

คู่มือการแสดงความรักดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์การเภสัชกรรม

## สารบัญ

บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1. ความเป็นมา.....	1
2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	1
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	2
4. ประโยชน์ของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	7
บทที่ 2.....	8
นโยบายและยุทธศาสตร์การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม.....	8
1. นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	8
2. ยุทธศาสตร์การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	10
บทที่ 3.....	11
กระบวนการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม.....	11
1. การจัดทำนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	11
2. การจัดทำแผนแม่บทระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	12
3. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	13
4. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ.....	13
5. การสนับสนุนชุมชน.....	13
6. การจัดสรรทรัพยากรในการสนับสนุนชุมชน.....	15
7. การติดตามและประเมินผลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม.....	15
8. การรายงานผลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม.....	16
บทที่ 4.....	17
หลักการและแนวปฏิบัติการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	17
1. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational governance).....	17
2. สิทธิมนุษยชน (Human rights).....	18

3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices).....	23
4. สิ่งแวดล้อม (The environment) .....	27
5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating practices) .....	30
6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues) .....	34
7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development) ....	37

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมา

องค์การเภสัชกรรมเป็นรัฐวิสาหกิจจัดอยู่ในสาขาสังคม เทคโนโลยี ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พ.ศ. 2509 ดำเนินงานตามภารกิจที่มุ่งตอบสนองนโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศ โดยการวิจัยและพัฒนา ผลิต จัดหาและสำรอง ยา เวชภัณฑ์เพื่อสนับสนุนระบบสาธารณสุขของประเทศ สำรองยาและเวชภัณฑ์ไว้ยามฉุกเฉินเพื่อความมั่นคงของชาติ และเป็นกลไกในการรักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงยาได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจหลักดังกล่าวถือเป็นการดำเนินงานเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process)

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ในฐานะผู้ถือหุ้นและเป็นหน่วยงานกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจโดยรวมของประเทศ คาดหวังให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้ออกหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) โดยกำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องมีการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) โดยให้อ้างอิงหลักปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เทียบเท่ามาตรฐานสากล เช่น ISO 26000 เพื่อขับเคลื่อนให้รัฐวิสาหกิจปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

องค์การเภสัชกรรมตระหนักและให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดทำคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมฉบับนี้ขึ้น โดยอ้างอิงหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก.26000-2553) หรือ ISO 26000 เพื่อเป็นแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติและการประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบ ให้คณะกรรมการผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับองค์การเภสัชกรรมนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งหวังให้การปฏิบัติดังกล่าวซึ่งเป็นการดำเนินงานที่คำนึงถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการรักษาสิ่งแวดล้อมนี้ จะส่งเสริมให้องค์การเภสัชกรรมก้าวสู่การเป็นเสาหลักด้านความมั่นคงทางยาและเวชภัณฑ์ของประเทศได้อย่างยั่งยืน

### 2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นระบบ และเกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม องค์การเภสัชกรรมจึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม ทำหน้าที่ พิจารณากำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ติดตามผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานตามนโยบาย

2.2 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทำหน้าที่ กำกับติดตามการดำเนินงานด้านการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และรายงานผล การดำเนินงานต่อคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม

2.3 ผู้บริหาร ทำหน้าที่ จัดทำแผนการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่รับผิดชอบ กำกับติดตามการดำเนินงานตามแผน ประเมินผลการ ดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินงานตามลำดับชั้นบังคับบัญชา และทบทวนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน

2.4 ผู้ปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ต่อผู้บังคับบัญชา

2.5 กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน ทำหน้าที่ ประสานงานในการติดตามข้อมูลผลการดำเนินงาน ด้าน การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และ คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม

### 3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### 3.1 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility : CSR) หมายถึง การดำเนิน กิจการด้วยความใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและ จรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้ง แก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว โดยการนำหลักการและมาตรฐานต่าง ๆ มาบูรณาการให้เกิดการดำเนินกิจการเพื่อ สร้างความสำเร็จและประโยชน์ อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายว่า การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ใช่การดำเนินกิจการให้ถูกกฎหมายหรือถูกต้องเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการ ลงทุนในมนุษย์หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งหมดนำไปสู่ความอยู่รอดโดยรวม และรายได้ที่มั่นคงขององค์กร ดังนั้น วิธีมองความรับผิดชอบต่อสังคมจึงคล้ายกับการมองการลงทุนด้านวิจัยและ พัฒนา ซึ่งไม่สามารถลงทุนอย่างไร้ทิศทางได้ และยังต้องใช้เวลาพอสมควรก่อนที่จะผลิตดอกออกผลได้ เป็นการ ลงทุนระยะกลางถึงยาว และเพื่อขยายความเข้าใจเราอาจพิจารณาว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ CSR ไม่ใช่ เรื่องอะไรบ้าง ดังนี้

- 1) CSR ไม่ใช่เป็นเพียงกิจกรรมเพื่อสังคมที่ทำแล้วก็จบไป ไม่ได้มีผลที่ยั่งยืนทั้งต่อสังคมและองค์กร
- 2) CSR ไม่ใช่เป็นเพียงกิจกรรมประชาสัมพันธ์ทางการตลาด หรือการประชาสัมพันธ์ว่าองค์กรได้ดำเนิน กิจกรรมเพื่อสังคมอะไรบ้าง

3) CSR ไม่ใช่เป็นเพียงการสร้างภาพขององค์กรที่บริจาคช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม แล้วปิดท้ายด้วยการถ่ายภาพพร้อมกับผู้บริหาร

4) CSR ไม่ใช่การลงทุนระยะสั้น ๆ ไม่ใช่กิจกรรมนอกการดำเนินงานขององค์กร (Out-of-Business Process)

5) CSR ไม่ใช่รายจ่ายขององค์กรแต่อย่างใด แต่เป็นการลงทุนที่นำไปสู่ผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นอย่างมั่นคงได้

### 3.2 ประเภทของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม CSR โดยทั่วไปจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. CSR in process เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในกระบวนการหลักของกิจการหรือเป็นการทำธุรกิจที่หากำไรอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การป้องกันหรือกำจัดมลพิษในกระบวนการผลิตเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชน การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามข้อกำหนดในฉลากผลิตภัณฑ์ การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภคอย่างถูกต้องครบถ้วน การชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าที่เกิดจากความผิดพลาดและความบกพร่องของพนักงาน ซึ่งการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมเหล่านี้ ถือเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการดำเนินงานปกติของกิจการ

2. CSR after process เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจที่เป็นกระบวนการหลักของกิจการ (รวมความถึงกิจกรรมที่เกิดจากผลต่อเนื่องของกระบวนการดำเนินการธุรกิจ) เช่น การแจกจ่ายสิ่งของบรรเทาสาธารณภัย การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ และการเยียวยาชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางมลพิษจากการประกอบการ การสนับสนุนมูลนิธิ/สมาคมการกุศล

3. CSR as process เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดำเนินงานโดยองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อมุ่งสร้างประโยชน์ต่อสังคมเป็นหลัก เช่น มูลนิธิ สมาคมการกุศล ที่เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ องค์กรประชาชนและส่วนราชการ

หากพิจารณาการดำเนินงานขององค์กรเภสัชกรรมตามแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 – 2564 ประกอบกับการจำแนกประเภทของการดำเนินงานด้าน CSR แล้ว จะสามารถจัดประเภทและหมวดหมู่ของแผนงาน/โครงการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in process) ได้แก่

1.1 วิจัยและพัฒนายาเพื่อสังคม องค์กรเภสัชกรรมวิจัยและพัฒนาตำรับยาเพื่อตอบสนองต่อปัญหาสาธารณสุขของประเทศ ทำให้ประเทศไทยสามารถพึ่งพาตนเอง ลดการนำเข้ายาที่มีราคาแพงและมูลค่าการใช้สูง ผู้ป่วยเข้าถึงยาจำเป็นได้มากขึ้น ช่วยลดภาระงบประมาณด้านสาธารณสุขของประเทศได้กว่าหมื่นล้านบาทต่อปี

1.2 ผลิตยา จัดหา สำรอง และกระจายยาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤติ องค์กรเภสัชกรรมผลิตยากว่า 200 รายการ เมื่อรวมการจัดหายาสำหรับการจำหน่ายทำให้มีมากกว่า 300 รายการ มีการสำรองยาและกระจายยาไปสู่วิทยาลัยและร้านยาทั่วประเทศ จัดส่งน้ำยาล้างไตถึงบ้านผู้ป่วย นอกจากนี้ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด องค์กรเภสัชกรรมพร้อมส่งยาเร่งด่วนตลอด 24 ชั่วโมง และยังสำรองยาจำเป็นไว้ใช้หากเกิดสงครามซึ่งอาจเกิดภาวะการขาดแคลนยา

1.3 สำรองและจัดส่งยาต้านพิษ ตลอด 24 ชั่วโมง องค์การเภสัชกรรมสำรองยาต้านพิษให้กับ ศูนย์พิษวิทยาและโรงพยาบาลต่าง ๆ พร้อมจัดส่งยาต้านพิษตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉิน เช่น การจัดส่งยาต้านพิษ "โบทูลินัม" ช่วยผู้ป่วยไนจีเรีย 2 ราย และได้เข้าร่วมโครงการความร่วมมือในอาเซียน สำรองยากำพร้าและยาต้านพิษ iCAPS โดยประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการดำเนินการ

นอกจากนี้ยังมีการดำเนินงานตามระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักมาตรฐานสากล ISO 26000 ได้แก่ การส่งเสริมด้านธรรมาภิบาล การจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

2. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนอกกระบวนการ (CSR after process) ได้แก่

2.1 อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเข้าร่วมสนองพระราชดำริตาม โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี การปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและลดก๊าซเรือนกระจก และการรณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติก

2.2 สร้างความสัมพันธ์ ช่วยเหลือสังคมและพัฒนาชุมชน ได้แก่

- แผนงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย อาทิ น้ำท่วม ภัยหนาว โรคระบาด เป็นต้น
- แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนรอบพื้นที่องค์การเภสัชกรรม ได้แก่ โครงการวันเด็กแห่งชาติ GPO Kids โครงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ GPO Fight Flu
- แผนงานสนับสนุนด้านสาธารณสุขและเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ป่วยโรคเรื้อรัง สนับสนุนการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยของเครือข่ายผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- แผนงานสนับสนุนด้านการศึกษาและกิจกรรมให้กับโรงเรียนและมหาวิทยาลัย

2.3 ส่งเสริมการเข้าถึงยาและผลิตภัณฑ์กลุ่มสมุนไพร ให้การสนับสนุนยา เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์แก่มหาวิทยาลัย หน่วยงานราชการ และองค์กร/สมาคมการกุศล ในการทำกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและสังคม

### 3.3 มาตรฐานสากลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ISO 26000

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก.26000-2553) หรือ ISO 26000 ซึ่งจัดทำขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ดีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วย หลักการ (Principles) 7 ประการ และ หัวข้อหลัก (Core Subjects) 7 ประการ ดังนี้

หลักการ (Principles) 7 ประการ ได้แก่

หลักการ	ประเด็นสำคัญ
1. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability)	มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะผลกระทบด้านลบที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งป้องกันผลกระทบด้านลบที่ถูกมองข้ามหรือเกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ

หลักการ	ประเด็นสำคัญ
2. ความโปร่งใส (Transparency)	มีความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน มีการจัดเตรียมความพร้อมด้านสารสนเทศเพื่อให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงได้โดยตรงและง่ายต่อการเข้าใจ
3. การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)	ดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม เสริมสร้างพฤติกรรมองค์กรให้อยู่บนพื้นฐานของการมีค่านิยมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความยุติธรรม
4. การเคารพต่อผลประโยชน์ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests)	เคารพ พิจารณา และตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลประโยชน์ รวมถึงสิทธิทางกฎหมายของผู้มีส่วนได้เสีย และตอบสนองต่อความคาดหวังและข้อกังวลต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสีย
5. การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)	ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยมีการแจ้งให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์กรได้ทราบถึงความรับผิดชอบในการเฝ้าติดตามและดำเนินการตามมาตรการต่าง ๆ ที่กำหนด
6. การเคารพต่อการปฏิบัติตาม แนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior)	เคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล ในขณะที่ยังคงยึดมั่นกับหลักของการเคารพต่อหลักนิติธรรม ในสถานการณ์ที่การดำเนินการตามกฎหมายยังไม่เพียงพอต่อการปกป้องสิ่งแวดล้อมหรือสังคมได้ องค์กรควรผลักดันให้เกิดการเคารพต่อแนวปฏิบัติตามแนวทางสากล
7. การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights)	เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และให้การยอมรับถึงความสำคัญและความเป็นสากลของสิทธิมนุษยชน

### หัวข้อหลัก (Core Subjects) 7 ประการ ได้แก่

หัวข้อหลัก	ประเด็นสำคัญ
1. ธรรมาภิบาล (Organizational governance)	เป็นหลักการที่องค์กรใช้วินิจฉัยและดำเนินการตามข้อวินิจฉัยเพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยกลไกการกำกับดูแลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. สิทธิมนุษยชน (Human rights)	ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ สถานการณ์ความเสี่ยงของสิทธิมนุษยชน การหลีกเลี่ยงการร่วมกระทำผิด การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การเลือกปฏิบัติและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และ หลักการพื้นฐานของสิทธิในการทำงาน
3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices)	ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การจ้างงานและความสัมพันธ์การจ้างงาน สภาพการทำงาน และการคุ้มครองทางสังคม สังคมเสวนา สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงาน
4. สิ่งแวดล้อม (The environment)	ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การป้องกันมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัว การปกป้อง



หัวข้อหลัก	ประเด็นสำคัญ
	สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ
5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating practices)	ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการทุจริต การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ การแข่งขันอย่างเป็นธรรม การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทาน และการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน
6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues)	ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตลาดที่เป็นธรรม สารสนเทศที่เป็นจริงและไม่เบี่ยงเบน และการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค การบริโภคอย่างยั่งยืน การบริการ การสนับสนุน และการยุติข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งแก่ผู้บริโภค การเข้าถึงบริการที่จำเป็น และการให้ความรู้และการสร้างความตระหนัก
7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)	ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของชุมชน การศึกษาและวัฒนธรรม การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี การสร้างความมั่งคั่งและรายได้ สุขภาพ และการลงทุนด้านสังคม

ในการนำไปปฏิบัติองค์กรควรพิจารณาหลักต่าง ๆ เหล่านี้แบบองค์รวม กล่าวคือ องค์กรควรพิจารณาหัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ ทั้งหมด รวมถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันมากกว่าการที่จะเน้นพิจารณาในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นการเฉพาะ องค์กรควรตระหนักว่า ในความพยายามที่จะดำเนินการกับประเด็นหนึ่ง ๆ อาจต้องแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับประเด็นอื่น ๆ ดังนั้นในการกำหนดเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงในประเด็นใด ๆ จึงไม่ควรก่อให้เกิดผลเสียหรือสร้างผลกระทบเชิงลบต่อประเด็นอื่น ๆ ควรดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างบูรณาการ



#### 4. ประโยชน์ของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์การเภสัชกรรมได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทางมาตรฐานสากล ISO 26000 และแนวนโยบายหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายสำนักงานคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ นโยบายกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น มาเป็นกรอบการดำเนินงานขององค์กรมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นสร้างคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับทั้งต่อองค์การเภสัชกรรมเอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

4.1 เพื่อให้องค์การเภสัชกรรมมีทิศทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และสามารถเพิ่มความเข้มข้นในการดำเนินงานให้สามารถนำพองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับทิศทางของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ปี 2560 - 2564) ยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560 - 2564 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ

4.2 เพื่อแสดงถึงความตระหนักรู้และตื่นตัวในการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนของธุรกิจ (Supply Chain) ในการดำเนินกิจการด้วยแนวคิดการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Green Growth)

4.3 สามารถสร้างการเติบโตของธุรกิจควบคู่กับการพัฒนาสังคมชุมชน โดยคำนึงถึงความร่วมมือกับชุมชนในการลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งผลกระทบจากองค์การเภสัชกรรมต่อชุมชนและผลกระทบจากชุมชนต่อองค์การเภสัชกรรม เพื่อสร้างสังคมที่ดีร่วมกันและเพื่อให้องค์การเภสัชกรรมสามารถดำเนินกิจการเป็นเสาหลักด้านความมั่นคงทางยาและเวชภัณฑ์ของประเทศได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

## บทที่ 2

### นโยบายและยุทธศาสตร์การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

#### 1. นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์การเภสัชกรรมได้ให้ความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงได้มีการกำหนดนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้



#### ประกาศองค์การเภสัชกรรม

#### เรื่อง นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้วยองค์การเภสัชกรรมเป็นรัฐวิสาหกิจจัดอยู่ในสาขาสังคม เทคโนโลยี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินงานตามภารกิจที่มุ่งตอบสนองนโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศ โดยการวิจัยและพัฒนาผลิต จัดหาและสำรองยา เวชภัณฑ์ เพื่อสนับสนุนระบบสาธารณสุขของประเทศ ซึ่งเป็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) โดยนำหลักมาตรฐานแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม จึงมีมติในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบให้กำหนดนโยบายไว้ดังต่อไปนี้

๑. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational governance) ดำเนินกิจการโดยนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ขององค์การเภสัชกรรม เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

๒. สิทธิมนุษยชน (Human rights) ดำเนินกิจการโดยปฏิบัติตามกฎหมายและคำมั่นถึงหลักสิทธิมนุษยชน ไม่กระทำหรือส่งเสริมการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ

๓. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices) ปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานตามหลักการพื้นฐานของสิทธิในการทำงาน โดยมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ ดูแลผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเป็นธรรม ตามกฎหมายและข้อกำหนดขององค์การเภสัชกรรม พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ

๔. สิ่งแวดล้อม (The environment) ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม มีระบบการจัดการมลพิษที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีที่มีส่วนช่วยในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาใช้ในการดำเนินกิจการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ลดการใช้ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก

๕. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating practices) ดำเนินกิจการอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินทั้งทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องทางการค้า

๖. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues) ดำเนินกิจการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดี ในการผลิตยาตามที่องค์การอนามัยโลก และกระทรวงสาธารณสุขกำหนด ตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภค ปฏิบัติ ตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ อย่างถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน รักษาระดับราคาขายให้เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงยาได้

๗. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development) ให้ความสำคัญต่อความคาดหวัง ความกังวล ของชุมชนและสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจาก การดำเนินการขององค์การเภสัชกรรม และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนหรือแก้ไขปัญหาสังคม อย่างยั่งยืน

๘. สื่อสารและส่งเสริมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกคน มีความรู้ความเข้าใจในด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สามารถบูรณาการกับงานประจำ ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อ ประเทศชาติและประชาชน

๙. ให้ฝ่ายบริหารกำหนดแนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในรายละเอียดให้เกิด ความชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ ระบบการส่งเสริม การดำเนินงาน ระบบติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ/หรือคณะอนุกรรมการ

จึงประกาศมาให้ทราบและถือเป็นหลักปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายโสภณ เมฆธน)

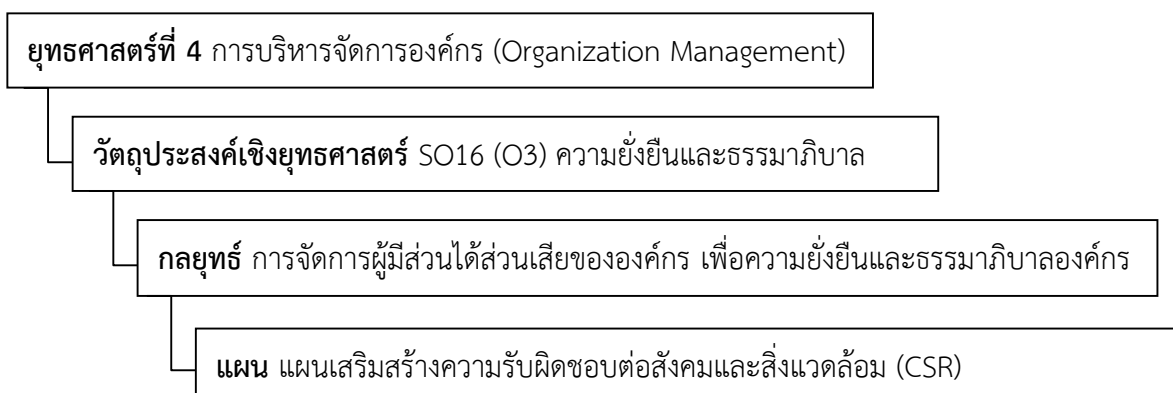
ประธานกรรมการองค์การเภสัชกรรม

## 2. ยุทธศาสตร์การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์การเภสัชกรรมได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี ขององค์กร (ปี 2564 - 2568) โดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การตลาดและบริการ (Marketing Strategy)
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 นวัตกรรมที่สร้างคุณค่า (Business Innovation)
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กร (Organization Management)

และได้กำหนดให้การดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์หลักขององค์กร โดยอยู่ภายใต้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กร (Organization Management) ดังนี้



## บทที่ 3

### กระบวนการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

#### 1. การจัดทำนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การจัดทำนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์การเภสัชกรรม กำหนดขั้นตอนดังนี้

##### 1.1 การรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก ได้แก่ กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ปี 2560 - 2564) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) แนวโน้มการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของภาครัฐและภาคเอกชน มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 หลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) และความคาดหวัง/ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยภายใน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความเสี่ยงและโอกาสในการดำเนินธุรกิจขององค์การเภสัชกรรม รายงานผลการประเมินองค์กรตามระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ประจำปี 2562 และรายงานสถานะการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ปี 2562 (Baseline)

##### 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดประเด็นสำคัญ และจัดทำร่างนโยบาย

1.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยนำเข้าทั้งปัจจัยภายในและภายนอก กำหนดเป้าหมายและทิศทางในการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์การเภสัชกรรม

1.2.2 กำหนดประเด็นสำคัญที่ต้องดำเนินการเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ISO 26000

1.2.3 กำหนดแนวทางและกรอบการดำเนินงานเพื่อรองรับการดำเนินงานตามประเด็นสำคัญที่กำหนด

1.2.4 จัดทำร่างนโยบายซึ่งประกอบด้วย ประเด็นสำคัญ และแนวทางการดำเนินงาน

##### 1.3 การอนุมัตินโยบายและประกาศใช้

1.3.1 เสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างนโยบายฯ

1.3.2 เสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างนโยบายฯ

1.3.3 เสนอคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมเพื่อพิจารณาอนุมัติร่างนโยบายฯ

1.3.4 ประกาศใช้นโยบายฯ จัดทำแนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม

## 2. การจัดทำแผนแม่บทระยะยาวด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การจัดทำแผนแม่บทด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์การเภสัชกรรม กำหนดขั้นตอนดังนี้

### 2.1 การรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลสภาพแวดล้อมการดำเนินงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ของ รัฐวิสาหกิจสาขาสังคมและเทคโนโลยี กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ปี 2560 - 2564) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. 2560 – 2564) หลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ แนวโน้มการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภาครัฐและภาคเอกชน และมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก.26000-2553) หรือ ISO 26000 รวมถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานภายในที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์การเภสัชกรรม นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แผนวิสาหกิจขององค์การเภสัชกรรม ประจำปีงบประมาณ 2562 – 2564 และรายงานผลการประเมินองค์กรตามระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ประจำปี 2562 เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์

### 2.2 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการทบทวนสภาพแวดล้อม

จัดการสัมมนาเพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในองค์การเภสัชกรรมมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และทบทวน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่เป็นปัจจัยสำคัญและส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์การเภสัชกรรม รวมทั้งเพื่อร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน/ โครงการ และตัวชี้วัด

### 2.3 วิเคราะห์ข้อมูล กำหนดยุทธศาสตร์ และแผนงาน/โครงการ

2.3.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานภายนอกและภายใน สภาพปัญหา ตลอดจนกำหนด เป้าหมาย และตัวชี้วัดหลักของการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ องค์การ เภสัชกรรม

2.3.2 กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานจากผลการ วิเคราะห์ข้อมูล

2.3.3 กำหนดแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

2.3.4 กำหนดแผนงาน/โครงการ และจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน

2.3.5 กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแผนงาน/โครงการ

2.3.6 จัดทำแผนงาน/โครงการประจำปี และทบทวนให้สอดคล้องตามสถานการณ์

## 2.4 จัดทำแผนแม่บทและรายละเอียดแผนงาน/โครงการ

จัดทำแผนแม่บทโดยมีเค้าโครง ประกอบด้วย 6 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 ข้อมูลองค์กร

บทที่ 3 แนวคิดและนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 4 การทบทวนสภาพแวดล้อมการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 6 รายละเอียดการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ

## 2.5. การอนุมัติแผนแม่บทและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 เสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างแผนแม่บทฯ

2.5.2 เสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างแผนแม่บทฯ

2.5.3 เสนอคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมเพื่อพิจารณาอนุมัติร่างแผนแม่บทฯ

2.5.4 แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปปฏิบัติ

## 3. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี โดยจัดทำรายละเอียดของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ระยะเวลาในการดำเนินงาน งบประมาณ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย ให้สอดคล้องตามแผนแม่บท และมีการพิจารณาถึงความเสี่ยงและปัจจัยความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

## 4. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ

ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การประชุม Town Hall ผู้บริหารพบผู้ปฏิบัติงาน, การมอบหมายงานตามลำดับบังคับบัญชา และ การกำหนดเป็น KPI ของหน่วยงาน/บุคคล เป็นต้น และมีการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการประจำปี

## 5. การสนับสนุนชุมชน

### 5.1 หลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชน

องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญกับชุมชน ทั้งชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจการขององค์การเภสัชกรรม และชุมชนที่อาจสร้างผลกระทบต่อองค์การเภสัชกรรม โดยพิจารณาแยกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงกับบริเวณที่ตั้งขององค์การเภสัชกรรมในรัศมี 5 กิโลเมตร โดยพิจารณาที่ตั้งขององค์การเภสัชกรรมทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ สำนักงานใหญ่ ถนนพระราม 6, โรงงานผลิตยารังสิต อำเภोधัญบุรี



จังหวัดปทุมธานี, โรงงานผลิต (วัคซีน) ชีววัตถุ อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี และพื้นที่องค์การเภสัชกรรม อำเภอนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

2) ชุมชนที่อื่น ๆ ที่องค์การเภสัชกรรมเห็นความจำเป็นที่จะไปช่วยเหลือตามสถานการณ์สำคัญ หรือเพื่อการสนับสนุนภารกิจขององค์การเภสัชกรรม เช่น พื้นที่ผู้ประสบภัย, กลุ่มผู้สูงอายุ, กลุ่มชมรมผู้ป่วยเรื้อรัง บางประเภท ฯลฯ

## 5.2 รายชื่อชุมชนที่สำคัญ

พื้นที่องค์การเภสัชกรรม	รายชื่อชุมชน
สำนักงานใหญ่ ถนนพระราม 6	ชุมชนซอยสวนเงิน แพลตทหาร โรงเรียนสอนคนตาบอด โรงเรียนสวนมิสกวัน
โรงงานผลิตยารังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี	ชุมชนตลาดพรธิสาร เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์
โรงงานผลิต (วัคซีน) ชีววัตถุ อ.กำแพงคอย จ.สระบุรี	เทศบาลเมืองทับกวาง (หมู่ 1,3,6,9)
พื้นที่องค์การเภสัชกรรม อ.หนองใหญ่ จ.ชลบุรี	เทศบาลตำบลหนองใหญ่
อื่น ๆ	โรงเรียนในสังกัดของ กทม.

## 5.3 ความสามารถพิเศษขององค์กร

ปี 2562	ปี 2563
CC1 มีความสามารถในการวิเคราะห์วิจัย และนวัตกรรมใหม่ๆ	CC1 มีความคล่องตัวในการตอบสนองนโยบายของภาครัฐและความต้องการในด้านยาและเวชภัณฑ์ของประเทศ
CC2 มีความคล่องตัวในการการผลิต การบริหารจัดการ Supply chain วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์เชิงสังคัมที่ต้องการเร่งด่วน	CC2 มีความสามารถในการวิเคราะห์ วิจัย นวัตกรรมใหม่
CC3 มีความสามารถในการจัดหาและการกระจายยาและเวชภัณฑ์ ที่หลากหลายและในปริมาณที่สูงเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ	CC3 มีความสามารถในการบริหาร Supply Chain เพื่อวิจัย ผลิต จัดหายาและเวชภัณฑ์ในปริมาณที่สูงเพื่อสนับสนุนงานด้านสาธารณสุข

## 5.4 การหาความต้องการของชุมชน และการจัดลำดับความสำคัญ

1) องค์การเภสัชกรรมศึกษาความต้องการของชุมชนเป้าหมาย โดยสอบถามความต้องการจากผู้นำชุมชน รวมถึงพิจารณาจากข้อมูลอื่น ๆ ประกอบ เช่น ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเข้าร่วมสังเกตการณ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน เป็นต้น

2) สรุปความต้องการของชุมชน และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของชุมชน โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ ดังนี้

- ความสอดคล้องกับความสามารถพิเศษขององค์กร
- ความเร่งด่วนของชุมชน
- ความสอดคล้องกับแผนการขยายโรงงาน
- ความพร้อมของทรัพยากร

### 5.5 การกำหนดกิจกรรมในการสนับสนุนชุมชน

กำหนดกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับความสามารถพิเศษขององค์กร เกษษกรกรรม และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน สามารถส่งเสริมและพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กร เกษษกรกรรมกับชุมชนให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

### 5.6 การจัดทำแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

องค์กร เกษษกรกรรมจัดทำแผนงานโครงการ ประกอบด้วย แผนงานและงบประมาณ ซึ่งในแผนงานจะต้องกำหนดกิจกรรม ผลลัพธ์ที่ได้ ประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับ ตัวชี้วัดของโครงการ วิธีการประเมินผล โดยระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทและแผนปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และนำแผนงานโครงการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงและ/คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม/คณะกรรมการองค์กร เกษษกรกรรม เพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารปฏิบัติงานเข้าร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนที่จัดขึ้น

## 6. การจัดสรรทรัพยากรในการสนับสนุนชุมชน

มีการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนชุมชน ดังนี้

**6.1 บุคลากร** กำหนดให้กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนชุมชน ร่วมกับบุคลากรของโรงงาน/ Site งาน ที่ตั้งอยู่ใกล้ชุมชนนั้น ๆ

**6.2 งบประมาณ** จัดสรรจากงบประมาณดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของกองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

## 7. การติดตามและประเมินผลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

กำหนดให้มีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานโดย ติดตามในที่ประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ประจำสัปดาห์) และ/หรือ ที่ประชุม EPR (Executive Performance Review) (ประจำเดือน)

## 8. การรายงานผลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนรายงานผลการดำเนินงาน โดยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ได้แก่ ผลการดำเนินการตามแผน ปัญหา อุปสรรค และข้อมูลแนวโน้มใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แก่ผู้บริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

## บทที่ 4

### หลักการและแนวปฏิบัติการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### 1. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational governance)

##### หลักการ

ธรรมาภิบาล เป็นกลไกขั้นต้นสำหรับการขับเคลื่อนให้องค์การเกษตรกรรมดำเนินงานด้วยความ เป็นเลิศภายใต้หลักการคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อ โดยผู้ที่มีบทบาทหลักในการดำเนินงานให้ บรรลุผลสำเร็จได้แก่ คณะกรรมการองค์การเกษตรกรรม ในฐานะผู้แทนเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ดังนั้น จึงมี ความสำคัญที่คณะกรรมการองค์การเกษตรกรรมต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำหลักการด้านธรรมาภิบาล ไปสู่การปฏิบัติจริงภายในองค์การเกษตรกรรมจนเกิดผลสำเร็จ โดยเป็นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลที่ดีในมิติบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางที่สำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง กำหนด ได้แก่ การกำหนดทิศทางและค่านิยมด้าน การกำกับดูแล เพื่อทำให้องค์การเกษตรกรรมปฏิบัติงานโดยรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่ม การมีภาวะผู้นำด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างวัฒนธรรม องค์กรที่มุ่งเน้นการคำนึงถึงความยั่งยืน การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างสมดุล และการส่งเสริมให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดีที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนให้องค์การเกษตรกรรม บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาความยั่งยืนได้ตามแนวทางที่ เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นภาครัฐกำหนด

##### แนวปฏิบัติ

1. คณะกรรมการองค์การเกษตรกรรม มุ่งมั่นขับเคลื่อนให้องค์การเกษตรกรรมดำเนินการด้านการ แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยผนวกเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน จึงกำหนดให้ นำมาตรฐาน ISO 26000 ที่มีเป้าหมายสูงสุดคือ การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน มาใช้ภายในองค์กร รวมถึงหลักการและ แนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นมาตรฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง กำหนดให้ถือ ปฏิบัติ

2. คณะกรรมการองค์การเกษตรกรรมเล็งเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินกิจการที่ต้องคำนึงถึง ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงให้จัดทำแผนแม่บทการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีสาระสำคัญครอบคลุมประเด็นการ ดำเนินงานที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การลดผลกระทบ เชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนรอบพื้นที่ ภายใต้ความร่วมมือของทุกภาคส่วน เพื่อให้ เกิดการสร้างผลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมกับสนับสนุนให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ

การประจำปีขององค์การเภสัชกรรมบรรลุผลสำเร็จในเชิงบูรณาการ โดยแผนงานดังกล่าวคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมจะพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี และติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบโดยมีความถี่น้อยกว่าเป็นรายไตรมาส

3. คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมได้กำหนดให้นำ 7 แนวปฏิบัติที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (7 core principles) ตามมาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior) และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) มาเป็นกรอบพื้นฐานสำหรับกำหนดค่านิยมองค์กร เพื่อให้องค์การเภสัชกรรมมีพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติครบถ้วน โดยในทางปฏิบัติได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์การเภสัชกรรมนำไปสื่อสารพร้อมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง (Role Model) เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการรับรู้ ยอมรับ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างแท้จริงตามกรอบแนวทางที่คณะกรรมการกำหนด

4. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การเภสัชกรรมมอบหมายให้ฝ่ายงานด้านการตลาด สืบสวนผลกระทบ ความต้องการ ความกังวล และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และมอบหมายให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ร่วมปฏิบัติงานกับองค์การเภสัชกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำผลสำรวจที่ได้รับมาใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดทิศทางการดำเนินงานและการให้บริการ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วน สมดุล และเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่องค์การเภสัชกรรมกำหนด

5. คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม ได้จัดให้มีการทบทวนระบบการกำกับดูแลที่ดีขององค์การเภสัชกรรมอย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยใช้การประเมินตนเอง (Self Assessment) หรือการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก (External Assessment) ซึ่งผลประเมินที่ได้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ สู่การทบทวน/ปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติที่ดี และ/หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการอย่างครบถ้วนและเป็นระบบต่อไป (Feedback Loop)

## 2. สิทธิมนุษยชน (Human rights)

### หลักการ

สิทธิมนุษยชนเป็นหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคล โดยเป็นการผนวกรวมหลักปฏิบัติเชิงพฤติกรรมจริยธรรม กับการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานสากล ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้บุคคลทุกระดับทั้งภายในและภายนอกองค์การเภสัชกรรมเข้าถึงสิทธิที่พึงได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้ง สิทธิความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย สิทธิในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการ

ทำงาน สิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนได้รับการรับรองหรือคุ้มครองให้ไม่ถูกเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากเชื้อชาติ เพศ การนับถือศาสนา เป็นต้น องค์การเกสซ์กรรมจึงนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เน้นหลักนิติธรรม ความยุติธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติเป็นพื้นฐานในการ ดำเนินงาน นอกจากนี้ จะต้องมีการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน และกำหนดระบบ เพื่อติดตามแก้ไข รวมถึงดำเนินการชดเชยในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และ เป็นธรรม

## แนวปฏิบัติ

### 2.1 การป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน

1) คณะกรรมการองค์การเกสซ์กรรมคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป็นพื้นฐานใน การดำเนินงาน จึงได้มอบหมายให้กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดพฤติกรรม จริยธรรมที่มุ่งเน้นการไม่เลือกปฏิบัติและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย และมาตรฐานสากล โดยระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมขององค์การเกสซ์กรรม และมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดตั้งหน่วยงาน Compliance Unit ที่ชัดเจน เพื่อกำกับดูแล ส่งเสริมให้ ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานภายในองค์การเกสซ์กรรมปฏิบัติตามให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรฐานสากลอย่างครบถ้วน

2) องค์การเกสซ์กรรมมอบหมายให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบ รวมถึงวางแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้องค์การเกสซ์กรรมสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับ สิทธิมนุษยชนได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (The Universal Declaration of Human Rights) ที่ครอบคลุมหลักการสำคัญ เช่น การได้รับสิทธิความคุ้มครองทางกฎหมาย สิทธิในการได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมทางกฎหมาย สิทธิในการทำงานโดยได้รับเงินค่าจ้างที่เท่าเทียมกันสำหรับงานที่เท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ สิทธิในการมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของตนและครอบครัว รวมถึงสิทธิใน การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเป็นอิสระ เป็นต้น รวมถึงสนธิสัญญาหลักด้านสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเป็น ภาคี ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของเด็ก การไม่เลือกปฏิบัติด้านเพศ การคำนึงถึงสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง กติกา ระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การไม่เลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ ศาสนา การ กระทำทารุณ การปฏิบัติและลงโทษอย่างไร้มนุษยธรรม หรือย่ำยีศักดิ์ศรี และสิทธิของคนพิการ

3) องค์การเกสซ์กรรมป้องกันและหลีกเลี่ยงการร่วมปฏิบัติงานกับคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตร ทางการค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดให้นำหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐาน ISO 26000 ไประบุเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและคัดเลือกคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่ จะดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานขององค์การเกสซ์กรรม ซึ่งแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ

สังคมและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนนี้ องค์การเภสัชกรรมได้เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การเภสัชกรรม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณะรับรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

## 2.2 การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

1) การบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เป็นหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ ซึ่งครอบคลุม 6 มิติ ที่สำคัญ ได้แก่ 1. ความเสี่ยงด้านทุจริต 2. ความเสี่ยงจากการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อสร้างประโยชน์ส่วนตน 3. ความเสี่ยงจากการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4. ความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบเชิงลบและละเมิดสิทธิของชุมชนสำคัญ 5. ความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาเกี่ยวกับลูกค้า คู่ค้า และผู้ส่งมอบ 6. ความเสี่ยงในการประกอบกิจการที่บังคับใช้แรงงานทั้งเด็ก สตรี คนพิการ และแรงงานข้ามชาติอย่างผิดกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การเภสัชกรรมสามารถป้องกันการเกิดความเสี่ยงดังกล่าว คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้ความเห็นชอบแผนการบริหารความเสี่ยงประจำปี และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของกองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่วิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ประเมินโอกาสและผลกระทบ รวมถึงกำหนดแผนการบริหารจัดการเพื่อป้องกันหลีกเลี่ยง และบรรเทาผลกระทบเชิงลบจากความเสี่ยงดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

2) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมมุ่งกำกับดูแลให้้องค์การเภสัชกรรมปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงสิทธิตามกฎหมายและมาตรฐานสากลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการติดตามและรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

3) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับนำหลักการสิทธิมนุษยชนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร จึงได้กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลร่วมกับกองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน แปลงหลักสิทธิมนุษยชนเป็นพฤติกรรมพึงประสงค์ระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมขององค์การเภสัชกรรม พร้อมสื่อสารและจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเกิดการรับรู้ เข้าใจ และมุ่งมั่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามหลักการที่ดีที่กำหนดอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

## 2.3 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน

1) องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญในการรับฟังและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน หากการดำเนินงานส่งผลกระทบเชิงลบหรือทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยจัดให้มีช่องทางและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน (Inform and Complaint Channel) ด้านสิทธิมนุษยชนของบุคคลทั่วไปจำนวน 5 ช่องทาง ได้แก่

1. Website: www.gpo.or.th
2. Call Center : 1648
3. Email: cg@gpo.or.th
4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การเภสัชกรรม โทร. 02-203-8071, 085-484-2389
5. ส่งไปรษณีย์หรือ ยื่นหนังสือโดยตรงถึง องค์การเภสัชกรรม (สำนักงานใหญ่) เลขที่ 75/1 ถนน

พระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

ทั้งนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบจะมีการรวบรวมข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางที่กำหนดข้างต้น นำมาจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนรายไตรมาส โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จกับข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริง นำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อติดตามและมอบข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะต่อไป

#### 2.4 การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

องค์การเภสัชกรรมกำหนดหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง ความเสมอภาคของการกระทำ ไม่กำหนดกฎระเบียบที่จะทำให้บุคคลบางกลุ่มเสียเปรียบเมื่อเทียบกับบุคคลกลุ่มอื่น ปฏิเสธการเลือกปฏิบัติในประเด็นของเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ทรัพย์สินสมบัติ สัญชาติ ศาสนา ชนชั้นทางเศรษฐกิจ ความพิการ การตั้งครรถ์ ความเป็นชนชาติพื้นเมือง และสถานะของครอบครัว โดยระบุเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมขององค์การเภสัชกรรม นำเสนอให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม/คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมพิจารณา/รับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกปี ซึ่งหลักปฏิบัติต่าง ๆ ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญตามกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนที่จะทำให้องค์การเภสัชกรรมสามารถสร้างโอกาสที่เท่าเทียมได้อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 2.5 สิทธิการเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมือง

1) องค์การเภสัชกรรมเปิดโอกาสให้มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานได้โดยไม่ปิดกั้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าร่วมเจรจาต่อรอง และเสนอแนวคิดเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมได้อย่างอิสระ โดยผู้แทนของผู้ปฏิบัติงานจะสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาลและเพียงพอ นอกจากนี้ องค์การเภสัชกรรมจะสนับสนุนให้มีเวทีหรือการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการผู้บริหาร และตัวแทนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกได้ตามความจำเป็น เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความครบถ้วนตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด

2) องค์การเภสัชกรรมตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิความเป็นพลเมืองและสิทธิทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการได้ส่วนที่ยุติธรรมเมื่อบุคลากรขององค์การเภสัชกรรมเผชิญกับข้อกล่าวหา จึงได้กำหนดกระบวนการและระเบียบข้อบังคับภายในเพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้สิทธิในการชี้แจง การเข้าถึงข้อมูลเพื่อพิสูจน์



ความจริงโดยไม่ปิดกั้นการได้รับคำแนะนำปรึกษาตามกรอบกฎหมาย การรับฟังการชี้แจง และการเปิดโอกาสให้อุทธรณ์ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการพิจารณาตัดสินโทษ โดยดำเนินงานกับทุกกลุ่มบุคคลอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

## 2.6 การคำนึงถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

1) องค์การเภสัชกรรมกำหนดสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ได้แก่ ผู้บริโภค ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคม รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม พึงได้รับจากองค์การเภสัชกรรม ดังนี้

- สิทธิด้านเศรษฐกิจ : การสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงยาและเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงในราคาที่เป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี สามารถทำงานสร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้ ทั้งนี้ การผลิตยาใช้เองภายในประเทศทำให้รัฐบาลสามารถประหยัดงบประมาณการนำเข้ายาจากต่างประเทศได้อีกด้วย

- สิทธิด้านสังคม : การจัดให้โรงงานผลิตยาขององค์การเภสัชกรรมมีสภาพแวดล้อมที่ดีทางสังคม ทั้งภายในองค์กรและบริเวณรอบนอกพื้นที่องค์กร โดยครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัย ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชนและสังคม การกระจายการสร้างงานสร้างรายได้ และพัฒนาทักษะอย่างเท่าเทียม

- สิทธิด้านวัฒนธรรม : ความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมและปฏิบัติตามความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับศาสนา เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมและประเพณีท้องถิ่น ความสามารถในการอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่น เทคโนโลยีดั้งเดิม และวัฒนธรรมชุมชนให้คงอยู่และมีคุณค่าในระยะยาว

โดยองค์การเภสัชกรรมได้จัดให้กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน ร่วมกับฝ่ายการตลาดสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคมกลุ่มที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นปัจจัยนำเข้าสำหรับการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม รวมถึงพัฒนาการให้บริการและการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองและทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงการจัดการด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้อย่างครบถ้วน เท่าเทียมและเป็นธรรม

2) องค์การเภสัชกรรมมุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึงสิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จึงกำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบการปฏิบัติด้วยตนเองและเข้าร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึงสิทธิในด้านการศึกษาฝึกอบรมและพัฒนา การทำงานและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี การมีสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดี เข้าถึงปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิต การรักษาทางการแพทย์ การมีอิสรภาพที่จะเข้าร่วมสมาคมอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระภายใต้กฎหมายกำหนด และมาตรการปกป้องทางสังคมที่จำเป็นอย่างทั่วถึง

3) องค์การเกษตรกรรมสนับสนุนให้ชุมชนสำคัญสามารถใช้สิทธิทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมได้อย่างเต็มศักยภาพ จึงได้จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี เพื่อขับเคลื่อนให้องค์การเกษตรกรรมสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงบริบทที่เป็นเอกลักษณ์ทางด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชุมชนแต่ละท้องถิ่น และพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นทั้งทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## 2.7 หลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน

องค์การเกษตรกรรมปฏิบัติตามเงื่อนไขขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน ซึ่งกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีและให้คณะกรรมการผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องภายในห่วงโซ่อุปทานนำไปปฏิบัติ ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการเข้าร่วมกลุ่มสมาคมโดยไม่ต้องขออนุญาตล่วงหน้า การยอมรับสิทธิในการเจรจาต่อรอง การไม่บังคับใช้แรงงานหรือให้ทำงานโดยไม่สมัครใจในทุกรูปแบบ การไม่บังคับใช้หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้แรงงานเด็ก และการกำจัด การเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและการประกอบอาชีพ

## 3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices)

### หลักการ

การส่งเสริมพนักงานให้มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว องค์การเกษตรกรรมจึงได้กำหนดการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุมตั้งแต่การสรรหา การเลื่อนตำแหน่ง การดำเนินการด้านวินัยและการร้องทุกข์ การโอนย้าย การเลิกจ้างงาน การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สุขอนามัยและความปลอดภัย พร้อมส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เพื่อเจรจาต่อรองและรักษาผลประโยชน์ ให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นธรรมในกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ องค์การเกษตรกรรมมุ่งให้ความสำคัญในการรับผิดชอบการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุม ทั้งพนักงาน ลูกจ้าง และแรงงานหรือลูกจ้างชั่วคราวที่เป็นการรับเหมาช่วง (Outsource)

### แนวปฏิบัติ

#### 3.1 การจ้างงานและความสัมพันธ์กับแรงงาน

1) องค์การเกษตรกรรมจัดให้มีการวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลังเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีในการจ้างงานแบบเต็มเวลา อันจะทำให้พนักงานได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมายอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และยังส่งผลให้องค์การเกษตรกรรมมีจำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพในการดำเนินงานตามหลักการความรับผิดชอบต่อได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

2) องค์การเกสซ์กรรมกำหนดหลักปฏิบัติการจ้างหรือเลิกจ้างโดยยึดแนวทางตามหลักการอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) ซึ่งมุ่งเน้นให้องค์กรต้องไม่เลิกจ้างบุคลากรโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหากต้องดำเนินการเลิกจ้างจะมีการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบล่วงหน้าก่อนการเลิกจ้างในเวลาที่เหมาะสม หรือได้รับการชดเชยอย่างเป็นธรรม เว้นแต่ผู้ปฏิบัติงานจะกระทำความผิดอย่างร้ายแรง ทั้งนี้หากองค์การเกสซ์กรรมไม่สามารถรับผู้ปฏิบัติงานกลับเข้าทำงานได้ องค์กรจะมีการจ่ายเงินเพื่อชดเชยโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

3) องค์การเกสซ์กรรมมุ่งมั่นรับผิดชอบต่อข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่ครอบคลุมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเฉพาะตัวบุคคล อาทิ ประวัติการศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ หรือประวัติอาชญากรรม เป็นต้น โดยกำหนดให้มีแนวปฏิบัติที่ดีในการรวบรวมและรักษาข้อมูลความลับอย่างเป็นมาตรฐาน ตั้งแต่การระบุและแจ้งวัตถุประสงค์ก่อนการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความยินยอมและรับรู้ก่อนเริ่มดำเนินการ โดยข้อมูลดังกล่าวจะจัดเก็บไว้ในฝ่ายทรัพยากรบุคคลและถือเป็นความลับซึ่งจะไม่ถูกเปิดเผยหากไม่ได้ได้รับความยินยอม พร้อมกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูล และเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรปฏิบัติโดยเคร่งครัด

### 3.2 สภาพการทำงานและการคุ้มครองทางสังคม

1) องค์การเกสซ์กรรมมุ่งเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยให้การดูแลผู้ปฏิบัติงานอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดและตามมาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย มรท. 8001-2553 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลศึกษาและกำหนดวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการไม่กดขี่และบังคับใช้แรงงาน การกำหนดค่าตอบแทนการทำงาน และชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงานจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา การพิจารณาลงโทษด้วยความเป็นธรรม การให้เสรีภาพในการสมาคมและการร่วมเจรจาต่อรอง รวมถึงจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัย อีกทั้ง ยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนารวมถึงการเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลตามศักยภาพที่แท้จริงด้วยความเป็นธรรม และมีการเตรียมความพร้อมแก่ผู้ปฏิบัติงานกรณีหากถูกเลิกจ้างหรือเกษียณอายุการทำงานซึ่งจะกระทบต่อความเป็นอยู่ในระยะยาว

2) องค์การเกสซ์กรรมจัดให้มีการประเมินค่างาน (Job Evaluation) โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการวิเคราะห์คุณลักษณะ อำนวยหน้าที่ความรับผิดชอบ และความซับซ้อนในการปฏิบัติของแต่ละตำแหน่งงานในองค์การเกสซ์กรรม ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดค่าตอบแทนของแต่ละตำแหน่งงานได้อย่างเหมาะสม และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลดังกล่าวในการประเมินและเลื่อนขั้นตำแหน่งบุคลากรได้อย่างเป็นธรรม

ซึ่งการประเมินค่างานดังกล่าว องค์กรเภสัชกรรมได้กำหนดให้มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุกปี เพื่อให้ค่างานมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

### 3.3 การส่งเสริมการเจรจาต่อรองที่เป็นธรรมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและองค์กร

1) องค์กรเภสัชกรรมเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมเจรจาและรักษาผลประโยชน์ส่วนตน ผ่านการส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งสหภาพแรงงาน และอำนวยความสะดวกให้สหภาพแรงงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และเพียงพอทั้งกรณีมีการร้องขอและมีได้ร้องขอ พร้อมจัดให้มีการประชุมร่วมระหว่างผู้แทนผู้ปฏิบัติงาน คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ และผู้บริหารขององค์กรเภสัชกรรม อย่างสม่ำเสมออย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานสามารถได้รับคำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมาย และประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องอย่างอิสระ เพื่อลดข้อขัดแย้งและเพิ่มศักยภาพแก่สหภาพแรงงานในการดูแลผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) องค์กรเภสัชกรรมให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และเป็นธรรม โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานภาพการจ้างงานและการปฏิบัติงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การโยกย้ายตำแหน่ง และการเลิกจ้าง เป็นต้น จึงได้กำหนดระยะเวลาและแนวทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล หรือส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ กำหนดเปิดเผยผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบสองทิศทาง (Two Way Communication)
- เรื่องทั่วไปที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ กำหนดเปิดเผยผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งรูปแบบสองทิศทาง (Two Way Communication) และทิศทางเดียว (One Way Communication)

3) ผู้นำองค์กรตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการสื่อสารและชี้แจงองค์กรเภสัชกรรมให้เกิดความยั่งยืน จึงกำหนดแนวทางสื่อสารเรื่องสำคัญในรูปแบบสองทิศทาง (Two Way Communication) อย่างเป็นระบบ ทั้งช่องทางการสื่อสาร ความถี่ และระยะเวลาเฉลี่ยในการแจ้งเรื่องสำคัญที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญทั้งเชิงธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น เหตุการณ์ที่ส่งผลให้องค์กรเภสัชกรรมไม่สามารถดำเนินงานได้ตามยุทธศาสตร์หรือแผนงานโครงการที่สำคัญ การจลาจล หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจทำให้องค์กรเภสัชกรรมไม่สามารถประกอบกิจการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ซึ่งแผนงานดังกล่าวจะมีการทบทวนเป็นนำไปปฏิบัติซ้ำซ้อนให้เกิดประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอทุกปี

### 3.4 สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

1) องค์การเภสัชกรรมเสริมสร้างให้สภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กรมีความปลอดภัย ถูกหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยสอดคล้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากล เช่น ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) ระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001) และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 เป็นต้น ซึ่งเพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเกิดผลสำเร็จ องค์การเภสัชกรรมได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การเภสัชกรรม เป็นผู้กำหนด/ทบทวนนโยบาย และจัดให้มีแผนงานรวมถึงคู่มือด้านความปลอดภัยในการทำงานนำเสนอให้ผู้อำนวยการพิจารณาให้ความเห็นชอบอย่างเป็นทางการ พร้อมสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ติดตามและสำรวจผลความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน รวมถึงสถิติการประสบอันตรายที่เกิดทั้งภายในและนอกงานอย่างสม่ำเสมอเป็นรายเดือน เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยการพิจารณา/รับทราบพร้อมวางแผนทางแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

2) องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญกับการรายงานข้อมูลการบริหารจัดการด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน โครงสร้าง การบริหารจัดการ และผลสำเร็จในการดำเนินงาน โดยครอบคลุมสาระสำคัญในมุมมองที่หลากหลาย เช่น กายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นำเสนอผ่านรายงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ/หรือรายงานการพัฒนาความยั่งยืนตามแนวทาง GRI อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

### 3.5 การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในสถานที่ปฏิบัติงาน

1) องค์การเภสัชกรรมมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) นำเสนอให้คณะกรรมการ องค์การเภสัชกรรมพิจารณาเห็นชอบ/รับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกปี ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าถึง การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และการเติบโตในสายอาชีพได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งแผนงานดังกล่าวมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเกิดความรู้เกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process) เพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ เข้าใจและร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาความยั่งยืนขององค์การเภสัชกรรม

2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร จึงจัดให้มีกิจกรรมเพื่อ การพัฒนาที่หลากหลาย อาทิ การอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) การสอนงาน (Coaching) และการ ฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่ (On The Job Training) เป็นต้น อีกทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการ ฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ตามความเหมาะสม ซึ่งในแต่ละปีจะมีการ กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการพัฒนาและฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานเพื่อสะท้อนประสิทธิผลและความคุ้มค่า นำเสนอ ให้ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกปี

## 4. สิ่งแวดล้อม (The environment)

### หลักการ

ภารกิจหลักขององค์การเภสัชกรรมคือการผลิต จัดทำ และ สำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนระบบสาธารณสุขของประเทศ ซึ่งจากการดำเนินกิจการผลิตยาอาจสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ จึงมีความจำเป็นที่องค์การเภสัชกรรมต้องวางแนวทางการกำกับดูแลและส่งเสริมให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ โดยครอบคลุมมิติการดำเนินงานที่สำคัญ ทั้งการป้องกันมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การลดผลกระทบและการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน การปกป้องสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและระบบนิเวศรอบพื้นที่ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

### แนวปฏิบัติ

#### 4.1 การป้องกันมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย

1) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการของเสียทั่วไป และกากอุตสาหกรรมอย่างจริงจัง โดยมอบหมายให้หน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการกำจัดกากอุตสาหกรรมที่ถูกต้องและได้มาตรฐาน โดยสอดคล้องกับกฎหมายที่สำคัญต่าง ๆ ไปตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

2) องค์การเภสัชกรรมจัดให้มีการบริหารจัดการน้ำเสียภายในโรงงานอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นกระบวนการสำคัญทั้งการลด การใช้ซ้ำ/การรีไซเคิล การบำบัด และการทิ้ง โดยได้ดำเนินการตามกฎหมายการจัดการน้ำเสียภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2560 เป็นต้น

3) องค์การเภสัชกรรมมุ่งมั่นหลีกเลี่ยงการใช้สารพิษและสารเคมีอันตรายภายในโรงงานผลิตยา โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อใช้ในการควบคุมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ การนำเข้า การผลิต การขนส่ง การใช้งาน รวมถึงการกำจัดสารพิษ และสารเคมีอันตราย ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวองค์การเภสัชกรรมได้กำหนดยึดถือตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2551

4) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมจัดให้มีระบบติดตามผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของเสียทั่วไป กากอุตสาหกรรม น้ำเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย โดยมอบหมายให้หน่วยงานด้าน

สิ่งแวดล้อม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวบรวมผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งนำเสนอรายงานดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้การดำเนินงานโดยรวมเกิดประสิทธิผลที่แสดงให้เห็นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกเห็นถึงความมุ่งมั่นขององค์การเกื้อหนุนในการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างชัดเจน

5) องค์การเกื้อหนุนส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตราย ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญหนึ่งของการรายงานการพัฒนาความยั่งยืนตามมาตรฐานสากล Global Reporting Initiative (GRI) โดยมุ่งรายงานสาระสำคัญครอบคลุมแนวทางการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการหลัก และผลสำเร็จจากการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน และสังคมสามารถติดตามและรับรู้ความคืบหน้าของการจัดการมลพิษ กากของเสีย สารพิษและสารเคมีอันตรายขององค์การเกื้อหนุนได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

6) องค์การเกื้อหนุนให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยพิบัติด้านสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy) พร้อมมอบหมายให้หน่วยงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยร่วมกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง วิเคราะห์และวางแผนบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว จัดทำเป็นแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) และแผนการป้องกันและบรรเทาภัย ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งภายในองค์การ เกื้อหนุนและชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยแผนงานจะระบุทั้งขอบเขตการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน กลยุทธ์การจัดการความต่อเนื่อง และการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ชุมชน และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการร่วมซักซ้อมและแก้ไขเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การกำกับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุดผู้บริหารระดับสูงจะพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานต่าง ๆ ข้างต้นก่อนเริ่มปีบัญชี และติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

#### 4.2 การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

1) องค์การเกื้อหนุนสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป็นนโยบาย แนวปฏิบัติ และแผนการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศ เศรษฐกิจ (Eco-efficiency) ตามมาตรฐาน ISO 14045 การมุ่งเน้นการใช้พลังงานทดแทนที่หลากหลาย ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนอกจากจะทำให้องค์การเกื้อหนุนเกิดการประมาณการใช้ทรัพยากรธรรมชาติต่อหน่วยที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มจากการผลิตและการให้บริการสูงสุดแล้ว ยังจะสนับสนุนให้เกิดการลดของเสียในระบบนิเวศ และทำให้สิ่งแวดล้อมโดยรวมยั่งยืนได้ในระยะยาว

2) องค์การเกื้อหนุนประยุกต์ใช้หลักการ 3Rs ซึ่งประกอบด้วย การลดการใช้ทรัพยากร (Reduce) การนำทรัพยากรกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการแปร

รูป (Recycle) เพื่อทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และลดจำนวนขยะหรือมูลฝอยที่เกิดภายในองค์การเภสัชกรรม โดยได้มีการจัดแบ่งประเภทขยะ เช่น ขยะย่อยสลาย ขยะมูลฝอยที่ยังใช้ได้ ขยะมูลฝอยอันตราย และขยะมูลฝอยทั่วไป เป็นต้น ก่อนนำไปบริหารจัดการให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มตามแนวทางที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดและให้ความเห็นชอบ

3) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมมุ่งมั่นให้การประกอบกิจการเพื่อสร้างประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล จึงได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process Master Plan) ที่ระบุให้มียุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานระยะยาวและประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่ง โดยคณะกรรมการจะพิจารณาถ่วงถ่วงก่อนเริ่มปีบัญชี พร้อมติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเป็นรายไตรมาส

4) องค์การเภสัชกรรมสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งห่วงโซ่อุปทานนำหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ CSR in Process ไปปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานในทิศทางเดียวกับองค์การเภสัชกรรม ดังนั้นจึงได้นำหลักปฏิบัติดังกล่าวมาประยุกต์ร่วมกับหลักการจัดซื้อ/จัดจ้างที่ยั่งยืน เช่น การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้องค์การเภสัชกรรมมั่นใจได้ถึงการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยังเป็นการสนับสนุนให้องค์การเภสัชกรรมมีเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีและพร้อมร่วมมือกับองค์การเภสัชกรรมเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

#### 4.3 การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดผลกระทบ และการปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน

1) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) จึงมอบหมายให้หน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อมระบุสาเหตุหรือแหล่งกำเนิดของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม พร้อมจัดให้มีการศึกษาหลักปฏิบัติทั้งภายในและต่างประเทศเพิ่มเติม เช่น มาตรฐานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ISO 14064 เป็นต้น เพื่อนำมาตรการและแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ มาใช้ป้องกัน ลด และบรรเทาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์การเภสัชกรรม โดยระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทด้าน CSR in Process ในองค์กร นำเสนอให้คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมพิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นประจำทุกปี เพื่อกำกับดูแลและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างสม่ำเสมอทั้งปี

2) องค์การเภสัชกรรมจัดให้มีการศึกษาและระบุสารเคมีพิษ และสารเคมีอันตราย ที่เป็นสาเหตุให้เกิดก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gases) ในกระบวนการดำเนินงาน พร้อมมอบหมายให้หน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดเป็นมาตรการการหลีกเลี่ยง และลดการใช้สารเคมีพิษ และ



สารเคมีอันตรายดังกล่าว ก่อนเผยแพร่สร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด โดยองค์การเภสัชกรรมจะมีการติดตามผลการดำเนินงานรายงานแก่ผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องทั้งปี

#### 4.4 การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟู สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

1) องค์การเภสัชกรรมมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีระบบการจัดทำบัญชีด้านสิ่งแวดล้อมที่รวบรวมข้อมูลต้นทุนและค่าใช้จ่ายชดเชยด้านสิ่งแวดล้อมประเภทต่าง ๆ ทั้งจากการฟ้องร้อง และค่าชดเชยกรณีไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ผนวกเป็นรายการทางบัญชีหนึ่งของต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร ก่อนจัดให้มีการตรวจรับรองงบการเงินตามมาตรฐานการเงินการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป นำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมรับทราบเพื่อกำกับให้เกิดการลดต้นทุนและค่าชดเชยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2) องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญกับการป้องกัน อนุรักษ์ และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ ผ่านความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง พร้อมจัดทำแผนงานส่งเสริมการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทด้าน CSR in Process ขององค์กร นำเสนอให้คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม พิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนนำไปปฏิบัติและติดตามผลสำเร็จอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

### 5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating practices)

#### หลักการ

การปฏิบัติที่เป็นธรรมในบริบทขององค์การเภสัชกรรม หมายถึง การประยุกต์ใช้หลักจริยธรรมในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ทั้งกลุ่มลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่แข่งขัน ชุมชน และสังคม รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนไม่ให้เกิดการผูกขาดทางการค้า การทุ่มตลาด และการจัดซื้อจัดจ้างที่ขาดความโปร่งใส ซึ่งเพื่อให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด องค์การเภสัชกรรมจึงนำแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐาน ISO 26000 มาเป็นกรอบการดำเนินงาน โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การต่อต้านการทุจริต การเข้าร่วมทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ การส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน นอกจากนี้ องค์การเภสัชกรรมยังได้จัดให้มีกระบวนการสร้างความตระหนักในการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินของผู้อื่น ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่องค์การเภสัชกรรมนำมาใช้ประโยชน์ เพื่อให้การดำเนินงานโดยรวมขององค์การเภสัชกรรมครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)

## แนวปฏิบัติ

### 5.1 การต่อต้านการทุจริต

1) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม จึงสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำแนวการต่อต้านทุจริตไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำวันได้ โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลที่ดีขององค์กรกำหนดเป็นหลักสตูรหนึ่งของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ/หรือแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งระยะยาวและประจำปี โดยครอบคลุมทั้งผู้ปฏิบัติงานใหม่ในการปฐมนิเทศ และผู้ปฏิบัติงานทั่วไปขององค์กรในรูปแบบการอบรมตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและการอบรมกรณีพิเศษอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศเพื่อยกระดับความตระหนักและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการต่อต้านทุจริตทุกรูปแบบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

2) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีในการต่อต้านทุจริต จึงกำหนดพฤติกรรมจริยธรรมพึงประสงค์ในด้านการต่อต้านทุจริต ระบุเป็นส่วนหนึ่งในคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมขององค์การเภสัชกรรม ซึ่งครอบคลุมบุคลากรตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานรวมถึงจัดให้มีนโยบายการต่อต้านทุจริตอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร นำเสนอให้คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบ และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

3) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมกำหนดแนวทางกำกับดูแลการต่อต้านทุจริตที่เป็นระบบผ่านการจัดให้มีการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (conflict of Interest Report) ในระดับคณะกรรมการผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในวาระสำคัญต่าง ๆ ทั้งก่อนและเมื่อสิ้นสุดการดำรงตำแหน่ง ในการประชุมทุกครั้ง หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์หรือการดำรงตำแหน่งภายนอกที่สำคัญต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอทุกปี

4) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมแต่งตั้งให้หน่วยงาน Compliance Unit เป็นผู้เสริมสร้างให้องค์การเภสัชกรรม มีการบริหารจัดการในองค์กรและบุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยเฉพาะการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน พร้อมติดตามและรายงานผลสำเร็จ

5) องค์การเภสัชกรรมเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (Whistleblowing) ที่บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถเข้าถึงและติดต่อประสานงานได้โดยง่าย ในกรณีที่พบว่ามีผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีพฤติกรรมที่ผิดหลักจริยธรรม หรือประพฤตินิชอบที่อาจนำไปสู่การทุจริต รับสินบน และ/หรือคอร์รัปชัน เผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

เพื่อให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกิดการรับรู้และมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป

6) องค์กรเภสัชกรรมกำหนดเข้าร่วมต่อต้านการทุจริตกับเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างสม่ำเสมอทั้งปี พร้อมได้วางแนวทางส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน และภายนอกองค์กร ได้แก่ คู่ค้า ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่สำคัญ ฯลฯ ให้ความร่วมมือในการนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้านทุจริตขององค์กรเภสัชกรรมไปปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน

## 5.2 การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

1) องค์กรเภสัชกรรมตระหนักถึงความสำคัญด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม การปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่แข่งทางการค้าอย่างเท่าเทียม เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดนโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมเพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1. แนวปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่งและเจ้าหน้าที่ 2. การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและการไม่เลือกปฏิบัติทางการค้า 3. การบริหารจัดการทางการเงินตามเงื่อนไขตลาด ที่ครอบคลุมแนวทางการเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การจัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและการแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม 4. การกำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งและเจ้าหน้าที่ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย 5. การต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด และ 6. การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติกับกลุ่มคู่ค้าและผู้ส่งมอบ

2) องค์กรเภสัชกรรมส่งเสริมให้เกิดการนำนโยบายการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมไปสู่การปฏิบัติ เพื่อหลีกเลี่ยงการทุ่มตลาด (Dumping) การผูกขาดทางการค้า และดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด โดยมอบหมายให้หน่วยงานงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลที่ดีขององค์กรร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล กำหนดพฤติกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรมและนำเสนอให้คณะกรรมการองค์กรเภสัชกรรมพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนนำไปเผยแพร่และจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

## 5.3 การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่แห่งคุณค่า

องค์กรเภสัชกรรมมุ่งมั่นเสริมสร้างให้กิจกรรมการปฏิบัติงานประจำวันรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างแท้จริง จึงได้กำหนดให้มีการผนวกรวมหลักการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 26000 เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การกำกับและพัฒนาคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าขององค์กรเกษตรกรรมอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่

1) กำหนดหลักเกณฑ์และคัดเลือกคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีนโยบาย และแนวปฏิบัติงานพื้นฐานที่มุ่งรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลเช่นเดียวกับองค์การเกษตรกรรมผนวกเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กร

2) การจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการแก่คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้า เป็นประจำทุกปี เพื่อสนับสนุนให้สามารถนำหลักการดังกล่าวไปพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงานร่วมกับองค์การเกษตรกรรม พร้อมเผยแพร่พฤติกรรมกรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เผยแพร่ออกไปในวงกว้าง

3) การพัฒนาระบบกำกับดูแล ติดตามและประเมินผลคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่มีผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การเกษตรกรรมในการพัฒนาศักยภาพ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงกลุ่มคู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้าที่เหมาะสม ที่สามารถร่วมส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน CSR in Process ขององค์การเกษตรกรรมได้ตามเป้าหมาย

## 5.5 การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

1) คณะกรรมการองค์การเกษตรกรรมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเคารพต่อสิทธิของเจ้าของทรัพย์สินที่นำมาใช้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ให้เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินทั้งทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา โดยปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

2) องค์การเกษตรกรรมจะไม่เข้าร่วมในกิจกรรมการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property: IP) ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านการป้องกันและหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจโดยมิชอบเพื่อครอบครอง ปลอมแปลงหรือลอกเลียนแบบ ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดีดังกล่าว องค์การเกษตรกรรมได้กำหนดระบุเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและ/หรือประมวลจริยธรรม ดำเนินการทบทวนและนำเสนอให้คณะกรรมการองค์การเกษตรกรรมพิจารณา/รับทราบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี ตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

3) องค์การเกษตรกรรมจัดให้มีการรวบรวมและบันทึกทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property: IP) ทุกประเภททั้งในรูปแบบที่พนักงานพัฒนาให้แก่องค์กร การร่วมพัฒนาระหว่างองค์การเกษตรกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก การจ้างพัฒนา จัดซื้อหรือแลกเปลี่ยนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ภายในองค์กร โดยองค์การเกษตรกรรมกำหนดจ่ายค่าตอบแทนแก่ทรัพย์สินทางปัญญาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property: IP) เสียประโยชน์ที่พึงได้รับ

4) องค์การเภสัชกรรมกำหนดให้หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านการกำกับดูแลที่ดีและ Compliance unit ร่วมติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่องค์การเภสัชกรรมกำหนด พร้อมรายงานผลการตรวจติดตามแก่ผู้บริหารระดับสูงและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกปี ทั้งนี้ องค์การเภสัชกรรมได้จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อยุติข้อขัดแย้งอย่างเป็นระบบ หากพบว่าองค์กรละเมิดหรือมีส่วนร่วมในการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาทุกประเภท องค์การเภสัชกรรมจะทำการจ่ายค่าชดเชย เพื่อบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเหมาะสม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และตามกฎหมายกำหนด

## 6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer issues)

### หลักการ

กลุ่มลูกค้าและผู้บริโภคที่ใช้ยาและเวชภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรมมีหลายกลุ่ม ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน ร้านขายยา/ผู้จำหน่ายช่วง และประชาชนทั่วไป ดังนั้น องค์การเภสัชกรรมจึงให้ความสำคัญและมุ่งมั่นส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การเภสัชกรรมทุกระดับตระหนักในการรับผิดชอบต่อผู้บริโภค โดยการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตยาตามที่องค์การอนามัยโลกและกระทรวงสาธารณสุข กำหนด ตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภค ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน รักษาระดับราคาขายให้เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงยาได้ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม และสนับสนุนให้องค์การเภสัชกรรมสามารถสร้างการเติบโตเป็นเสาหลักด้านยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นของประเทศได้อย่างยั่งยืน

### แนวปฏิบัติ

#### 6.1 การตลาด การปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม และสารสนเทศ

1) องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่เป็นจริงและการปฏิบัติตามข้อตกลงที่เป็นธรรม จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติให้บุคลากรขององค์การเภสัชกรรมนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้บริโภค โดยเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือน คลุมเครือ หรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้บริโภคมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจและมีความพึงพอใจสูงสุด

2) องค์การเภสัชกรรมสนับสนุนให้ผู้รับบริการและผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและสิทธิประโยชน์ได้โดยสะดวก และง่ายต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญของข้อมูลต่าง ๆ จึงได้จัดให้หน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์พัฒนาช่องทางการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือการขอใช้บริการ สื่อสังคมออนไลน์ (social media) เป็นต้น

3) องค์การเภสัชกรรมคำนึงถึงการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ทางการตลาดตามหลักจริยธรรม และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการไม่ใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่นำไปสู่การใช้ข้อความ เสี่ยง หรือรูปภาพที่นำไปสู่ความไม่เท่าเทียมทางเพศ ความแตกแยกทางเชื้อชาติและศาสนา หรือเป็นข้อมูล ความลับส่วนบุคคลที่ไม่เปิดเผยโดยทั่วไป

## 6.2 การคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการและผู้บริโภค

1) องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญกับคุณภาพและมาตรฐานของยาและเวชภัณฑ์ จึงได้ กำหนดให้ดำเนินกิจการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตยาตามที่องค์การอนามัยโลกและกระทรวง สาธารณสุขกำหนด เช่น GMP ISO เป็นต้น และเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่า ยาและเวชภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรมมีคุณภาพ มาตรฐาน และความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค

2) องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ การใช้อย่าง ถูกวิธีและสมเหตุสมผล จึงได้กำหนดให้ผลิตภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรมต้องมีการจัดทำเอกสารกำกับยา หรือผลิตภัณฑ์ที่มีรายละเอียดที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานสากลหรือตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ส่วนประกอบ ข้อบ่งชี้หรือสรรพคุณทางการแพทย์ วิธีการใช้ การเก็บรักษา ข้อควรระวัง วันที่ผลิต วันหมดอายุ ฯลฯ เพื่อให้ ผู้บริโภคมีความปลอดภัยในการใช้ยาหรือผลิตภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรม

3) องค์การเภสัชกรรมศึกษากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่ดีตาม มาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของโรงงานและกระบวนการผลิต ยาและเวชภัณฑ์ เช่น มาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือ Safety Health Environmental Standard (SHE Standard) เพื่อนำมากำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนงานที่เหมาะสมใน การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การเภสัชกรรมและชุมชนรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานและ ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดทั่วทั้งองค์กร

4) องค์การเภสัชกรรมจัดให้มีช่องทางการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของ องค์การเภสัชกรรม ผ่านช่องทางที่องค์การเภสัชกรรมกำหนด ได้แก่

1. Website: [www.gpo.or.th](http://www.gpo.or.th)
2. Call Center : 1648 กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ โทร 02-203-8864
3. Email : [crm\\_gpo@gpo.or.th](mailto:crm_gpo@gpo.or.th)
4. นักการตลาด/พนักงานขาย

## 6.3 การบริการ การสนับสนุน และการยุติข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งแก่ผู้รับบริการและผู้บริโภค

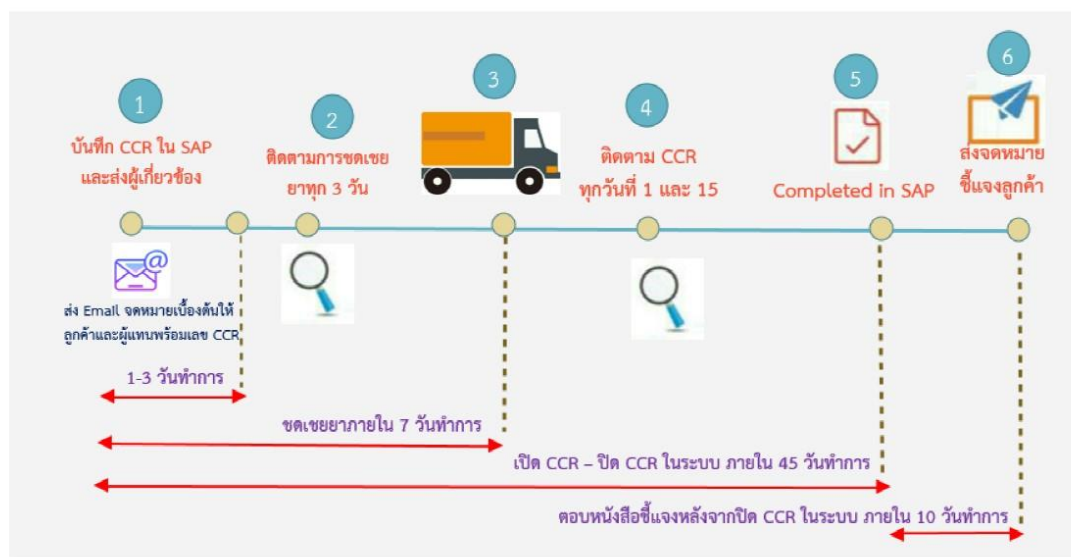
1) องค์การเภสัชกรรมจัดให้มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนสำหรับผู้รับบริการและผู้บริโภค โดยมอบหมายให้หน่วยงานด้านการตลาดและการขายเป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านการรับข้อร้องเรียน ผ่านช่องทาง

หลักที่องค์การเภสัชกรรมกำหนด จำนวน 4 ช่องทาง ที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้บริโภครับทราบอย่างทั่วถึง ประกอบด้วย

1. Website: www.gpo.or.th
2. Call Center : 1648 กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ โทร 02-203-8864
3. Email : crm\_gpo@gpo.or.th
4. นักการตลาด/พนักงานขาย

2) เพื่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ องค์การเภสัชกรรมได้มอบหมายให้หน่วยงานด้านการตลาดและการขาย ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการรับข้อร้องเรียน เป็นผู้กลั่นกรองและสอบทานข้อร้องเรียนทั้งด้านประเด็นข้อร้องเรียน เอกสารหลักฐาน และผู้เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอข้อร้องเรียนต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบไปดำเนินการแก้ไข และแจ้งกับแก่ผู้ร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

แผนผังสรุปการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยสังเขป



#### 6.4 การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการและผู้บริโภค

1) องค์การเภสัชกรรมมุ่งเสริมสร้างพฤติกรรมการปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการและผู้บริโภค จึงได้ศึกษาพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยกำหนดความหมายของ ข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการและผู้บริโภค คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม ประวัติการทำงาน หรือประวัติกิจกรรม ที่ระบุตัวตนของบุคคลนั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งอื่นที่ทำให้รู้ตัวบุคคลนั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียง ของคน หรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ถึงที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

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

- การเก็บรวบรวมข้อมูล: กำหนดให้ฝ่ายการตลาดและการขายและหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสอดคล้องตามกฎหมาย และใช้วิธีการจัดเก็บที่เหมาะสม รวมถึงได้รับการยินยอมจากผู้รับบริการและผู้บริโภคซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล
- คุณภาพของข้อมูล: ข้อมูลที่เก็บรวบรวมต้องถูกต้อง สมบูรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดและเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้แจ้งไว้กับผู้รับบริการและผู้บริโภค
- การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ: วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บข้อมูล และระยะเวลาการเก็บรวบรวมหรือรักษาข้อมูลมีความชัดเจน
- ข้อจำกัดในการนำไปใช้: ไม่เปิดเผย หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด หรือวัตถุประสงค์อื่นที่นอกเหนือจากที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการและผู้บริโภคทราบ โดยได้มอบหมายให้หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล กรณีที่จำเป็นต้องมีการนำไปใช้หรือเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ต้องได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการและผู้บริโภค
- การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล: มอบหมายให้หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่มีความเหมาะสม พร้อมทั้งป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะทำให้ข้อมูลนั้นสูญหาย ดัดแปลงแก้ไข หรือถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับความยินยอม
- การเปิดเผยข้อมูล: การกำหนดระยะเวลาและดำเนินการเปิดเผยนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้รับบริการและผู้บริโภคอย่างทั่วถึง
- การมีส่วนร่วมของบุคคล: การให้สิทธิในการเข้าถึง ตรวจสอบ และสามารถให้สิทธิในการโต้แย้งหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามกรอบที่กฎหมายกำหนด
- ความรับผิดชอบ: ฝ่ายการตลาดและการขาย และหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลผู้รับบริการและผู้บริโภคขององค์การเภสัชกรรม ได้แก่ สถานที่ และเบอร์ติดต่อประสานงาน โดยองค์การเภสัชกรรมจะเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งฝ่ายการตลาดและการขาย และหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขององค์การเภสัชกรรมอย่างครบถ้วน

## 7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community involvement and development)

### หลักการ

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน เป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการขับเคลื่อนในองค์การเภสัชกรรม เป็นองค์กรหลักเพื่อความมั่นคงทางยาและเวชภัณฑ์ของประเทศ ที่มีนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและยั่งยืน ได้อย่างสมบูรณ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินกิจการโรงงานผลิตยาขององค์การเภสัชกรรมอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้อย่างสงบสุขด้วยการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเกื้อกูล องค์การเภสัชกรรมจึงให้



ความสำคัญต่อความคาดหวังและความกังวลของชุมชนและสังคมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการขององค์การเภสัชกรรม และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนหรือแก้ไขปัญหาสังคมอย่างยั่งยืน โดยองค์การเภสัชกรรมได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครบถ้วนตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย การศึกษาและวัฒนธรรม การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี การสร้างความมั่นคงและรายได้ สุขภาพ และการลงทุนด้านสังคม

### แนวปฏิบัติ

1) ชุมชนเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์การเภสัชกรรม คณะกรรมการในฐานะผู้กำกับดูแลองค์กร จึงกำหนดให้องค์การเภสัชกรรมต้องมุ่งเน้นบริหารความสัมพันธ์กับชุมชนทั้งก่อนเริ่มก่อสร้างโรงงาน ระหว่างดำเนินงาน และภายหลังการก่อสร้างจนเข้าสู่การประกอบกิจการอย่างเป็นทางการผ่านกิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการส่งเสริมความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนตามกระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ องค์การเภสัชกรรมได้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ นำเสนอให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมพิจารณาให้ความเห็นชอบตามลำดับ

2) เพื่อให้การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นไปอย่างยั่งยืน องค์การเภสัชกรรมจึงได้จัดให้มีกิจกรรมพัฒนาชุมชนตามแนวทางการจัดการเชิงคุณภาพ (Quality Management) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จตามภารกิจและ/หรือได้รับผลกระทบเชิงลบจากองค์การเภสัชกรรมอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงเป็นชุมชนที่มีความรู้ความสามารถหรือศักยภาพการประกอบอาชีพด้วยปัญญาท้องถิ่นเป็นพื้นฐาน ก่อนสอบถามและนำความต้องการของชุมชนมาพัฒนาโครงการภายใต้ความสามารถพิเศษขององค์การเภสัชกรรม ทั้งนี้เพื่อให้โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนสำคัญได้อย่างแท้จริง และดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาวจากทรัพยากรและความรู้ความสามารถที่มีองค์กรมีอย่างเพียงพอทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3) องค์การเภสัชกรรมมุ่งมั่นพัฒนาให้ชุมชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีในทุกมิติ จึงได้มอบหมายให้กองพัฒนางานเพื่อความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และกำหนดแผนงานโครงการพัฒนาชุมชนอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนสำคัญ และความสามารถพิเศษขององค์การเภสัชกรรม รวมถึงเป็นไปภายใต้กรอบมาตรฐานสากล ISO 26000 ที่มีมิติการพัฒนาเพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งตั้งแต่เศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน ดังนี้

3.1) การศึกษาและวัฒนธรรม : มุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อยกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับสมาชิกภายในชุมชน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก สตรี ผู้มีฐานะยากจน หรือผู้พิการ เป็นต้น รวมถึงส่งเสริม

มรดกทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคโนโลยีดั้งเดิม เพื่อให้สมาชิกชุมชนเห็นคุณค่า ร่วมอนุรักษ์ และใช้ประโยชน์ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นพื้นฐานสำหรับพัฒนาชุมชนให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

3.2) การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ : องค์การเภสัชกรรมกำหนดแผนงาน/โครงการพัฒนาชุมชน ที่คำนึงถึงการจ้างงานภายในชุมชนทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างระมัดระวังรอบคอบ โดยจะวิเคราะห์ผลกระทบทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังจากจ้างแรงงานชุมชน เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงผลกระทบที่จะเกิดจากการเลิกจ้าง นอกจากนี้ได้กำหนดให้มีกิจกรรมการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และฝึกอาชีพ ตามภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกมีรายได้และเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ตามศักยภาพของตนเอง

3.3) การพัฒนาและการเข้าถึงเทคโนโลยี : องค์การเภสัชกรรมได้ร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐ มหาวิทยาลัย และเอกชน วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่มีต้นทุนต่ำและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ เพื่อใช้สนับสนุนการสร้างรายได้แก่ชุมชนที่มีความต้องการแต่ขาดแคลนเงินทุนและ/หรือองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ได้กำหนดให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อนำไปปฏิบัติจริงได้ โดยการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจ หรือการจัดให้มีการทดลองเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ชุมชนเกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญ และสามารถใช้ประโยชน์เทคโนโลยีด้วยตนเองได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.4) การสร้างความมั่นคงและรายได้ : เพื่อสนับสนุนให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรมสู่ระดับชุมชน องค์การเภสัชกรรมจึงได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของผู้ส่งมอบ และคู่ค้าระดับท้องถิ่นให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบและคู่ค้าระดับท้องถิ่นรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรอย่างครบถ้วน ทันกาล โปร่งใส ทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับ

3.5) สุขภาพ : องค์การเภสัชกรรมคำนึงถึงสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยของชุมชน เป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดแนวทางการผลิต การให้บริการ และการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรมให้คำนึงถึงการลดผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพชุมชน รวมถึงสนับสนุนให้ชุมชนเข้าถึงสุขภาพที่ดี เช่น การเข้าถึงการบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน การร่วมพัฒนาสถานพยาบาลชุมชนและการสนับสนุนยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นให้เพียงพอต่อความต้องการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยอื่น ๆ อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อทำให้ชุมชนมีชีวิตที่มั่นคงและลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของชุมชนและภาครัฐในระยะยาว

3.6) การลงทุนทางสังคม : องค์การเภสัชกรรมคำนึงถึงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน จึงได้จัดให้มีการวิเคราะห์ วางแผนและร่วมลงทุนทางสังคมอย่างหลากหลาย ผ่านความร่วมมือกับองค์กรทั้งภาครัฐ หน่วยงานราชการท้องถิ่น เอกชน และองค์กรอิสระเพื่อพัฒนาชุมชน เช่น การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ เพื่อนำไปสู่การ

พัฒนาเศรษฐกิจและรายได้ชุมชน หรือการร่วมลงทุนด้านเทคโนโลยี เครื่องจักร หรืออุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนให้ ผู้ด้อยโอกาสในท้องถิ่นเกิดการร่วมตัวสร้างอาชีพทั้งรายบุคคล และรายกลุ่มบุคคล เป็นต้น

4) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมตระหนักถึงการพัฒนาชุมชนอย่างมีส่วนร่วม จึงจัดให้มีการ เสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาชุมชนกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยได้มอบหมายให้กองพัฒนา องค์กรเพื่อความยั่งยืน เป็นผู้รวบรวมรายชื่อและพัฒนาฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือ ก่อนกำหนดหลักเกณฑ์ และคัดเลือกองค์กรที่เหมาะสมกับแผนงานโครงการต่าง ๆ จัดประชุมหารือ ร่วมดำเนินงาน และติดตาม ประเมินผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการร่วมพัฒนาชุมชนกับเครือข่ายความร่วมมือดังกล่าว จะมีการนำเสนอ ให้คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมรับทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งปี

5) ผู้บริหารระดับสูงขององค์การเภสัชกรรมมุ่งมั่นให้พนักงานมีจิตอาสาในการพัฒนาชุมชน จึงปฏิบัติตนเป็นต้นแบบ (Role Model) ในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นประจำทุกปี และกำหนดให้หน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์จัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นให้พนักงาน ตระหนักและอาสาเข้าร่วมแผนงานโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทั้งปี ทั้งนี้ องค์การเภสัชกรรมได้กำหนดนำผล การเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อกำหนด ค่าตอบแทนและแรงจูงใจที่เหมาะสม สำหรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีพฤติกรรมจริยธรรมที่คำนึงถึง องค์กรและสังคมเป็นพื้นฐานอย่างแท้จริง

6) คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมมุ่งมั่นให้ชุมชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานและ พฤติกรรมการทำงานขององค์การเภสัชกรรมที่คำนึงถึงชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง จึงได้กำหนดแนวทางการ กำกับดูแล และติดตามให้องค์การเภสัชกรรมนำเสนอผลการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชนแก่ คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม และคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส พร้อมจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลผลสำเร็จของการพัฒนาชุมชนผ่าน รายงานการพัฒนาความยั่งยืนตามหลัก GRI เผยแพร่แก่ชุมชนและสาธารณะให้เกิดการรับรู้อย่างทั่วถึงเป็นประจำ ทุกปี