ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST

คู่มือการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการ (CSR in Process) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ตามมาตรฐาน ISO26000

คู่มือการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ตามมาตรฐาน ISO26000

เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ปณท

หมายเลขเอกสาร CSR - 01

แก้ไขครั้งที่ 01

วันที่มีผลบังคับใช้ 18 มกราคม 2564

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์	สุ	
(นางวราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์) ผู้จัดการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	(นางสาวสุชาดา พุทธรักษา) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงาน สนับสนุนประสิทธิภาพองค์กร รักษาการในตำแหน่ง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงาน กลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	(นายกาหลง ทรัพย์สอาด) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงานปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
วันที่ 14 มกราคม 2564	วันที่ 15 มกราคม 2564	วันที่ 18 มกราคม 2564

บันทึกการแก้ไข

การแก้ไข				สาระสำคัญที่แก้ไข
ครั้งที่	วันที่	หน้า	วันที่มีผลบังคับใช้	

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ 1
2. โครงสร้างผู้รับผิดชอบ 1
3. ระบบการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3
4. ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน 6
5. ระบบการติดตามประเมินผล 8
6. การรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง/คณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการ 10
7. เอกสารแนบ 11

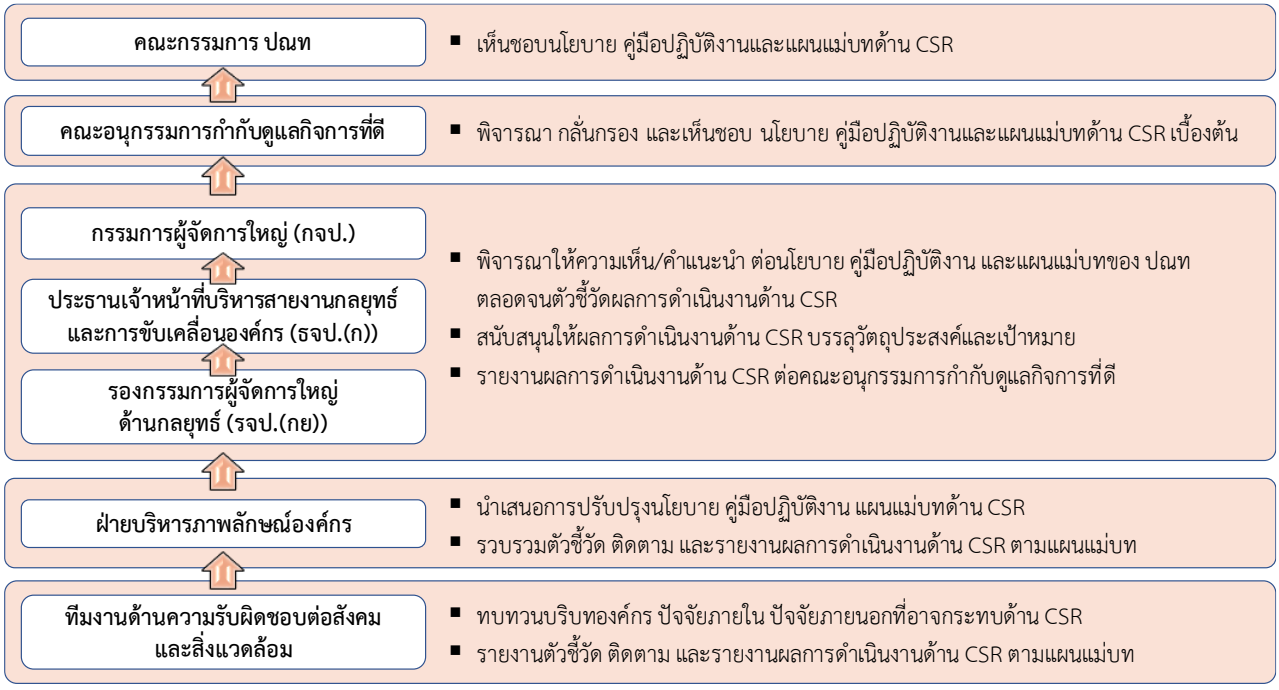
สารบัญรูปและเอกสารแนบ

รูปที่ 1 โครงสร้างผู้รับผิดชอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 1
รูปที่ 2 ระบบการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3
รูปที่ 3 ระบบการส่งเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) 7
รูปที่ 4 ระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน 8
รูปที่ 5 การรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ 10
เอกสารแนบ 1 แบบฟอร์มการทบทวนปัจจัยภายใน ภายนอกด้านความความรับผิดชอบต่อสังคม 11
เอกสารแนบ 2 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ ปณท 12
เอกสารแนบ 3 โครงสร้างองค์กร 13
เอกสารแนบ 4 คำสั่ง ปณท แต่งตั้งทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 14

1. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process)* ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การออกนโยบายเพื่อแสดงทิศทางและความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ระบบการบริหารงาน ระบบการส่งเสริมการดำเนินงานให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ ปณท เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ของ ปณท จึงได้กำหนดผู้รับผิดชอบและลำดับในการให้ความเห็นชอบ ดังรูปที่ 1

2. โครงสร้างผู้รับผิดชอบ



รูปที่ 1 โครงสร้างผู้รับผิดชอบด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

*หมายเหตุ: เป็นการดำเนินการตามภารกิจหลักของ ปณท โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (In process) ที่ครอบคลุมการทำงานทั้งองค์กร และมีคณะทำงานรับผิดชอบหลักคือ ทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน 26000 ทั้ง 7 หัวข้อ โดยมีรายละเอียดในเอกสารแนบ 4 คำสั่ง ปณท แต่งตั้งทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.1 **คณะกรรมการ ปณท** ทำหน้าที่

- พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน และแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.2 **คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี** ทำหน้าที่

- พิจารณาให้ความเห็น กลั่นกรอง และเห็นชอบนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น
- นำเสนอนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการ ปณท ให้ความเห็นชอบ

2.3 **กรรมการผู้จัดการใหญ่ (กจป.) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร (ธจป.(ก)) รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านกลยุทธ์ (รจป.(กย))** ทำหน้าที่

- พิจารณาให้ความเห็น/คำแนะนำ ต่อนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน และแผนแม่บทของ ปณท ตลอดจนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรเสนอเพื่อปรับปรุง
- สนับสนุนให้ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- รายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2.4 **ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร (ภก.)** ทำหน้าที่

- รวบรวม ติดตามตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามสายการบังคับบัญชาต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านกลยุทธ์ (รจป.(กย)) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร (ธจป.(ก)) และกรรมการผู้จัดการใหญ่ (กจป.) ตามลำดับ เพื่อพิจารณาและใช้ในการปรับปรุง/พัฒนางานต่อไป
- นำเสนอการปรับปรุงนโยบาย คู่มือปฏิบัติงาน แผนแม่บทด้าน CSR ตามสายบังคับบัญชา

2.5 ทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่

- จัดทำร่างและทบทวนนโยบาย คู่มือ แผนแม่บทระยะยาว (5 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนยุทธศาสตร์) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR In Process) โดยพิจารณาปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงจากทั้งภายในและภายนอก
- ขับเคลื่อนให้มีการดำเนินการตามนโยบาย คู่มือ แผนแม่บทระยะยาว (5 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนยุทธศาสตร์) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process)
- ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร รวบรวมและติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR In Process) และนำเสนอนโยบาย คู่มือ แผนแม่บทระยะยาว (5 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนยุทธศาสตร์) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR In Process) และรายงานคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อไป

3. ระบบการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปณท ใช้หลักการบริหารตามแนวทางวงจร Deming หรือ Deming Cycle ของ W. Edwards Deming อันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินการ (Do) การวัดผลและติดตาม (Check) และการปรับปรุง/พัฒนา (Act) ดังรูปที่ 2

รูปที่ 2 ระบบการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3.1 ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารแสดงเจตจำนงและความมุ่งมั่นในการบริหารงานให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Commitment) ด้วยการ

- ประกาศนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ ปณท (เอกสารแนบ 2)
- จัดโครงสร้างองค์กรให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยมีทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้รับผิดชอบขับเคลื่อนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร (ภก.)/ด้านกลยุทธ์ (กย.)/สายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร (ก.) เป็นผู้ประสานงานและติดตามการดำเนินงานของทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3.2 การวางแผน (Planning)

ทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่

- ทบทวนบริบทองค์กร และปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร
- จัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- จัดให้มีการหาความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนแม่บท และตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- จัดทำแผนแม่บทและตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร ทำหน้าที่

- ประสานงานและติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3.3 การนำไปปฏิบัติ (Implementation)

เมื่อแผนแม่บทและตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปณท

ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร ทำหน้าที่

- ถ่ายทอดแผนแม่บทและตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปณท ไปยังสายงานที่เกี่ยวข้องผ่านทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการต่อไป
- ร่วมกับฝ่ายพัฒนาบุคลากร (พบ.) จัดให้มีกิจกรรมหรือการอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- สื่อสารข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่จำเป็น เหมาะสมแก่บุคลากร เพื่อการรับรู้ร่วมมือกันปฏิบัติงานตามนโยบายและเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ปณท

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่

- จัดทำแผนกลยุทธ์และ/หรือแผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และ/หรือแผนปฏิบัติการข้างต้น
- ให้การสนับสนุนทรัพยากรที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนแม่บท

3.4 การติดตามและประเมินผล (Monitoring & Evaluation)

หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) ทำหน้าที่

- ตรวจวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อ ภก. ผ่านทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกเดือน

ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร ทำหน้าที่

- ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานตามสายบังคับบัญชา

3.5 การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Improvement)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ (กจป.) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร (ธจป.(ก)) รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านกลยุทธ์ (รจป.(กย)) ทำหน้าที่

- พิจารณาผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และให้คำแนะนำ (feedback) เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาแผนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกเดือน
- เสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อเห็นชอบทุกไตรมาส
- สนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอเพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้
- ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินการ แผนแม่บท คู่มือปฏิบัติงาน และนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เหมาะกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อเสนอคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคณะกรรมการ ปณท ตามโครงสร้างผู้รับผิดชอบ (รูปที่ 1) ตามลำดับต่อไป

4. ระบบการส่งเสริมการดำเนินงาน

เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายและแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมบรรลุวัตถุประสงค์ บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องต้องมีความเข้าใจตรงกัน สามารถขับเคลื่อน ปณท ไปในทิศทางเดียวกันได้ ปณท จึงจัดการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยการ 1) สื่อสารสร้างความเข้าใจ ให้ความรู้แก่พนักงานในวงกว้าง 2) อบรมเพื่อสร้างศักยภาพผู้เกี่ยวข้อง 3) ถ่ายทอดตัวชี้วัดแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปยังตัวชี้วัดของสายงาน เพื่อเป็นเป้าหมายในความสำเร็จร่วมกัน ดังขั้นตอนดังรูปที่ 3 ต่อไปนี้

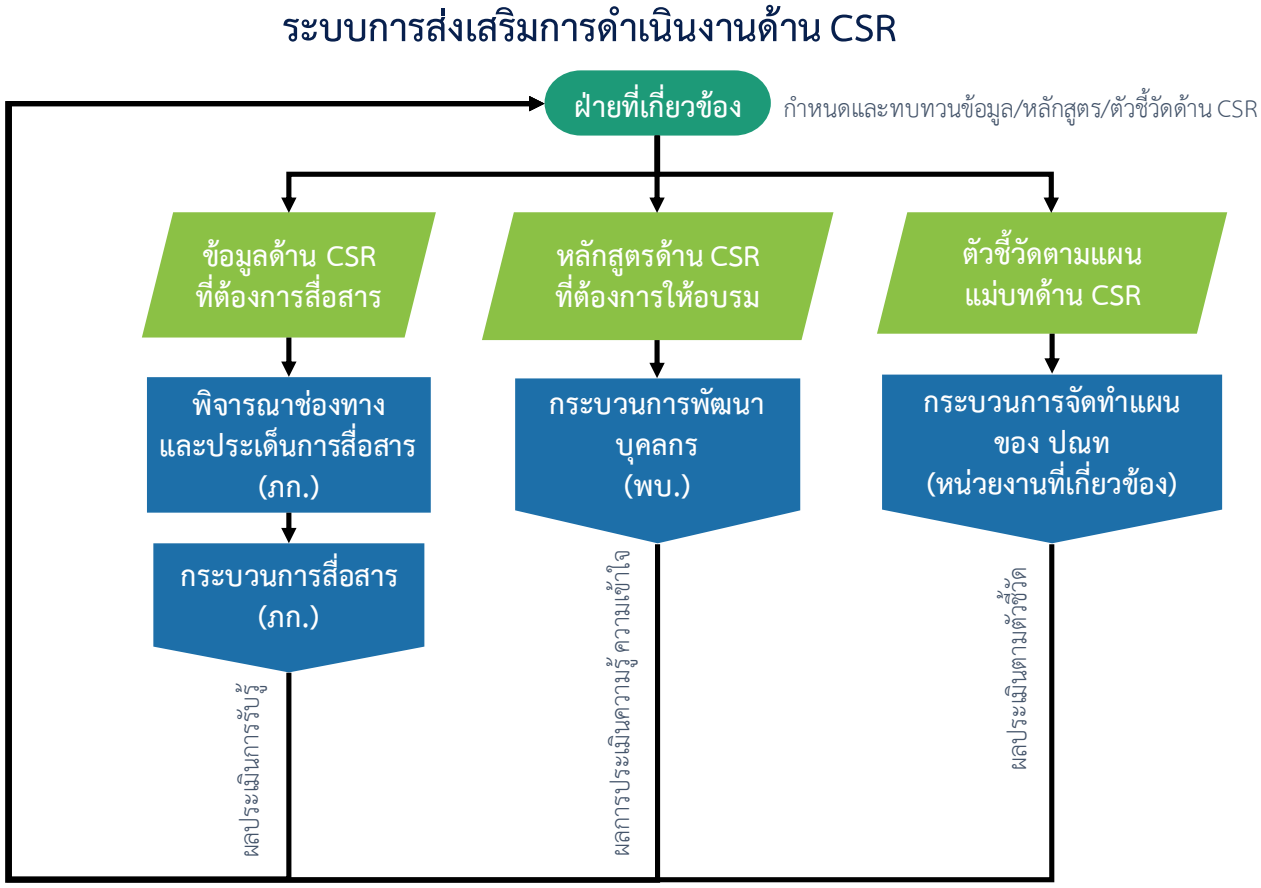
4.1 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจัดเตรียมข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ต้องการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในเบื้องต้นแก่พนักงานให้แก่ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร

4.2 ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรพิจารณาช่องทางสื่อสารข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการสื่อสารของ ปณท

4.3 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแนะนำหลักสูตรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำหรับอบรมผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความรู้ สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ และ/หรือกิจกรรมรูปแบบอื่น ๆ ให้แก่ฝ่ายพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้ากระบวนการอบรมแก่ผู้เกี่ยวข้องของ ปณท

4.4 ทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกำหนดตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและถ่ายทอดไปยังตัวชี้วัดของสายงานต่าง ๆ ผ่านกระบวนการจัดทำแผนแม่บท ของ ปณท

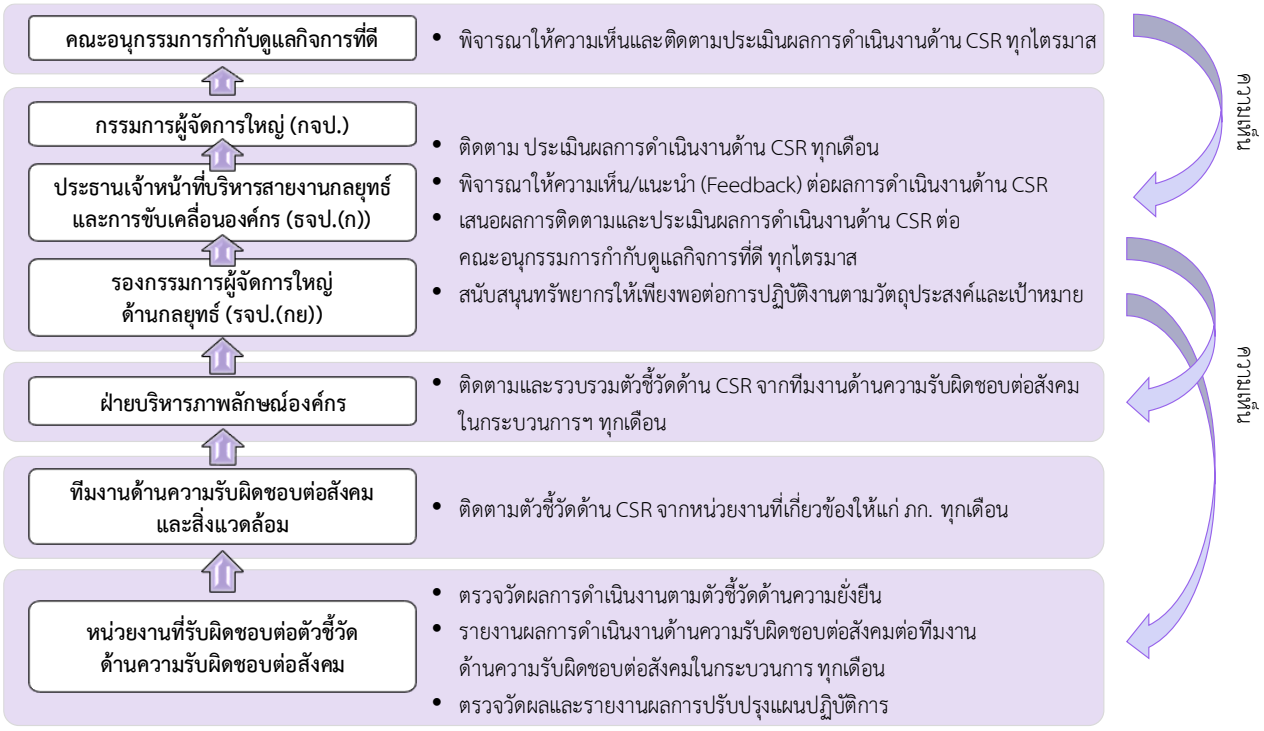
4.5 ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรและฝ่ายพัฒนาบุคลากรส่งผลการประเมินการรับรู้ของบุคลากร และความรู้/ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของผู้เข้าอบรมตามข้อ 4.2 และ 4.3 ตามลำดับ ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนและปรับปรุง/พัฒนาในการกำหนดข้อมูล หลักสูตรอบรมต่อไป



รูปที่ 3 ระบบการส่งเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)

5. ระบบการติดตามประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงต้องมีการตรวจวัดและติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะถูกถ่ายทอดเป็นตัวชี้วัดของระดับสายงานเกี่ยวข้อง ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 ระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) ทำหน้าที่

- ทำการตรวจวัด (Measurement) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการตามแผนแม่บทและแผนที่เกี่ยวข้องด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ความถี่ตามความเหมาะสมของแผน อย่างน้อยเดือนละครั้ง
- ติดตามผลการตรวจวัดข้างต้นเพื่อดูประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของแผนฯ เทียบกับเป้าหมายทุกเดือน
- กรณีมีการปรับปรุงแผนฯ ต้องมีการตรวจวัด และติดตามผลการดำเนินงานหลังการปรับปรุงแผนฯ เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของแผนที่ปรับปรุงทุกเดือน
- ส่งผลการติดตามตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลการดำเนินงานตามแผนฯ ที่เปลี่ยนแปลงผ่านตัวแทนในทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกเดือน

ทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่

- ติดตามผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัด
- ส่งผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้แก่ ภก. เพื่อรวบรวมต่อไป

ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร ทำหน้าที่

- ติดตามผลการดำเนินการโดยรวบรวมจากทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกเดือน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป

กรรมการผู้จัดการใหญ่ (กจป.) ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร (ธจป.(ก)) รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านกลยุทธ์ (รจป.(กย)) ทำหน้าที่

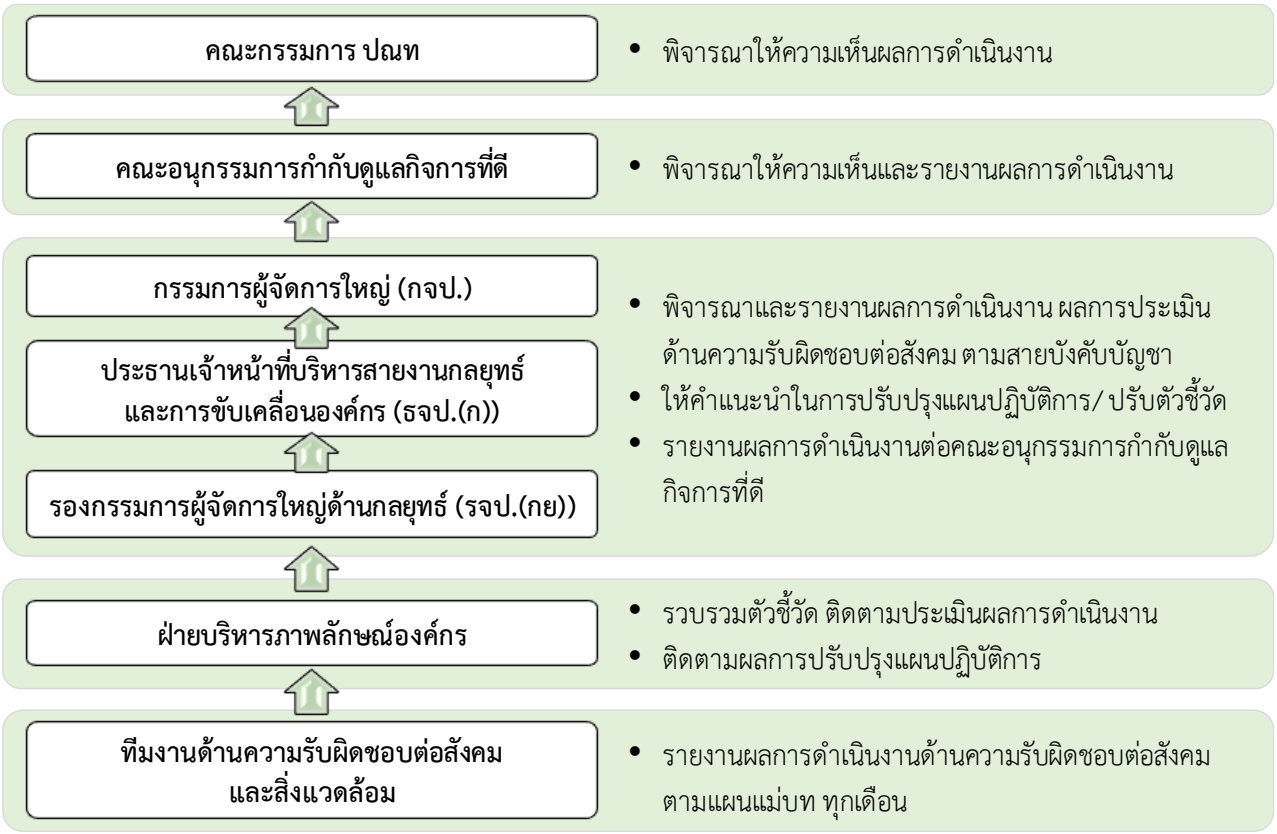
- พิจารณาผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และให้ความเห็น (feedback) เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาแผนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทุกเดือน
- เสนอผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทุกไตรมาส
- สนับสนุนทรัพยากรเพื่อหามาตรการปรับปรุง แก้ไขปัญหา อุปสรรค ให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายทุกไตรมาส

คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทำหน้าที่

- พิจารณาผลการติดตาม ให้ความเห็นต่อผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (กรณีผลการดำเนินการต่ำกว่าเป้าหมาย) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาแผนฯ ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดได้ผ่าน กจป. และผู้บริหารสายงาน ซึ่งเป็นกรรมการในคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และ/หรือให้ความเห็นชอบตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

6. การรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง/คณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการ

"ทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม" ทั้ง 3 ทีมงาน จะรายงานผลการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามตัวชี้วัดในแผนแม่บท มายังฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร ทุกเดือน เพื่อรวบรวมและรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปตามสายบังคับบัญชาจนถึงระดับสายงานเพื่อเสนอคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี พิจารณาให้ความเห็นในการปรับปรุงแผนฯ ให้การสนับสนุนเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัด ตลอดจนปรับแผนแม่บทตามความเหมาะสม (หากจำเป็น) จากนั้น จะรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการ ปณท ผ่านคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำ ทุกไตรมาส ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 การรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ

7. เอกสารแนบ

เอกสารแนบ 1 แบบฟอร์มการทบทวนปัจจัยภายใน ภายนอกด้านความความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจัยภายใน	ประเด็นที่เปลี่ยนแปลง	สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อ ปณท	สิ่งที่ ปณท ต้องดำเนินการ
วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมปณท			
กลยุทธ์ และแผนธุรกิจ ปณท			
ความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ			
ผลประเมินความผูกพันของพนักงาน/ลูกจ้างประจำ			
ปัจจัยภายนอก	**ประเด็นที่เปลี่ยนแปลง**	**สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อ ปณท**	**สิ่งที่ ปณท ต้องดำเนินการ**
หลักการและแนวทาง กฎข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ			
มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000			
ผลการประเมิน/ผลสะท้อนกลับจากรายงานการประเมินองค์กรปีที่ผ่านมา			

เอกสารแนบ 2 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ ปณท

ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST

ประกาศบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
เรื่อง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานการสื่อสารและขนส่งของชาติ ที่ตระหนัก และมุ่งเน้นดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibilities: CSR) มาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งมั่นสร้างความยั่งยืนให้สิ่งแวดล้อมและสังคม ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประโยชน์ รู้คุณค่า และยังให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ดังนี้

ข้อ 1 ดำเนินงานตามกรอบความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ในกระบวนการ CSR In Process ตามมาตรฐาน ISO26000 ในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม โดยใช้ความสามารถพิเศษ (Core Competency) ความเชี่ยวชาญของ ปณท เพื่อตอบสนองนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(1) **ดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาล** และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม สิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน โดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร บุคลากร ปณท ทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเคารพเป็นธรรม มีความเสมอภาคและไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

(2) **มุ่งเน้นการนำหลักปฏิบัติที่ดีด้านแรงงาน** โดยการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม กำหนดสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และดูแลบุคลากร ปณท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ต่อต้านการผูกขาด การทุจริตและการรับสินบน

(3) **บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม** และมีส่วนร่วม ป้องกัน พร้อมลดผลกระทบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมของประเทศ และโดยรอบพื้นที่ ปณท โดยการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า

(4) **สร้างสรรค์สินค้า บริการ** ที่เป็นประโยชน์ ปลอดภัย ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ด้วยความเป็นธรรม พร้อมให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนถูกต้อง มีบริการหลังการขายที่สะดวก รวดเร็ว และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภค

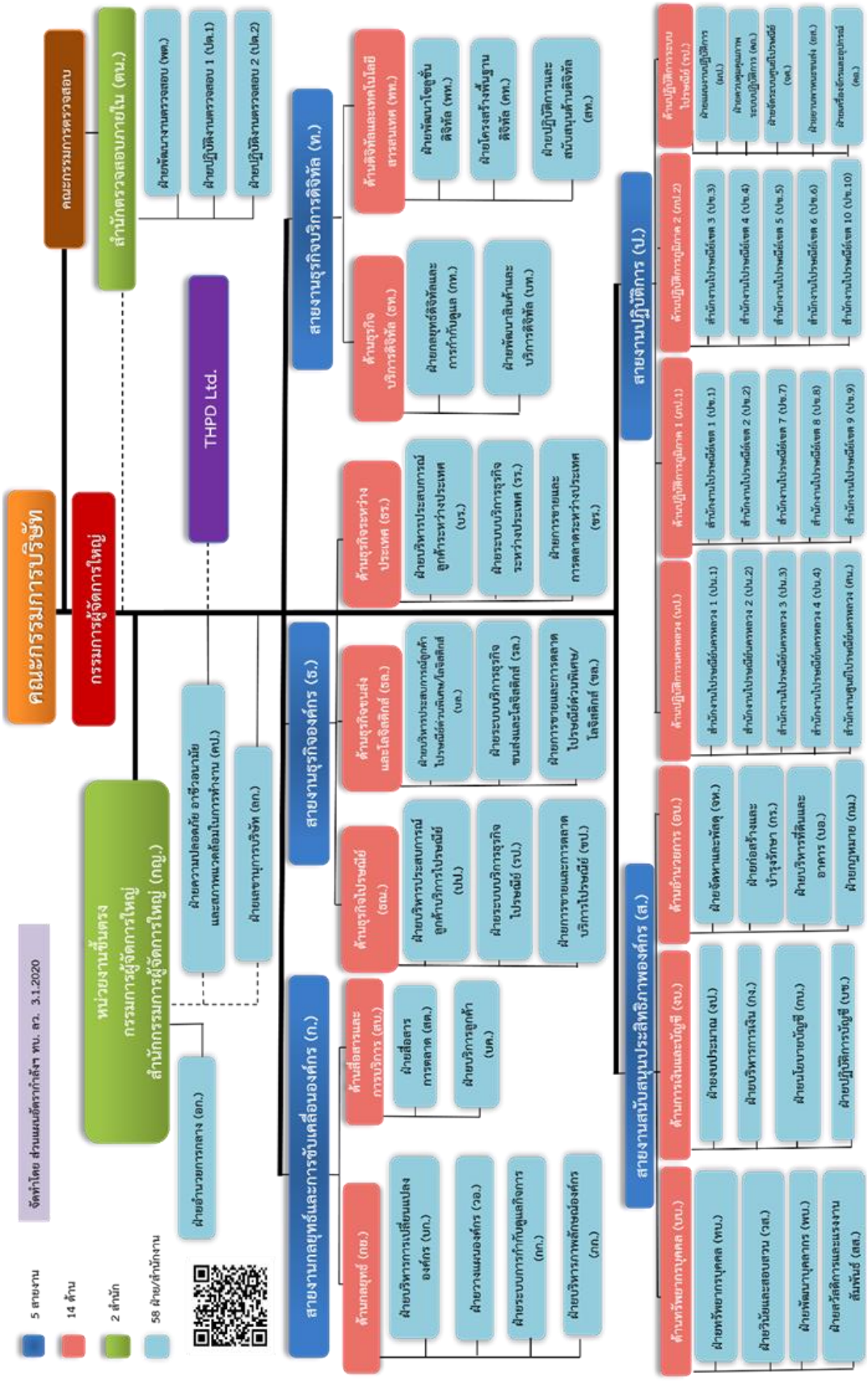
(5) **บริหารการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน** สร้างความสัมพันธ์ และมีส่วนร่วม และพัฒนาชุมชน สังคม ภาคีเครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากร ของ ปณท เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยใช้ความสามารถพิเศษ และความเชี่ยวชาญของ ปณท ในการจัดทำแผนพัฒนาชุมชน สังคม ตามความเหมาะสม

ข้อ 2 ส่งเสริมให้ผู้บริหาร บุคลากร ปณท มีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างมีส่วนร่วม โดยตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมให้สอดคล้องกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ ปณท

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม 2563

(นายรัฐพล ภักดีภูมิ)
ประธานกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เอกสารแนบ 3 โครงสร้างองค์กร



เอกสารแนบ 4 คำสั่ง ปณท แต่งตั้งทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST

คำสั่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ที่ ๙ ๑ (ภก) / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ด้วยคณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจได้มีมติเห็นชอบให้รัฐวิสาหกิจทุกแห่งนำระบบประเมินผลการดำเนินงานที่ปรับปรุงใหม่ โดยให้มีการประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ทั้ง ๘ ด้าน สำหรับใช้ในการประเมินผลตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจใหม่ด้านที่ ๑ การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ข้อที่ ๔ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ข้อที่ ๙ ความยั่งยืนและนวัตกรรม ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรแต่งตั้งทีมงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO26000 ทั้ง ๗ หัวข้อ ได้แก่ ๑) ธรรมาภิบาล ๒) สิทธิมนุษยชน ๓) การปฏิบัติด้านแรงงาน ๔) สิ่งแวดล้อม ๕) การปฏิบัติที่เป็นธรรม ๖) ประเด็นด้านผู้บริโภค ๗) การมีส่วนร่วมของชุมชนและพัฒนาชุมชน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

๑. ทีมงานผู้รับผิดชอบข้อที่ ๑ ธรรมาภิบาล และข้อที่ ๕ การปฏิบัติที่เป็นธรรม

๑.๑ ผู้จัดการฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ	หัวหน้าทีมงาน
๑.๒ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	รองหัวหน้าทีมงาน
๑.๓ ผู้จัดการฝ่ายเลขานุการบริษัท	ทีมงาน
๑.๔ ผู้จัดการฝ่ายวางแผนองค์กร	ทีมงาน
๑.๕ ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล	ทีมงาน
๑.๖ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร	ทีมงาน
๑.๗ ผู้จัดการฝ่ายบริหารการเงิน	ทีมงาน
๑.๘ ผู้จัดการฝ่ายจัดหาและพัสดุ	ทีมงาน
๑.๙ ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างและบำรุงรักษา	ทีมงาน
๑.๑๐ ผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย	ทีมงาน
๑.๑๑ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ	ทีมงานและเลขานุการ
๑.๑๒ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ทีมงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. ทีมงานผู้รับผิดชอบข้อที่ ๒ สิทธิมนุษยชน และข้อที่ ๓ การปฏิบัติด้านแรงงาน

๒.๑ ผู้จัดการฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์	หัวหน้าทีมงาน
๒.๒ ผู้จัดการฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ	รองหัวหน้าทีมงาน
๒.๓ ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า	ทีมงาน
๒.๔ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ทีมงาน
๒.๕ ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ทีมงาน
๒.๖ ผู้จัดการฝ่ายวินัยและสอบสวน	ทีมงาน
๒.๗ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร	ทีมงาน
๒.๘ ผู้จัดการฝ่ายจัดหาและพัสดุ	ทีมงาน
๒.๙ ผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย	ทีมงาน
๒.๑๐ ผู้จัดการฝ่ายแผนงานปฏิบัติการ	ทีมงาน
๒.๑๑ ผู้จัดการฝ่ายสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง ๑	ทีมงาน
๒.๑๒ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์	ทีมงานและเลขานุการ
๒.๑๓ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ	ทีมงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๓. ทีมงานผู้รับผิดชอบข้อที่ ๔ สิ่งแวดล้อม ข้อที่ ๖ ประเด็นด้านผู้บริโภค และ ข้อที่ ๗ การมีส่วนร่วมของชุมชนและพัฒนาชุมชน

๓.๑ ผู้จัดการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร	หัวหน้าทีมงาน
๓.๒ ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการกลาง	รองหัวหน้าทีมงาน
๓.๓ ผู้จัดการฝ่ายบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร	ทีมงาน
๓.๔ ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารการตลาด	ทีมงาน
๓.๕ ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า	ทีมงาน
๓.๖ ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล	ทีมงาน
๓.๗ ผู้จัดการฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าบริการไปรษณีย์	ทีมงาน
๓.๘ ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาดบริการไปรษณีย์	ทีมงาน
๓.๙ ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาดไปรษณีย์ด่วนพิเศษ/โลจิสติกส์	ทีมงาน
๓.๑๐ ผู้จัดการฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าระหว่างประเทศ	ทีมงาน
๓.๑๑ ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาดระหว่างประเทศ	ทีมงาน

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

๓.๑๒ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัล	ทีมงาน
๓.๑๓ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาโซลูชั่นดิจิทัล	ทีมงาน
๓.๑๔ ผู้จัดการฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	ทีมงาน
๓.๑๕ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร	ทีมงาน
๓.๑๖ ผู้จัดการฝ่ายสำนักงานศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง	ทีมงาน
๓.๑๗ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร	ทีมงานและเลขานุการ
๓.๑๘ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอำนวยการกลาง	ทีมงานและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้ทีมงานดังกล่าวมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำร่างและทบทวนนโยบาย คู่มือ แผนแม่บทระยะยาว (๕ ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนยุทธศาสตร์) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR In Process) โดยพิจารณาปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงจากทั้งภายในและภายนอก

๒. ขับเคลื่อนให้มีการดำเนินการตามนโยบาย คู่มือ แผนแม่บทระยะยาว (๕ ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนยุทธศาสตร์) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR In Process)

๓. ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร รวบรวมและติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR In Process) และนำเสนอนโยบาย คู่มือ แผนแม่บทระยะยาว (๕ ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนยุทธศาสตร์) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR In Process) และรายงานคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

(นายกาหลง ทรัพย์สอาด)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานปฏิบัติการ
รักษาการในตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการใหญ่

๖๑๙

ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST