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร เพื่อผลักดันแนวคิดการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ที่คำนึงถึงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สู่การดำเนินธุรกิจขององค์กร รวมทั้งมีการกำหนดโครงสร้างและมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านการบริหารความยั่งยืนองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม และกำหนดให้มีการทบทวนผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างเหมาะสม และเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- คณะกรรมการและผู้บริหารสูงสุดขององค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สื่อถึงเจตนารมณ์ขององค์กร (Vision with Purpose) และพันธกิจที่แสดงถึงความมุ่งมั่น (Mission with Aspiration) อย่างชัดเจน เพื่อกำหนดเป้าหมายระยะยาวของการดำเนินธุรกิจในขั้นพื้นฐานโดยพิจารณามิติที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านเศรษฐกิจ/การกำกับดูแล
- ผู้บริหารสูงสุดควรกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านการบริหารความยั่งยืนองค์กร กำหนดหรือจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง และมอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กรอย่างเหมาะสม โดยมีการจัดทำกระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืนขององค์กรอย่างชัดเจน

กระบวนการที่ 2 การวิเคราะห์บริบท ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร (Materiality)

2.1 การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทขององค์กร (Context analysis)

เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ องค์กรจำเป็นต้องเข้าใจบริบทหรือ “ตัวตน” ขององค์กรก่อนเป็นลำดับแรก โดยสามารถศึกษาและวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรม ห่วงโซ่คุณค่า กลยุทธ์ ความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ ตลอดจนทิศทางและแนวโน้มของอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นบริบทขององค์กรได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นด้านความยั่งยืนที่องค์กรจควรให้ความสำคัญและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างเข้มแข็งในระยะยาว

2.2 การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย การวิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจมีผลกระทบต่อกัน พร้อมกำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder analysis)

นอกเหนือจากวิเคราะห์บริบทขององค์กรแล้ว ควรวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าด้วย โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

2.2.1 ระบุผู้มีส่วนได้เสีย

องค์กรควรระบุได้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใดบ้างตลอดห่วงโซ่คุณค่า และสามารถจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ทั้งผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงและผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม

2.2.2 วิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจมีผลกระทบต่อกัน

องค์กรควรสามารถประเมินประเด็นผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธุรกิจและที่ธุรกิจมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เห็นว่าในความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย ใครเป็นผู้สร้างผลกระทบและใครเป็นผู้ได้รับผลกระทบ และผลกระทบดังกล่าวเป็นผลกระทบเชิงบวกหรือลบและครอบคลุมประเด็นเรื่องใดบ้าง ซึ่งองค์กรควรดำเนินการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบ เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

2.2.3 กำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม

องค์กรควรกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มีแนวทางในการสื่อสารและจัดการประเด็นดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิผล ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจมีช่องทางในการเข้าถึงหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน

2.3 การกำหนดและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality analysis)

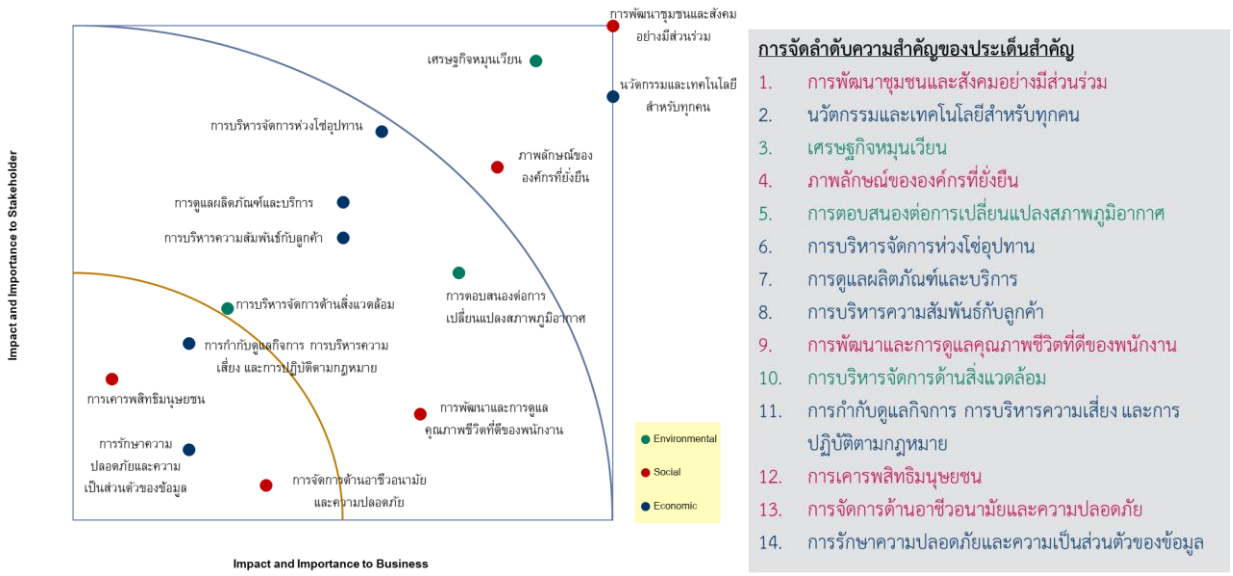
จากกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรสามารถมองเห็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียสร้างผลกระทบต่อธุรกิจและประเด็นที่ธุรกิจสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรจึงควรนำประเด็นผลกระทบดังกล่าวมากำหนดเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

2.3.1 กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

องค์กรคัดเลือกและกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนจากหัวข้อผลกระทบที่ทั้งธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ซึ่งครอบคลุมผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจ เช่น การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การจัดการก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

2.3.2 จัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

องค์กรควรประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบจากประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น โดยกำหนดระดับสเกลที่ใช้ประเมินใน 2 มุมมอง โดยประเมินว่า (1) ประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าวมีผลกระทบต่อธุรกิจในระดับใด และ (2) ประเด็นนั้นมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในระดับใด



รูปที่ 4 ตัวอย่างการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของ OR ปี 2565

เมื่อองค์กรสามารถจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน องค์กรจะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าประเด็นใดที่องค์กรควรให้ความสำคัญในระดับต้น ๆ เพื่อนำไปจัดทำแนวทางการบริหารจัดการแต่ละประเด็นให้เหมาะสมต่อไป และถือเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปใช้ต่อในการกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาธุรกิจ

อย่างไรก็ดี ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่องค์กรกำหนดไว้อาจเปลี่ยนแปลงไปหรือเปลี่ยนลำดับความสำคัญเมื่อบริบทขององค์กรหรือผู้มีส่วนได้เสียเปลี่ยนไป ดังนั้นองค์กรจึงควรทบทวนและประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

กระบวนการที่ 3 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนขององค์กร (Policy)

3.1 การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กร (Commitment)

เมื่อได้ศึกษาและวิเคราะห์บริบทและประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรแล้ว องค์กรควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน

ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรควรประกาศและสื่อสารนโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืนต่อผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง และควรกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับการบริหารจัดการความยั่งยืน โดยพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย และห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร รวมไปถึงปัจจัยภายในและภายนอก ความเสี่ยงและโอกาสด้านความยั่งยืนที่สัมพันธ์กับธุรกิจ และความคาดหวังและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อองค์กร ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ สังคมชุมชน ผู้ลงทุน ลูกค้า คู่ค้าและคู่ความร่วมมือ และพนักงาน

3.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นเพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up)

องค์กรควรกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นให้ครบถ้วน (นอกเหนือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการบริหารความยั่งยืนองค์กร) อีกทั้งควรสื่อสารให้ผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่า ใครบ้างที่มีบทบาทรับผิดชอบในประเด็นต่างๆ ด้านความยั่งยืน เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่าง บูรณาการ เนื่องจากการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของทุกคนล้วนมีความเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร อย่างไรก็ดี เพื่อให้มีความชัดเจนในการทำงานและการติดตามผลงาน องค์กรควรกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดำเนินงานและรับผิดชอบหลักในแต่ละประเด็นไว้ให้ชัดเจน

องค์กรหลายแห่งนิยมกำหนดตัวบุคคลหรือฝ่ายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตามความเกี่ยวข้องกับหน้าที่งานหลัก ยกตัวอย่างเช่น

- ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร เกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์และกรอบแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน
- ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและแรงงาน
- ฝ่ายปฏิบัติการ เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- ฝ่ายจัดซื้อ เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการบริหารจัดการผู้ค้าในห่วงโซ่อุปทาน
- ฝ่ายสื่อสารองค์กร เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการบริหารภาพลักษณ์องค์กร และการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR after Process)
- ฝ่ายธรรมาภิบาลองค์กร เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการกำกับดูแล และการปฏิบัติที่เป็นธรรม

ฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินงานในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นอาจทำงานร่วมกันแบบข้ามสายงานในรูปแบบของคณะทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบูรณาการเชื่อมโยงกัน

นอกจากนี้ องค์กรอาจกำหนดให้มีฝ่ายงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลภาพรวมของการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนและเป็นศูนย์กลางในการประสานงานร่วมกับฝ่ายงานต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างบูรณาการและมุ่งบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร อย่างไรก็ดี การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอาจไม่มีรูปแบบหรือวิธีดำเนินการที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและบริบทของแต่ละองค์กร ซึ่งองค์กรสามารถพิจารณาได้ตามความเหมาะสม

กระบวนการที่ 4 การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy)

องค์กรควรกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนให้สอดคล้องกับนโยบายและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้และสอดคล้องกันในทุกระดับ ตั้งแต่กลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ จนถึงกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ โดยทั่วไปการกำหนดกรอบการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนมักเชื่อมโยงกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความยั่งยืนของธุรกิจ และเชื่อมโยงกับการพัฒนาธุรกิจในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไว้ด้วยกัน และควรกำหนดแผนปฏิบัติการหรือแผนงานด้านความยั่งยืนในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ที่ครอบคลุมถึงการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อให้เห็นว่าธุรกิจจะดำเนินงานในเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างไร ภายใต้กรอบการพัฒนาด้านความยั่งยืน ซึ่งควรสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรที่กำหนด

ในการกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน ควรกำหนดระยะเวลา แนวทางการดำเนินงาน และตัวชี้วัดที่ชัดเจน ซึ่งสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานได้ทั้งในเชิงผลลัพธ์แบบ Output และ Outcome เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนและสามารถประเมินคุณค่าหรือมูลค่าที่สร้างให้แก่ธุรกิจได้ และสร้างความเปลี่ยนแปลงให้องค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

กระบวนการที่ 5 การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implementation)

การนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย สามารถทำได้ตามแนวทางที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละองค์กรเห็นสมควร หลักพื้นฐานที่นิยมใช้ ได้แก่ Plan, Do, Check, Act (PDCA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและขับเคลื่อนแผนงานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ เนื่องจากการนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติมีกระบวนการดำเนินงานไม่แตกต่างจากการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการ ซึ่งจำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

องค์กรควรเริ่มต้นจากการวางแผนอย่างเหมาะสม จากนั้นจึงดำเนินการตามแผน ซึ่งควรมีการเฝ้าติดตามการดำเนินงานเป็นระยะเพื่อให้สามารถปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ รวมถึงมีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน วิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของการดำเนินงาน และสรุปบทเรียนที่ได้หลังจบโครงการ ทำให้ได้เรียนรู้รูปแบบและแนวทางการดำเนินแผนงานที่เหมาะสม เพื่อนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินแผนงานรอบใหม่ ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

กระบวนการที่ 6 การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclosure)

6.1 การรวบรวมและวางระบบจัดเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืน และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data collection & Verification)

องค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการและเครื่องมือหรือระบบในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เพื่อใช้ในการติดตามและพัฒนาผลการดำเนินงาน ตลอดจนนำข้อมูลผลการดำเนินงานไปเปิดเผยและสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลแต่ละส่วนอย่างชัดเจน โดยองค์กรควรตรวจสอบความถูกต้องของแนวทาง วิธีการวัด และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเชื่อถือได้ บางองค์กรอาจมีความจำเป็นต้องให้มีการสอบทานข้อมูลหรือรับรองคุณภาพของข้อมูลโดยหน่วยงานจากภายนอกเพิ่มเติมด้วย

6.2 การวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Evaluation)

เมื่อมีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแล้ว องค์กรควรวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งมักเป็นตัวชี้วัดในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลกระทบหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

องค์กรควรสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้ากับทรัพยากรของธุรกิจ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านความยั่งยืนสามารถเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ เช่น การสร้างยอดขายและกำไรจากการออกผลิตภัณฑ์ที่ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม การลดต้นทุนจากการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจนสามารถคิดค้นนวัตกรรมที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของธุรกิจ การดูแลพนักงานทำให้อัตราการลาออกลดลง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการตลาดและการขายที่เป็นธรรม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนแวดล้อมทำให้ธุรกิจได้รับการยอมรับในท้องถิ่น การอนุรักษ์ระบบนิเวศเพื่อสร้างความมั่นคงในการจัดหาวัตถุดิบ เป็นต้น

6.3 การเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Communication)

องค์กรควรเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างคุณค่าและ/หรือมูลค่าให้แก่ธุรกิจได้ ในการรายงานข้อมูลด้านความยั่งยืนให้มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ องค์กรควรนำเสนอข้อมูลที่สมดุล ซึ่งสะท้อนให้เห็นทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวของแผนงาน (ถ้ามี) โดยสามารถรายงานถึงความพยายามในการบริหารจัดการและดำเนินงานตามแผนงาน และยอมรับว่าอะไรคือปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้องค์กรไม่สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจและเห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัทอย่างโปร่งใสและปราศจากอคติ อันจะนำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตาของผู้มีส่วนได้เสีย

6.4 การทบทวนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Review & Benchmarking)

องค์กรควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินผลไปทบทวนว่าอะไรเป็นจุดเด่นที่องค์กรสามารถดำเนินการได้ดี หรืออะไรเป็นข้อปรับปรุงที่ควรพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงมีการเทียบเคียงสมรรถนะการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในประเด็นที่สำคัญกับองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ องค์กรควรติดตามทบทวนขอบเขตเนื้อหาของข้อมูลที่เปิดเผย ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เปิดเผยให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทอยู่เสมอ เพื่อให้สะท้อนศักยภาพและตัวตนของธุรกิจอย่างเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน

6) ภาคผนวก

1) ความสอดคล้องกับมาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) และ GRI

หลักการการบริหารจัดการความยั่งยืน	ISO 26000 หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคม
ความรับผิดชอบ (Accountability)	4.2 ความรับผิดชอบ (Accountability)
ความโปร่งใส (Transparency)	4.3 ความโปร่งใส (Transparency)
การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)	4.4 การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder interest)	4.5 การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (Respect for Stakeholder interest)
การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for rule of law)	4.6 การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for rule of law)
การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for international norms of behavior)	4.7 การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for international norms of behavior)
การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)	4.8 การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ISO26000 ที่เกี่ยวข้อง	GRI ที่เกี่ยวข้อง
ประเด็นที่ 1 ธรรมาภิบาล (Organizational Governance) การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair operating practices)	6.2 ธรรมาภิบาล (Organizational Governance) และ 6.6 การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair operating practices)	GRI 102-17: Mechanisms for advice and concerns about ethics
ประเด็นที่ 2 สิทธิมนุษยชน (Human Rights)	6.3 สิทธิมนุษยชน (Human Rights)	GRI 412: Human Rights Assessment
ประเด็นที่ 3 การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour practices)	6.4 การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour practices)	GRI 401: Employment GRI 402: Labor/Management Relations GRI 403: Occupational Health and Safety GRI 404: Training and Education GRI 405: Diversity and Equal Opportunity GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining
ประเด็นที่ 4 สิ่งแวดล้อม (The environment)	6.5 สิ่งแวดล้อม (The environment)	GRI 103: Management Approach GRI 302: Energy GRI 303: Water and Effluents GRI 305: Emission GRI 306: Waste
ประเด็นที่ 5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)		GRI 308: Supplier Environment Assessment GRI 414: Supplier Social Assessment
ประเด็นที่ 6 การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Stewardship)		GRI 416: Customer Health and Safety
ประเด็นที่ 7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับทุกคน (Innovation and Technology for All)		GRI103: Management Approach GRI 201: Economic Performacne
ประเด็นที่ 8 ประเด็นด้านผู้บริโภค (Customer issue)	6.7 ประเด็นด้านผู้บริโภค (Customer issue)	GRI 102-43: Approach to stakeholder engagement GRI 417: Marketing and Labeling

		GRI418: Customer Privacy
ประเด็นที่ 9 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)	6.8 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)	GRI 413: Local Communities
ประเด็นที่ 10 ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Branding)		GRI 417: Marketing and Labeling

2) แบบประเมินความสอดคล้องการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริหารจัดการความยั่งยืน OR

แบบประเมินความสอดคล้องการดำเนินงานตาม มาตรฐานการบริหารจัดการความยั่งยืน OR	
ประจำปี	
บริษัท/หน่วยงาน	
ผู้กรอกแบบประเมิน ตำแหน่ง	
Email/ โทร.	

บริษัทหรือหน่วยงานต้องจัดให้มีการประเมินตนเองทุกปีตามที่ระบุในมาตรฐานการบริหารจัดการความยั่งยืน OR โดยมีเนื้อหาที่อยู่ในขอบข่ายการประเมิน ซึ่งใช้หลักการพื้นฐาน 7 หลักการ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการประเด็นสำคัญขององค์กร ดังนี้

- กระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน
- ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน
  - ประเด็นที่ 1 ธรรมาภิบาล (Organizational Governance) และ การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)
  - ประเด็นที่ 2 สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
  - ประเด็นที่ 3 การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices)
  - ประเด็นที่ 4 สิ่งแวดล้อม (The Environment)
  - ประเด็นที่ 5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)
  - ประเด็นที่ 6 การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Stewardship)
  - ประเด็นที่ 7 นวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับทุกคน (Innovation and Technology for All)
  - ประเด็นที่ 8 ประเด็นด้านผู้บริโภค (Customer Issue)
  - ประเด็นที่ 9 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)
  - ประเด็นที่ 10 ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Branding)

การระบุสถานะการดำเนินงานในปัจจุบัน

องค์กรอธิบาย Keyword การดำเนินงานที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อนั้น ๆ และระบุหลักฐานอ้างอิงที่สอดคล้องกับการดำเนินงาน

การระบุเอกสารอ้างอิง

องค์กรระบุชื่อเอกสารอ้างอิงและแนบไฟล์เอกสารชื่อเดียวกัน หรือระบุ Link ที่สามารถกดไปยังหน้าที่เกี่ยวข้องและระบุชื่อหัวข้อที่อ้างอิง

การประเมินผลการดำเนินงานต้องพิจารณาการบริหารจัดการในแต่ละประเด็น โดยครอบคลุมลักษณะของการประเมิน ดังนี้

Content	ประเมินการมีระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ระบุแนวทางการปฏิบัติ อย่างชัดเจน

Deployment	ประเมินกระบวนการในการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติไปยังผู้รับผิดชอบ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติได้สอดคล้องตามแนวทางที่กำหนด
Conformance	ประเมินถึงหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการปฏิบัติสอดคล้องตามแนวทางที่กำหนด
Performance	ประเมินผลการปฏิบัติงานหรือผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการดำเนินงานที่กำหนด

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

☐ **1. การปฏิบัติไม่สอดคล้องตามแนวทางที่กำหนด**

ไม่มีการดำเนินการตามที่ระบุ ไม่มีนโยบาย ระบบ หรือกระบวนการในการบริหารจัดการ

☐ **2. การปฏิบัติสอดคล้องตามข้อกำหนดเพียงบางส่วน**

มีการดำเนินการตามที่ระบุเพียงส่วนหนึ่ง แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่มีการประกาศนโยบายหรือประยุกต์ใช้กระบวนการและระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และไม่มีความสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรในการบริหารจัดการประเด็นและเกณฑ์การดำเนินงาน จำเป็นต้องมีการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญ

☐ **3. การปฏิบัติสอดคล้องตามข้อกำหนด**

มีการดำเนินการตามที่ระบุอย่างเป็นระบบ โดยที่องค์กรมีการประกาศนโยบายหรือประยุกต์ใช้ระบบและกระบวนการที่เป็นทางการและมีความสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร แต่ยังไม่จัดว่าเป็นการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานระดับสากล

☐ **4. การปฏิบัติที่ดีกว่าตามข้อกำหนด หรือการปฏิบัติที่เป็นเลิศ**

มีการปฏิบัติที่ดีกว่าข้อกำหนด และจัดเป็นการปฏิบัติที่เป็นเลิศในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ในทุกประเด็นและเกณฑ์การดำเนินงาน

*****ผู้ประเมินควรทบทวนการดำเนินงานในปัจจุบันที่เป็นจริง พร้อมทั้งระบุชื่อหลักฐานหรือชื่อเอกสารการดำเนินงานที่ชัดเจน*****

3) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำตัวชี้วัดดังต่อไปนี้ ไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร

ประเด็นสำคัญ		ประเภท	ตัวชี้วัด
1	ธรรมาภิบาล และการปฏิบัติที่เป็นธรรม	Leading	● ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมด้านธรรมาภิบาล ● ร้อยละของพนักงานที่ลงนามรับทราบในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีฯ ● ร้อยละของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
		Lagging	● ร้อยละของการบรรลุตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ● จำนวนเหตุการณ์ละเมิดการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ ● จำนวนข้อร้องเรียนหรือคดีความที่พิสูจน์แล้วว่าองค์กรเป็นฝ่ายผิดที่มีสาเหตุจากการละเมิด จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
2	สิทธิมนุษยชน	Leading	● ร้อยละของการดำเนินงานหรือพื้นที่ปฏิบัติงานที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ● ร้อยละของการดำเนินงานหรือพื้นที่ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และได้จัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ● ร้อยละของพนักงาน หรือผู้ค้าที่ได้รับการฝึกอบรบด้านสิทธิมนุษยชน
		Lagging	● จำนวนข้อร้องเรียนหรือคดีความที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่องค์กรเป็นฝ่ายผิด
3	การปฏิบัติด้านแรงงาน	Leading	● ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ● งบประมาณหรือจำนวนโครงการลงทุนเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคคลากร
		Lagging	● คะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ● จำนวนการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานและการเจ็บป่วยขั้นร้ายแรง ● อัตราการลาออกของพนักงาน

ประเด็นสำคัญ		ประเภท	ตัวชี้วัด
4	สิ่งแวดล้อม	Leading	• จำนวนค่าควบคุมด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด • จำนวนค่าควบคุมด้านสิ่งแวดล้อมที่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น • ร้อยละของโครงการลงทุนเพื่อการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • ร้อยละของการลงทุนด้านพลังงานทดแทน • จำนวนร้อยละของพื้นที่ปฏิบัติการที่ผ่านการประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ • จำนวนกิจกรรมและพื้นที่ปฏิบัติการที่มีความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ ที่มีแผนปฏิบัติการเพื่อบรรเทาความเสี่ยง
		Lagging	• ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร • จำนวนข้อร้องเรียนหรือคดีความที่เกิดจากการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม • ผลตอบแทนจากการลงทุนทางด้านสิ่งแวดล้อม และ/หรือ กำไรที่เพิ่มขึ้น (Environmental Return on Investment) • รายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการที่รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
5	การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	Leading	• จำนวนของผู้ค้าที่ได้รับการคัดกรอง (Screening) โดยมี ESG Criteria • ร้อยละของผู้ค้าที่ได้รับการตรวจประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน • ร้อยละของพนักงานจัดหาที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน • ร้อยละของผู้ค้าที่ผ่านการฝึกอบรมด้านความยั่งยืนสำหรับผู้ค้า
		Lagging	• จำนวนครั้งของการละเมิดแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของผู้ค้า OR และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลที่ดี • คะแนนความพึงพอใจของผู้ค้าต่อการดำเนินงานร่วมกับองค์กร • จำนวนครั้งของการเกิดเหตุหยุดชะงัก หรือมีอุบัติเหตุขั้นร้ายแรงที่มีสาเหตุจากการบริหารห่วงโซ่อุปทาน
6	การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ	Leading	• ร้อยละของผลิตภัณฑ์และบริการที่ผ่านการรับรองฉลากด้าน ESG • จำนวนข้อร้องเรียนซ้ำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากสาเหตุเดิม • จำนวนนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือส่งเสริมสุขอนามัยของผู้บริโภค หรือความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมชุมชน
		Lagging	• ร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับลูกค้า

ประเด็นสำคัญ		ประเภท	ตัวชี้วัด
			• จำนวนการแจ้งการละเมิดกฎระเบียบด้านสุขภาพและความปลอดภัย ที่เป็นผลกระทบจากผลิตภัณฑ์และบริการ • ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
7	นวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับทุกคน	Leading	• งบประมาณ/จำนวนโครงการที่มีการลงทุนด้านนวัตกรรม หรือเทคโนโลยี
		Lagging	• จำนวนคนที่ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ • จำนวนคู่ค้าที่มาร่วมใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ • จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดขึ้น เช่น สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้า
8	ประเด็นด้านผู้บริโภค	Leading	• จำนวนการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ สิทธิ ความรับผิดชอบ และอำนาจของผู้บริโภค แก่ผู้บริโภค • จำนวนช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ
		Lagging	• ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า • จำนวนผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
9	การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน	Leading	• จำนวนการสร้างงานและทักษะการประกอบอาชีพ ให้แก่สังคมชุมชน • จำนวนรายได้ที่สร้างให้แก่ชุมชน และสังคม • ร้อยละของการลงทุนด้านการพัฒนาสังคมชุมชน • จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานที่มีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาสังคมชุมชน
		Lagging	• จำนวนข้อร้องเรียนจากชุมชนที่องค์กรเป็นฝ่ายผิด • ร้อยละการลงทุนทางสังคม ของกำไรสุทธิจากการดำเนินงาน • ผลตอบแทนการลงทุนด้านสังคม (Social Return on Investment, SROI) • คะแนนความผูกพันของชุมชน (Community Engagement Score)
10	ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน	Leading	• จำนวน/งบประมาณการสื่อสาร การให้ข้อมูลด้าน ESG
		Lagging	• คะแนนการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรประจำปี

<u>หมายเหตุ</u>

ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) หมายถึง ตัวชี้วัดผลงานที่เป็นตัวแสดงให้เห็นถึงผลระหว่างกระบวนการสามารถนำไปใช้พยากรณ์แนวโน้มของตัวชี้วัดตามได้

ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) หมายถึง ตัวชี้วัดผลงานที่เป็นตัวแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการนั้น ๆ ว่าเป็นอย่างไร

4) ตัวอย่างแนวปฏิบัติและหลักฐานแสดงความสอดคล้องของ OR

ประเด็นสำคัญ		ประเภท	ตัวอย่างการดำเนินงานของ OR
1	ธรรมาภิบาล และการปฏิบัติที่เป็นธรรม	แนวปฏิบัติ	● ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ด้านการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านกฎหมายอย่างเหมาะสม ● ฝึกอบรมด้านธรรมาภิบาล และการปฏิบัติที่เป็นธรรม ● มีการประเมินความเสี่ยงด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันทั่วทั้งองค์กร (Anti-Fraud & Corruption Risk Assessment) รวมถึงกำหนดมาตรการควบคุมต่าง ๆ
		หลักฐาน/เอกสาร	● คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (CG Handbook) ● นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ● นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ● หลักสูตรการฝึกอบรมด้านธรรมาภิบาล และการปฏิบัติที่เป็นธรรม ● การรายงานความขัดแย้ง
2	สิทธิมนุษยชน	แนวปฏิบัติ	● ทำการประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน ● สื่อสารการบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ● ฝึกอบรมด้านสิทธิมนุษยชน ● กำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน
		หลักฐาน/เอกสาร	● นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ● กระบวนการประเมินความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน ● ทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Risk Register) ● หลักสูตรการฝึกอบรมด้านสิทธิมนุษยชน ● ช่องทางการรับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน
3	การปฏิบัติด้านแรงงาน	แนวปฏิบัติ	● ดำเนินการตามกฎหมายแรงงาน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ● มีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีความโปร่งใส เท่าเทียม ● ส่งเสริมความเสมอภาค และความหลากหลายของพนักงาน ● ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา มีการกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ ● กำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ● จัดกิจกรรม หรือโครงการเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร
		หลักฐาน/เอกสาร	● ข้อมูลการสรรหาพนักงานที่สามารถตรวจสอบได้ ● ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน ● ข้อมูลผลตอบแทนของพนักงาน ● ข้อมูลการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมความผูกพัน

ประเด็นสำคัญ		ประเภท	ตัวอย่างการดำเนินงานของ OR
4	สิ่งแวดล้อม	แนวปฏิบัติ	● ประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม ● จัดทำแผนในการควบคุมประเด็นความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม ● กำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณเพื่อติดตามการดำเนินงาน ● จัดอบรมให้แก่พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง
		หลักฐาน/เอกสาร	● นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE Policy) ● รายการประเด็นความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม ● แผนการดำเนินงาน และมาตรฐานควบคุมการดำเนินงาน ● เป้าหมายเชิงปริมาณทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ เป้าหมาย QSHE ประจำปี และ OR 2030 Goals ● เอกสารหลักฐานด้านการประกาศเจตนารมณ์มุ่งสู่เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ● หลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง
5	การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	แนวปฏิบัติ	● ประเมินและจัดลำดับความสำคัญของผู้ค้า ตามความเสี่ยงและมูลค่าการใช้จ่าย ● นำประเด็นด้านความยั่งยืนไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการคัดเลือกผู้ค้า ● พัฒนาศักยภาพพนักงานจัดหา และผู้ค้า
		หลักฐาน/เอกสาร	● แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของผู้ค้า OR ● เอกสารขั้นตอนการประเมินผู้ค้าอย่างยั่งยืน ● รายการผู้ค้าตามลำดับความเสี่ยง ● ข้อมูลกิจกรรม/หลักสูตรอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ค้า
6	การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ	แนวปฏิบัติ	● มีกระบวนการควบคุมคุณภาพและการบริการที่ส่งมอบ ● มีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ● มีการตั้งเป้าหมาย Product and Service Quality Defect ● มีกระบวนการติดตาม ทบทวน และปรับปรุงแก้ไขคุณภาพและบริการ ● มีกระบวนการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (Product Recall)
		หลักฐาน/เอกสาร	● นโยบายคุณภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE Policy) ● เป้าหมาย Product and Service Quality Defect
7	นวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับทุกคน	แนวปฏิบัติ	● นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบของการให้บริการที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค

ประเด็นสำคัญ		ประเภท	ตัวอย่างการดำเนินงานของ OR
			● ส่งเสริมการลงทุนเพื่อตอบสนองผลลัพธ์หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านสังคมหรือสิ่งแวดล้อม ● มีการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยการจัดกิจกรรมและโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
		หลักฐาน/เอกสาร	● การลงทุนในโครงการด้าน Digital Platform & Technology ต่าง ๆ ● การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อผลักดันนวัตกรรมทางธุรกิจ ● กิจกรรม/หลักสูตรอบรมเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมและเทคโนโลยี ● พอร์ตการลงทุน (Portfolio) ในการดำเนินธุรกิจคาร์บอนต่ำ
8	ประเด็นด้านผู้บริโภค	แนวปฏิบัติ	● เปิดเผยข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์และบริการที่แท้จริง ● มีกระบวนการควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ ว่ามีความปลอดภัย ● มีการให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่ผู้บริโภค ● มีการปกป้องและความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค ● มีการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียน
		หลักฐาน/เอกสาร	● ข้อมูลด้านความปลอดภัยที่สำคัญ ● สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้ที่เกี่ยวข้องผลิตภัพณ์และบริการ ● กระบวนการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า/ผู้บริโภค ● ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน
9	การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน	แนวปฏิบัติ	● จัดทำกิจกรรมเพื่อสังคมเพื่อแก้ปัญหา หรือสร้างสรรค์สังคมชุมชนให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตสุขอนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจที่ดี
		หลักฐาน/เอกสาร	● กรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ● ข้อมูลงบประมาณโครงการเพื่อสังคม ● ผลการดำเนินโครงการเพื่อสังคม
10	ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยั่งยืน	แนวปฏิบัติ	● กำกับดูแลการทำการตลาด สื่อสารองค์กร และสร้างภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจที่เน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นกลาง ไม่โอ้อวดสรรพคุณที่เกินจริง ● ประชาสัมพันธ์กิจกรรมธุรกิจยั่งยืนของ OR และผลิตภัณฑ์ในกลุ่มผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ และนำเสนอผ่านวารสารประจำเดือน ● จัดทำการสำรวจการสร้างคุณค่าตราสินค้าและภาพลักษณ์องค์กร (Brand Health Check)
		หลักฐาน/เอกสาร	● มาตรฐานจริยธรรมการสื่อสารและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ● สื่อสารกิจกรรมและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านความยั่งยืน