



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของการยางแห่งประเทศไทย

การยางแห่งประเทศไทย (กยท.) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance), การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control) และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance) ซึ่งเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจของ กยท. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งเสริมให้คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างทุกระดับในองค์กร มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเสริมสร้างจิตสำนึก ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบภายใต้กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อปลูกฝังให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานปกติ และสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งสนับสนุนการใช้ทรัพยากรและสินทรัพย์อย่างคุ้มค่า ป้องกันการทุจริต ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ระบบบัญชีและรายงานทางการเงินมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี อันจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ทั้งได้รับความน่าเชื่อถือและ ความไว้วางใจจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า รวมถึงบุคคลทั่วไป

ดังนั้น กยท. จึงได้กำหนดหลักการสำคัญ และแนวปฏิบัติการบูรณาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงานข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (Governance Risk and Compliance : GRC) รองรับกระบวนการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบูรณาการ (GRC Capability Model) จำนวน ๔ ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ เรียนรู้ (Learn) การกำหนดแนวทางดำเนินการ (Align) การปฏิบัติงาน (Perform) และการติดตามตรวจสอบ (Review) โดยจำแนกตามองค์ประกอบสำคัญ ๕ องค์ประกอบ (Critical Five Disciplines) ประกอบด้วย

องค์ประกอบที่ ๑ : การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance)

หลักเกณฑ์ : การกำกับดูแลที่ดี เป็นกลไกในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร และกำหนดวิธีการที่จะระบุ วัตถุประสงค์เหล่านั้น รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร

แนวปฏิบัติ :

๑. จัดให้มีคณะกรรมการ คณะทำงาน หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบหลักในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

/๒. กำหนด...

๒. กำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ และความรู้ความสามารถ ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

๓. จัดให้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันของคณะกรรมการ คณะทำงาน หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบระหว่างการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

๔. กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยให้มีการรายงานผลต่อคณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย คณะอนุกรรมการ หรือผู้บริหาร ให้ทราบอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีความเพียงพอ เหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้จริงอย่างชัดเจน รวมทั้งหากตรวจพบปัญหาและอุปสรรค ก็จะได้รับปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลา และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๕. เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณต่อตนเอง องค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงหลักในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ๗ ประการ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่, ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ, การปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน, การดำเนินงานที่โปร่งใส, การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแล และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจและการมีส่วนร่วม

๖. สนับสนุนการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และไม่กระทำการอันฝ่าฝืนการป้องกันการผูกขาด ป้องกัน และต่อต้านทุจริต การให้หรือรับสินบนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา การป้องกันการฟอกเงิน และการป้องกันรักษาการใช้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้ง การดำเนินการด้านการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ

๗. พัฒนาและปรับปรุงแนวทางการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการบูรณาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (Governance Risk and Compliance : GRC)

๘. กำหนดให้มีการสอบทานประสิทธิผลของกระบวนการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (Governance Risk and Compliance : GRC) และเสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา

องค์ประกอบที่ ๒ : การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control)

หลักเกณฑ์ : หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ไม่
เพียงแต่บริหารจัดการความเสี่ยงที่ได้รับมอบหมาย และการกำหนดกิจกรรมการควบคุมของ
แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการ

แนวปฏิบัติ :

๑. สร้างทัศนคติ พฤติกรรม และวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงของผู้นำองค์กรและ
เจ้าหน้าที่ กยท. เพื่อประโยชน์ในการจัดการทำแผนบริหารความเสี่ยง และแนวทางการสื่อสารกิจกรรมควบคุมแก
บุคคลแต่ละกลุ่มอย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพ

๒. จัดให้มีการเผยแพร่ สื่อสาร ความรู้ความเข้าใจ สร้างความตระหนัก และความสำคัญเกี่ยวกับ
การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ
กระบวนการพัฒนาบุคลากร และหัวข้ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และยุทธศาสตร์ด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติตามแนวทาง คู่มือ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ที่กำหนด โดยมุ่งตอบสนองและส่งเสริมค่านิยมองค์กร

๓. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการระบุ
ปัจจัยเสี่ยงและสาเหตุความเสี่ยงบนฐานการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงที่ประเมินอย่างรอบด้าน (Intelligence
Risk) รวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์เสี่ยงและกำหนดทิศทางการบริหารความเสี่ยงของทุกแผนงาน/โครงการ/
กิจกรรมในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร โดยมีการใช้ฐานข้อมูลในอดีตบูรณาการกับฐานข้อมูลการคาดการณ์อนาคตที่
รวบรวมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ประกอบการประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงและจัดลำดับ
ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดแนวทางตอบสนองความเสี่ยง หรือมาตรการในการควบคุมภายในรวมทั้งคู่มือในการ
ปฏิบัติงานหรือการทบทวนปรับปรุงข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ
บริหารจัดการองค์กร

๔. จัดให้มีระบบควบคุมภายในที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good
Governance) อันเป็นแนวทางให้ กยท. เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการ
ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องสามารถลดหรือป้องกันความ
เสียหายที่จะเกิดขึ้นได้

๕. จัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่คณะกรรมการ และผู้บริหารยอมรับได้
ทั้งนี้มีการพิจารณาความเหมาะสมของต้นทุน และผลตอบแทน ซึ่งจะต้องดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

๖. จัดให้มีกระบวนการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการกำหนด/วิเคราะห์สร้างมูลค่า
(Value Creation) และการเพิ่มมูลค่า (Value Enhancement) ตลอดจนการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงร่วมกัน
ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันกับแผนแม่บทอื่น ๆ ใน กยท.

๗. จัดให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับสายงาน โดยเฉพาะตัวชี้วัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทั้งในลักษณะของปัจจัยเสี่ยงของสายงาน และกิจกรรมที่สายงานต้องสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ซึ่งจะต้องมีการเชื่อมโยงประเมินผลการดำเนินงานกับค่าตอบแทน/แรงจูงใจ ทั้งในส่วนของผู้บริหารและพนักงาน

๘. จัดให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เช่น การเตือนภัยความเสี่ยงองค์กร (Early Warning System : EWS) การวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนขอบเขตและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ได้ทันเวลาและสถานการณ์โดยเชื่อมโยงกับเป้าหมายองค์กร และมีลักษณะเป็น Leading Indicator ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนบนฐานการใช้ข้อมูลที่หลากหลายซึ่งสามารถคาดการณ์สถานการณ์ความเสี่ยง และวิเคราะห์ทางเลือกในการจัดการความเสี่ยง

๙. จัดให้มีบุคลากรหรือหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบระบบควบคุมภายใน และทบทวนระบบที่สำคัญอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑๐. จัดให้มีการสำรวจพฤติกรรมทัศนคติ และความรู้ความเข้าใจของพนักงาน เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และสรุปผลเสนอผู้บริหารในสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

๑๑. จัดให้มีการติดตามความก้าวหน้าและจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในทั้งในส่วนของบริษัท และระดับส่วนงานเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของ กยท. อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

องค์ประกอบที่ ๓ : การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance)

หลักเกณฑ์ : การกำกับดูแลการปฏิบัติงานทำหน้าที่ควบคุมเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ผ่านการกำกับควบคุมดูแลให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

แนวปฏิบัติ :

๑. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กยท. จะต้องทำความเข้าใจในกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง รวมทั้งศึกษาหน้าที่ความรับผิดชอบของตนตามคำบรรยายลักษณะงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อจะได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหลีกเลี่ยงการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้ถูกดำเนินการทางวินัยและกฎหมาย

๒. กำหนดให้ทุกส่วนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการศึกษา วิเคราะห์และทบทวน คำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และให้มีการนำระเบียบ ข้อบังคับของ กยท. ไปใช้ประกอบการจัดทำแนวปฏิบัติงานหรือคู่มือปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดให้มีกระบวนการสื่อสารคำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับของ กยท. ให้แก่ทุกหน่วยงานในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

/๓. ห้ามมิให้...

๓. ห้ามมิให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กยท. นำตำแหน่งหน้าที่ไปแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองและบุคคลอื่นโดยมิชอบ และหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) รวมทั้งไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

๔. บุคลากรของ กยท. ต้องไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเคารพและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งบุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

๕. บุคลากรของ กยท. ต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามหลักการรักษาความลับของข้อมูล โดยยึดถือกฎหมายและจริยธรรมที่จะไม่นำข้อมูลของ กยท. บุคคล หรือนิติบุคคลที่เข้าร่วมดำเนินการเกี่ยวกับกิจการของ กยท. ไปเปิดเผยหรือใช้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์อย่างอื่น

๖. การตกลงทำนิติกรรมสัญญา ข้อตกลงใด ๆ ของ กยท. ต้องเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับกำหนดไว้ และต้องไม่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย ศีลธรรมอันดีของประชาชน รวมทั้งจารีตและประเพณี

๗. เมื่อหน่วยงานต่าง ๆ นำกฎหมายไปบังคับใช้แล้วเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ฝ่ายกฎหมายและหน่วยงาน Compliance Unit สามารถเป็นที่ปรึกษาในการตอบข้อหารือเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายตามระเบียบข้อบังคับของ กยท.

๘. จัดให้มีรายงานติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินงานการบูรณาการ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีการบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (Governance Risk and Compliance : GRC)

องค์ประกอบที่ ๔ : การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

หลักเกณฑ์ : การวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการกำหนดทิศทางขององค์กร โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อที่จะนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติและควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวปฏิบัติ :

๑. กยท. ต้องกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ที่ต้องการบรรลุสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมถึงการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในแต่ละระยะเพื่อให้การวางแผนยุทธศาสตร์มีกรอบเวลาที่ชัดเจน ด้วยการวิเคราะห์ Scenario ต่าง ๆ โดยการประมาณการสมมติฐานที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

๒. กำหนดให้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อนำมาทบทวนสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์ต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงความทันกาล หรือมีกระบวนการในการติดตามแนวโน้มของข้อมูล

๓. กำหนดให้มีกลยุทธ์ที่รองรับในแต่ละยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Strategy Map) เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์กับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และพร้อมปรับเปลี่ยนแผนอย่างทันทั่วทั้งที่ โดยมีการทำ Early Warning System เตือนภัยล่วงหน้าก่อนที่จะเป้าหมายจะไม่บรรลุผล

๔. กำหนดให้มีการวิเคราะห์ Business Model ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการแข่งขัน รวมถึงการกำหนด Intelligence Risk ด้วยการวิเคราะห์ Scenario ต่าง ๆ โดยการประมาณการสมมติฐานที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

๕. กำหนดให้มีการออกแบบ/ทบทวนระบบงาน (Work Systems) ขององค์กรรวมถึงข้อกำหนดของแต่ละระบบงานในเชิงบูรณาการ เพื่อสนับสนุนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๖. กำหนดให้ทุกส่วนงานจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติการระยะเวลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ และครอบคลุมถึงตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อใช้ในการติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

๗. กำหนดให้มีการสื่อสารแผนปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกองค์กร และถ่ายทอดตัวชี้วัดในการดำเนินงานไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งมีการเชื่อมโยงความสำเร็จของแผนปฏิบัติการเข้ากับระบบประเมินผล และแรงจูงใจของส่วนงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘. กำหนดให้มีกระบวนการในการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ รวมถึงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่ปรับเปลี่ยนอย่างทันทั่วทั้งที่ (กรณีตามปกติและสถานการณ์บังคับให้ปรับเปลี่ยน) เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป และทำให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ ๕ : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management)

หลักเกณฑ์ : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เป็นแนวทางในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของลูกค้าทุกกลุ่ม สร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบเชิงลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดการบูรณาการกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กร

แนวปฏิบัติ :

๑. กำหนดให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านลูกค้าและตลาด โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กยท. ซึ่งจะต้องมีการศึกษากำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholders & Customer) ขององค์กรและมีแนวทางในการจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholders & Customer Profile) อย่างเป็นระบบ

๒. กำหนดให้มีการรับฟัง และวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวัง ของกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า รวมทั้งทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน สำหรับใช้ประกอบการกำหนดการบูรณาการ Business Model และ Intelligent Risk ที่เหมาะสม เพื่อเข้าถึงโอกาสทางธุรกิจและเติบโตอย่างยั่งยืนรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruptive Innovation)

๓. กำหนดให้มีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยจะต้องนำความต้องการ/ความคาดหวัง มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนงาน/โครงการ จัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

๔. กำหนดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน และมีระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการเผยแพร่นโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านช่องทางที่สำคัญ รวมทั้ง บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่รวบรวมจากทุกจุดที่ให้บริการมาวิเคราะห์ประเมินประสิทธิภาพ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน

๕. กำหนดให้มีนโยบายในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม

ในกรณีที่ผู้บริหาร พบว่านโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงาน ต้องนำเสนอต่อคณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ผ่านคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และคณะอนุกรรมการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และพัฒนากิจการเพื่อความยั่งยืน เพื่อขออนุมัติในการปรับปรุงนโยบาย

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายประพันธ์ บุญเกียรติ)

ประธานกรรมการการยางแห่งประเทศไทย