



ประกาศคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งที่มีผลกระทบและได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานฯ มาโดยตลอด โดยเชื่อมั่นว่าความสัมพันธ์อันดีบนพื้นฐานของความเชื่อมั่น การยอมรับ อีกทั้งการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยให้สำนักงานฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สำนักงานฯ ได้นำหลักปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๒ แนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) หลักการบูรณาการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ (GRC) รวมทั้งมาตรฐานแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 และหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) มาเป็นกรอบในการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้กำหนดเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวทางในการปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีผลประโยชน์ใด ๆ กับการดำเนินกิจการของสำนักงานฯ หรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลใดที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินกิจการของสำนักงานฯ ได้แก่ ลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล บุคลากร คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ สื่อมวลชน สังคมและชุมชน หน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐานสากล และส่วนราชการอื่น

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลดำเนินการด้วยการเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็นหรือความกังวล รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจ ตลอดจนร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน

ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องของแต่ละภารกิจ เพื่อให้สามารถระบุข้อควรพิจารณาและประเด็นที่สำคัญ รวมถึงวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันด้วย

/การกำหนด...

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนายั่งยืน (Materiality) ที่มีบทบาทต่อการตัดสินใจ การดำเนินงาน และประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ระบุความสัมพันธ์และความสำคัญของประเด็นดังกล่าวที่มีต่อสำนักงานฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร

สื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานการณ์ระยะเวลา ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

๓. การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันเหตุการณ์ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันกาล เช่นเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสมเปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตามในการเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสม และต้องเป็นไปตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของสำนักงานฯ

๔. การมีส่วนร่วม

เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยระดับบทบาทการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือรูปแบบวิธีการ สำนักงานฯ จะกำหนดให้สอดคล้องกับระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสร้างสรรค์

๖. การทบทวนและรายงานผล

ตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง จัดทำและพัฒนาแผนปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานฯ ติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ และแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนั้น สำนักงานฯ จะต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมต่อสาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ

นโยบายและแนวปฏิบัติของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลกำหนดเป็นกรอบนโยบายและแนวปฏิบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นหลักในการดำเนินงาน สร้างคุณค่าเพิ่มแก่องค์กร และการพัฒนายั่งยืน ดังนี้

/แนวปฏิบัติ...

แนวปฏิบัติต่อลูกค้า

สำนักงานฯ มีความมุ่งมั่นจะให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนมุ่งพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

๑. ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควบคู่กับการสร้างสรรค์ชุมชน ช่วยเหลือสังคม อย่างยั่งยืน

๒. พัฒนาปรับปรุงนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายมิติ

๓. พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

๔. จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบปลอดภัย และไม่นำข้อมูลลูกค้าไปใช้ในทางไม่ถูกต้อง

๕. จัดให้มีระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

๖. จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับฟังข้อเสนอแนะในผลิตภัณฑ์และบริการ ให้คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในผลิตภัณฑ์และบริการ

แนวปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับดูแล

๑. ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ในฐานะผู้กำกับดูแลและผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๒. ดำเนินภารกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบ โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน ตามความเป็นจริง

๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

๔. บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

๕. เปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ของสำนักงานฯ รายงานทางการเงิน และรายงานไม่ไต่ทางการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และโปร่งใสน่าเชื่อถือ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินงานของสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ

แนวปฏิบัติต่อบุคลากร

๑. ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และหลักการเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน รวมทั้งให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน

๒. บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องและสนับสนุนยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจของสำนักงานฯ และจัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีความชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

๓. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม

๔. ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่บุคลากร มีกฎระเบียบให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดี และดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรอยู่เสมอ

/๕. ให้บุคลากร...

๕. ให้บุคลากรถือปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

๖. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรทุกระดับอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค โดยมีช่องทางให้บุคลากรสามารถแจ้งเรื่องที่ส่อไปในทางผิดข้อบังคับ ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศ หรือกฎหมายได้

๗. จัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินการกิจและผลการดำเนินงานต่าง ๆ

แนวปฏิบัติต่อลูกค้า

๑. ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อลูกค้า

๒. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ทำสัญญา หรือหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย

๓. ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา หรือหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขได้ ต้องรีบแจ้งลูกค้า ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยใช้หลักของความสมเหตุสมผล

๔. ให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการคัดเลือกและการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกราย

๕. ช่วยเหลือลูกค้าในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

๖. รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาใช้เพื่อ ประโยชน์ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติต่อความร่วมมือ

๑. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับคู่ความร่วมมืออย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิด สิทธิตามกฎหมาย

๒. ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ความร่วมมือให้ทราบ ล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยใช้หลักของความสมเหตุสมผล

๓. ช่วยเหลือคู่ความร่วมมือในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

แนวปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบ

๑. ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อผู้ส่งมอบ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๒. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับผู้ส่งมอบอย่างเคร่งครัด และไม่ละเมิดสิทธิ ตามกฎหมาย

๓. ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งผู้ส่งมอบให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยใช้หลักของความสมเหตุสมผล

๔. ช่วยเหลือผู้ส่งมอบในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

แนวปฏิบัติต่อสื่อมวลชน

๑. การสื่อสารให้สื่อมวลชนต่าง ๆ มีความเข้าใจที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจของสำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล รวมถึงนโยบายและโครงการสำคัญต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารได้ถูกต้องและเหมาะสมต่อไปยัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และความก้าวหน้าโครงการสำคัญ ๆ ให้กับ สื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ

/๓. การเปิดโอกาส...

๓. การเปิดโอกาสให้สื่อมวลชนเข้าพบผู้บริหาร เยี่ยมชม รวมถึงการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมร่วมกัน

๔. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชมกิจการ เพื่อให้เห็นกระบวนการผลิตและกระบวนการบริหารจัดการภายในสำนักงานฯ รวมถึงได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง

แนวปฏิบัติต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

๑. ดำเนินกิจกรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ

๒. เข้าร่วมและสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายการพัฒนาสังคมและประเทศ

๓. ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและบุคลากร

๔. กำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุสู่ความยั่งยืน ภายใต้มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด รวมถึงการสร้างสมดุลทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

๕. ให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมของสังคมและชุมชนจะพึงได้รับอย่างยั่งยืน

๖. สร้างความสัมพันธ์และกระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ รวมทั้งเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานของสำนักงานฯ เพื่อหาแนวทางร่วมกัน ในการประสานความร่วมมือ

แนวปฏิบัติต่อหน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐานสากล

๑. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของมาตรฐานสากลที่มีการนำมาใช้ในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. สนับสนุนข้อมูล ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกลางที่ให้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ หรือมาตรฐาน

แนวปฏิบัติต่อส่วนราชการอื่น

๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือกับส่วนราชการอื่น

๒. ไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานราชการ มีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

๓. ศึกษากฎหมาย และดูแลการดำเนินงานทุกด้านให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย

๔. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของส่วนราชการอื่น

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ณพน 

(นายณรง แสงสินท)

ประธานกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล