

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2558 องค์การคลังสินค้า

*PWO 2015 Sustainability Report*

## สารบัญของรายงาน GRI องค์การคลังสินค้า ประจำปี 2015

1	สารจากประธานคณะกรรมการ (CG&CSR CHAIRMAN STATEMENT)	3
2	ภาพรวมขององค์กร และโมเดลทางธุรกิจ (OVERVIEW AND BUSINESS MODEL)	5
	เกี่ยวกับองค์การคลังสินค้า (ABOUT PUBLIC WAREHOUSE ORGANIZATION : PWO)	5
	กิจกรรมเด่นในรอบปี 2558 (2015 ACTIVITY HIGHLIGHT)	11
	การจัดการความยั่งยืน (SUSTAINABILITY AT PWO)	14
3	ผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (STAKEHOLDER AND MATERIALITY)	17
	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของ อคส. (PWO STAKEHOLDERS)	17
	การประเมินประเด็นที่สำคัญต่อองค์กร (MATERIALITY ASSESSMENT)	18
4	การเติบโตอย่างยั่งยืน (GROWING SUSTAINABLY)	20
	การจัดการที่เป็นเลิศ (MANAGEMENT EXCELLENCE)	20
	การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (INFORMATION TECHNOLOGY IMPROVEMENT)	20
	การปรับปรุงการเบิกจ่าย (DISBURSEMENT IMPROVEMENT)	22
	กรณีศึกษาของ อคส. : ISO9001:2008 (CASE STUDY : ISO9001:2008)	25
	จรรยาบรรณทางธุรกิจ (BUSINESS CONDUCT AND ETHIC)	30
	ความโปร่งใสของข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (TRANSPARENCY ON PROCUREMENT)	30
	กรณีศึกษาของ อคส. : การต่อต้านการคอร์รัปชัน (CASE STUDY : ANTI-CORRUPTION)	32
	การบริหารความเสี่ยง (RISK MANAGEMENT)	35
5	การเติบโตร่วมกัน (GROWING TOGETHER)	41
	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RESPONSE TO COMPLAINT)	41
	คุณภาพของสินค้าและบริการ (PRODUCT AND SERVICE QUALITY)	46
6	การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ (RESPONSIBLE FOR ENVIRONMENT)	49
	การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบพื้นที่ปฏิบัติการ (OPERATIONAL ENVIRONMENTAL MANAGEMENT)	49
7	การดูแลพนักงานอย่างมีคุณค่า (HUMAN VALUE)	51
	การบริหารทรัพยากรบุคคล (HUMAN RESOURCES MANAGEMENT)	51
8	ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนประจำปี 2558 (2015 SUSTAINABILITY PERFORMANCE DATA)	56
9	GRI CONTENT INDEX (CORE)	61
10	เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ (ABOUT THIS REPORT)	64

## 1 สารจากประธานคณะกรรมการ (CG&CSR CHAIRMAN STATEMENT)

เรียนทุกท่านที่ได้มีโอกาสอ่านสารนี้

ผมรู้สึกยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีโอกาสร่วมงานกับองค์การคลังสินค้า (อคส.) ในฐานะกรรมการองค์การคลังสินค้าตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2557 และได้รับแต่งตั้งให้เป็นประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Governance and Corporate Social Responsibility; CG&CSR) ในเดือนมกราคม พ.ศ.2558 หลังการได้รับตำแหน่งประธานคณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศ



ผมทราบว่าหน้าที่หลักของประธานคณะกรรมการ CG&CSR คือ การสร้างนโยบายและแนวทางในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับ อคส. พร้อมทั้งส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงลูกจ้างของ อคส. ได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกิจกรรมที่มีส่วนในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปด้วยกัน ส่วนหนึ่งเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้ก่อนหน้า และอีกส่วนหนึ่งเพื่อวางรากฐานงานด้าน CG&CSR รูปแบบใหม่เพื่อความทันสมัย และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ให้กับ อคส.

ตลอดระยะเวลา 11 เดือนที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าว ผมได้อนุมัติให้มีการแต่งเพลง “คนสำคัญ...ฉันสัญญา” โดยเนื้อหาของเพลงต้องการสื่อให้สาธารณชนรับรู้ว่า อคส. เป็นองค์กรของรัฐที่ร่วมแก้ปัญหาพืชผลทางการเกษตรตลอดทุกยุคสมัย อคส. จะเดินเคียงข้างเกษตรกรไทย เพื่อร่วมแก้ปัญหาการเกษตรบนพื้นฐานของความโปร่งใส นอกจากนี้ผมและผู้บริหาร อคส. ทุกระดับได้ผลักดันให้เกิดการ

จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปีภายใต้กรอบการรายงานสากลที่พัฒนาโดย “Global Reporting Initiative; GRI” ซึ่งถือเป็นมิติใหม่ของ อคส. เพราะทาง อคส. ยังไม่เคยจัดทำรายงานภายใต้กรอบ GRI มาก่อน ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังให้ อคส. จะได้รับคะแนนประเมินเพิ่มเติมจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) อย่างไรก็ตามก่อนที่ผมจะลาออกจาก อคส. เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ในส่วนอื่น ผมได้รับข่าวไม่ดีคือ พนักงาน อคส. ได้รับอุบัติเหตุทางรถยนต์จากการเดินทางไปปฏิบัติภารกิจ เป็นผลให้พนักงานท่านหนึ่งต้องสูญเสียขาไปหนึ่งข้าง ซึ่งสร้างความเครียดให้กับผู้ประสบอุบัติเหตุเป็นอย่างมาก ผมได้ประชุมร่วมกับคณะกรรมการ CG&CSR และได้ดำริว่า ทาง อคส. ควรมีหน่วยงานพร้อมบุคลากรที่จะช่วยบริหารภาวะความเครียดของพนักงาน อคส. ทั้งนี้เพราะ อคส. เป็นองค์กรหนึ่งที่แบกรับปัญหาการเกษตร ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งปัญหาหลักของประเทศ จึงมีความเป็นไปได้สูงที่พนักงานขององค์กรจะประสบปัญหาความเครียดสะสม จึงควรมีหน่วยงานที่สามารถช่วยบรรเทาปัญหาดังกล่าวนี้ของพนักงาน ซึ่งทางคณะกรรมการ CG&CSR ก็เห็นชอบ และรับไปผลักดันเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมต่อไป

ดังที่กล่าวข้างต้น ผมรู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีโอกาสร่วมงานกับ อคส. และคณะกรรมการ CG&CSR ผมขอขอบพระคุณคณะกรรมการและพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยกันสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ไม่เพียงแค่ผลงานที่ผมได้ยกเป็นตัวอย่างข้างต้น งานทุกชิ้นจะไม่มีทางสำเร็จได้ถ้าไม่ได้รับความร่วมมืออันดีเยี่ยมจากทุกท่าน ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าในอนาคตผมจะได้มีโอกาสกลับมาร่วมงานกับองค์กรคลังสินค้าอีก ดังที่เคยมีการกล่าวไว้ว่า “น้ำยังจรดฟ้าได้ แล้วเหตุไฉนเราจะไม่สามารถกลับมาพบกันอีก”

ขอบพระคุณครับ

ด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ วงศ์สินศิริกุล.



## 2 ภาพรวมขององค์กร และโมเดลทางธุรกิจ (OVERVIEW AND BUSINESS MODEL)

### เกี่ยวกับองค์การคลังสินค้า (ABOUT PUBLIC WAREHOUSE ORGANIZATION : PWO)

องค์การคลังสินค้า (อคส.) ถูกจัดตั้งขึ้นในวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2498 โดยมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพทัดเทียมกับธุรกิจเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์คือ "ทำกิจการทั้งปวงเกี่ยวกับข้าว พืชผลและสินค้าต่างๆ เพื่อให้จำนวนผลิต คุณภาพ ราคาเหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของรัฐและประชาชนทั่วไป"

ที่มาของ อคส. เริ่มต้นจากระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 สินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่การครองชีพได้มีราคาสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จนทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนทั่วไป รัฐบาลในสมัยนั้น โดยกระทรวงพาณิชย์ จึงได้จัดตั้งหอคลังสินค้ากลางในสังกัดของกรมการค้าภายในขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2485 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือดำเนินการรักษาระดับราคาสินค้าอุปโภคบริโภคในท้องตลาดมิให้สูงขึ้นจนเป็นที่เดือดร้อนแก่ประชาชนทั่วไป

ต่อมา ในปี พ.ศ. 2487 หอคลังสินค้ากลางได้เปลี่ยนชื่อเป็นคลังสินค้ากลาง และได้ยกฐานะเป็นกองคลังสินค้าในปีเดียวกัน หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สงบลง กองคลังสินค้าได้ทำหน้าที่รับซื้อและจำหน่ายสิ่งของ เช่น ผ้า เครื่องมือทางการเกษตร ยารักษาโรค ซึ่งรัฐบาลได้สั่งซื้อมาจากต่างประเทศเพื่อจำหน่ายให้เกษตรกรทั่วราชอาณาจักรในราคาเยอ และสั่งซื้อสินค้าที่จำเป็นแก่การครองชีพมาขายให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อตรึงราคาและรักษาระดับราคาสินค้าในท้องตลาดมิให้สูงขึ้น และในปี พ.ศ. 2497 กระทรวงพาณิชย์ (เดิมชื่อกระทรวงเศรษฐกิจ) เล็งเห็นว่าภารกิจด้านคลังสินค้ามีความสำคัญต่อการพัฒนาการเกษตร จึงได้มีนโยบายให้ขยายคลังสินค้าให้กว้างขวางออกไป โดยจัดตั้งนางข้าวและคลังสินค้าเพื่อใช้เป็นสถานที่รับซื้อ จัดเก็บ รับฝากข้าวและพืชผลทางการเกษตร เป็นการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ผลิตและเป็นศูนย์กลางทางการค้าของบริษัทจังหวัด



ภายหลังการจัดตั้ง อคส. ในปี พ.ศ. 2540 มีการแก้ไขพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การคลังสินค้า โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งใหม่คือ "ทำกิจการทั้งปวงเกี่ยวกับสินค้าเกษตรและสินค้าอุปโภคบริโภค รวมทั้งธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเกษตรและสินค้าอุปโภคบริโภค" เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ และสถานการณ์ของประเทศไทยที่เปลี่ยนแปลงไป

### **วิสัยทัศน์ (Vision)**

เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านการบริหารจัดการคลังสินค้า การค้า และบริการสินค้าเกษตรด้วยความมุ่งมั่นตามหลักธรรมาภิบาล

### **พันธกิจ (Mission)**

- ดำเนินธุรกิจคลังสินค้าเกษตร การค้า และธุรกิจบริการสินค้าเกษตรด้วยมาตรฐานอย่างมืออาชีพ เป็นธุรกิจหลัก รวมทั้งการให้บริการโลจิสติกส์และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้า
- บริหารจัดการงานนโยบายรัฐ เพื่อรักษาสมดุลทั้งปริมาณและราคาสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความโปร่งใส
- มุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง สร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมและพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- พัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ให้มีมาตรฐานสากลและสอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



อคส. มีการดำเนินธุรกิจตามจรรยาบรรณและหลักธรรมาภิบาลภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในทุกกลุ่ม โดยจรรยาบรรณของ อคส. ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. วางตัวเป็นกลางในการเมือง เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
2. ให้ความร่วมมือสนับสนุนนโยบายและกิจกรรมต่างๆ ของรัฐบาล และจะรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของชาติ
3. ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเปิดเผย
4. จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอ
5. ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ดูแลมิให้เสื่อมเสียสูญหาย อีกทั้งไม่นำไปเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น
6. รักษาความลับของผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนอย่างจริงจัง ไม่นำไปใช้ประโยชน์เพื่อองค์กรหรือบุคคลอื่นโดยมิชอบ
7. มุ่งมั่นตั้งใจพัฒนาองค์กรตลอดเวลา เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร



นอกจากนี้ อดส. ยังดำเนินธุรกิจโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม
2. หลักคุณธรรม คือการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงาม ให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น
3. หลักความโปร่งใส คือการทำให้สังคมไทย เป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยการปรับปรุงระบบ และกลไกการทำงานขององค์การ ให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน
4. หลักความมีส่วนร่วม คือการทำให้สังคมไทย เป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และจัดการการผูกขาด ทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน
5. หลักความรับผิดชอบ คือการที่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่
6. หลักความคุ้มค่า คือการที่ผู้บริหารต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการ จำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม



ในปี 2558 อคส. ดำเนินโครงการทางธุรกิจโดยมีการกำกับดูแลที่ดีและสอดคล้องตามจรรยาบรรณและหลักธรรมาภิบาลในหลายๆ โครงการดังนี้

### **โครงการนำเข้าน้ำมันปาล์มดิบแยกไซ (Crude Palm Olein)**

เนื่องจากปริมาณน้ำมันปาล์มดิบในสต็อกลดต่ำมาก จนต่ำกว่าระดับ Safety Stock ที่กำหนดไว้ที่ระดับ 200,000 ตัน จึงส่งผลกระทบต่อปริมาณน้ำมันปาล์มบรรจุขวดที่วางจำหน่ายในท้องตลาด ประกอบกับผลผลิตปาล์มทะลายในช่วงเดือนธันวาคม เป็นช่วงปลายฤดูและผลปาล์มที่ออกสู่ตลาดในช่วงปลายปีมีผลผลิตต่ำ เพราะภาวะภัยแล้งจากสถานการณ์เอลนีโญ ดังนั้นรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงได้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อไม่ให้กระทบกับผู้บริโภคน้ำมันปาล์ม จึงมีมติเห็นชอบให้นำเข้าน้ำมันปาล์มดิบแยกไซในปริมาณจำกัดเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำมันปาล์มขาดแคลน และให้ดำเนินการนำเข้าในระยะเวลาที่สั้นและเร็วที่สุด โดยมอบหมายให้ อคส. เป็นผู้ดำเนินการนำเข้าน้ำมันปาล์มดิบ เพื่อจำหน่ายให้แก่โรงกลั่นน้ำมันปาล์มผลิตและจำหน่ายน้ำมันปาล์มบรรจุขวดตามราคาที่กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ กำหนดไว้ โดยที่รัฐบาลให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านราคา หากไม่เป็นไปตามต้นทุนที่นำมาผลิตและบรรจุขวด เพื่อสร้างโอกาสในการประกอบธุรกิจด้านการค้าและการบริการ เพิ่มรายได้ให้กับองค์กร และสนับสนุนและรองรับนโยบายรัฐ สร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์



### **โครงการสร้างรายได้ อาหารสดส่งเรือนจำ**

ธุรกิจค้าขายและบริการ ซึ่งสร้างโอกาสในการประกอบธุรกิจด้านการค้าและการบริการโดย อคส. ประกอบด้วยการขายข้าวผ่านร้านค้าปลีก ผ่านร้านถูกใจ และผ่านตัวแทนจำหน่าย รวมทั้งการขายข้าวต่างประเทศ และการขนส่งข้าวสารให้กับกระทรวงยุติธรรม (เรือนจำ) เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ อคส. อย่างไรก็ตามรายได้จากธุรกิจนี้ แม้ส่วนใหญ่ยังอาศัยกลไกภาครัฐ จัดว่ามีสัดส่วนของรายได้ที่สูงเป็นอันดับต้นของ อคส. ดังนั้นจึงจำเป็นที่ อคส. ต้องให้ความสำคัญด้านการบริหารเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ ร้านค้าถูกใจ ประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ (เรือนจำ) เพื่อให้องค์กรเป็น

ที่รู้จักในภาคเอกชนมากขึ้น และต้องแสวงหาพันธมิตรทางการค้าเพื่อร่วมงานเชิงธุรกิจในอนาคต ทั้งนี้ อดส. ได้รับสิทธิพิเศษให้เป็นหน่วยงานที่ได้รับสิทธิในการจัดซื้อ-จำหน่ายจากกรมราชทัณฑ์ โดยกรมฯ ได้กำหนดนโยบายให้เรือนจำ และทัณฑสถานทำการจัดซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคสำหรับผู้ต้องขังและผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ จัดเป็นการจำหน่ายอาหารสระหว่างหน่วยงานรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ (อาหารดิบรายสิ่ง) เป็นสินค้ารายวันและใช้หมดภายใน 1 วันโดยไม่มีการเก็บรักษาสินค้า

### **โครงการ จำหน่ายข้าวสารบรรจุถุงของ อดส.**

ปัจจุบันตลาดข้าวถุงมีการแข่งขันในตลาดสูง ทำให้ อดส. ไม่สามารถทำการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดได้ ดังนั้น อดส. จึงได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการตลาด เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นจากกลุ่มเกษตรกรในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน และจากการที่ อดส. มีโรงสีพันธมิตรจำนวนมาก ทำให้สามารถช่วยให้การดำเนินการเป็นไปอย่างคล่องตัว โดยใช้กลไกส่งเสริมการขายประกอบด้วย การแจ้งประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามกรมต่างๆ ในกระทรวงพาณิชย์ และตั้งราคาจำหน่ายสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการนำข้าวสารของ อดส. ไปจำหน่ายต่อนอกจากนี้ อดส. ยังได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการตลาด โดยมุ่งเน้นในตลาดข้าวสารเกรดพรีเมียม เช่น ข้าวหอมมะลิ ข้าวกล้องหอมมะลิอินทรีย์ และข้าวเพื่อสุขภาพชนิดต่างๆ เพื่อให้ อดส. สามารถสร้างรายได้ในเชิงพาณิชย์ที่ยั่งยืน โดยลดการพึ่งพารายได้จากกรดำเนินการดำเนินโครงการของรัฐบาล สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บริโภครู้จักข้าวสารตราองค์การคลังสินค้ามากขึ้น



ในอนาคต อคส. ได้วางแผนการดำเนินธุรกิจหลาย ๆ โครงการ ดังนี้

1. โครงการรับซื้อจำหน่ายข้าวหอมมะลิบรรจุกระสอบ เนื่องจากการจำหน่ายข้าวสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ อคส. โครงการนี้จึงเป็นช่องทางหนึ่งทางการตลาดในการดำเนินการด้านการค้า
2. โครงการบริหารจัดการ การนำเข้าข้าวโพดเลี้ยงสัตว์เพื่อการส่งออก เพื่อเพิ่มช่องทางการค้าและรายได้ของ อคส. ในด้านการให้บริการ

### **กิจกรรมเด่นในรอบปี 2558 (2015 ACTIVITY HIGHLIGHT)**

ในวันที่ 19 ตุลาคม 2557 อคส. จัดกิจกรรมนโยบายเชิงสังคม ร่วมทำบุญกุหลาบสามัคคี อคส. เพื่อสมทบทุนบูรณะหลังคาหอสมุดมณฑลและหลังคาเรือนไทยโดยรอบ ที่ได้รับผลกระทบจากการตอกเสาเข็มอันเนื่องมาจากการสร้างหมู่บ้านและการขุดเจาะถนนบริเวณรอบวัดทองนาปรัง จนได้รับผลกระทบเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก

ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2557 จากปัญหากรณีโรงเรียนบ้านวังตะโก และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชน ตำบลหนองช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับความเดือดร้อนจากตัวมอดและกลิ่นยาที่เกิดจากการรมยาเพื่อรักษาคุณภาพข้าว กรรมการและผู้บริหาร อคส. จึงดำเนินการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบและแก้ไข โดยมีการมอบเครื่องปรับอากาศเพื่อติดตั้งในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชน รวมถึงข้าวสารเพื่อสมทบทุนอาหารกลางวัน และจัดเลี้ยงอาหารกลางวันสำหรับเด็กนักเรียนด้วย นอกจากนี้ จากความตระหนักถึงความสำคัญของความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ จึงได้ดำเนินการขนย้ายข้าวสารรวมจำนวน 273,375 กระสอบ ออกจากพื้นที่คลังสินค้าดังกล่าวจนแล้วเสร็จ

ในวันที่ 13 มกราคม 2558 อคส. จัดกิจกรรมนโยบายเชิงสังคม ให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง อคส. ร่วมบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือสถานรักษาและพักฟื้นผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยโรคเอดส์ ณ วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี และ มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นทุนสำหรับคนพิการในมูลนิธิ สำหรับการศึกษา ที่พัก อาหาร และสวัสดิการต่างๆ เนื่องจากบริการทั้งหมดของมูลนิธิเป็นบริการแบบให้เปล่า



ในวันที่ 10 สิงหาคม 2558 อคส. ภายใต้กระทรวงพาณิชย์ โดย พลเอกฉัตรชัย สาริกัลยะ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ เป็นประธานในพิธีลงนามถวายพระพร และปล่อยพันธุ์ปลา จำนวน 830,000 ตัว เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล และเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เนื่องในโอกาสมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา 83 พรรษา 12 สิงหาคม 2558 โดยมีผู้บริหาร อคส. ร่วมลงนามถวายพระพร และปล่อยพันธุ์ปลา ณ บริเวณโถงกลางชั้น 3 อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และบริเวณริมแม่น้ำหน้าศาลหลวงพ่อบุณยานุเคราะห์

ในวันที่ 11 สิงหาคม 2558 อคส. จัดกิจกรรมนโยบายเชิงสังคม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนบริเวณพื้นที่รอบคลังสินค้าของ อคส. โดยได้ดำเนินการซื้อเครื่องทำน้ำเย็นมอบให้แก่ โรงเรียนวัดบุคคโล เพื่อที่จะทำให้นักเรียนมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้สำหรับดื่มอย่างเพียงพอ และซ่อมแซมเวทีจัดกิจกรรมชุมชนวัดดาวคะนอง เพื่อให้วัดใช้จัดกิจกรรมสำคัญในวันสำคัญต่างๆ อันจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชน ส่งเสริมเวลาว่างของเยาวชนในชุมชน และเป็นการป้องกันปัญหายาเสพติดในครอบครัว

ในวันที่ 4 กันยายน 2558 อคส. จัดกิจกรรมงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CG&CSR) ของ อคส. ประจำปี 2558 ซึ่งมีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านความยั่งยืนให้แก่บุคลากรของ อคส. รวมถึงมีการมอบเกียรติบัตรแก่บุคลากรดีเด่นของ อคส. ประจำปี 2558 ประเภทต่างๆ ประกอบด้วย รางวัลหัวหน้าคลังดีเด่น รางวัลพนักงานดีเด่น (ปฏิบัติงานในสวนกลาง) และรางวัลลูกจ้างดีเด่น เพื่อเป็นการยกย่องและเผยแพร่เกียรติคุณให้ปรากฏและเป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างขวัญ



กำลังใจและส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินการภายใต้นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ อคส. อย่างสม่ำเสมอ อันจะทำให้การดำเนินธุรกิจของ อคส. มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

ในวันที่ 6 กันยายน 2558 ผู้บริหารและพนักงาน อคส. เข้าร่วมงานวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ 2558 “ACTIVE CITIZEN พลังคนเมือง.....ต่อต้านคอร์รัปชัน” เพื่อแสดงความตั้งใจที่จะลดการคอร์รัปชัน รวมถึงต้องการให้เกิดการปฏิรูปและบูรณาการในการทำงานและการมีส่วนร่วมของภาคราชการและเอกชน อันจะทำให้เกิดการปราบปราม และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง ซึ่งจะทำให้สังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยเดินหน้าต่อไปอย่างยั่งยืน



ในวันที่ 17 - 19 กันยายน 2558 อคส. จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการต่อต้านการทุจริตและนำเสนอผลการศึกษาโครงการดำเนินการทบทวนระบบการควบคุมภายในของ อคส. และเพื่อรองรับโครงการรัฐบาล โดยมีผู้บริหารและพนักงานของ อคส. เข้าร่วมสัมมนาในครั้งนี้ เพื่อรับฟังผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว และวางแผนการดำเนินงานในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ ยังส่งเสริมเป้าหมายด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยมีการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนโรงเรียนบ้านหนองสองตอ ณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการให้นักเรียนส่งภาพวาดเข้าประกวดในหัวข้อเรื่อง การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน มีนักเรียนส่งภาพวาดและได้รับการคัดเลือก รวมจำนวน 10 คน ซึ่งคาดว่าจะผลจากการดำเนินการครั้งนี้จะสามารถสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตแก่เด็กนักเรียนและครอบครัว ตลอดจนสังคมในชุมชนต่อไป



ในวันที่ 28 กันยายน 2558 อคส. จัดกิจกรรม PWO Zero Corruption โดยมีการบรรยายพิเศษภายใต้หัวข้อ “การป้องกันและปราบปรามการทุจริต” โดย พันโทกรทิพย์ ดาโรจน์ รองเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) เพื่อสร้างความตระหนักถึงปัญหาด้านการคอร์รัปชัน



### **การจัดการความยั่งยืน (SUSTAINABILITY AT PWO)**

เนื่องจากปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องการพัฒนาตนเองเข้าสู่การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืน อคส. จึงมีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความยั่งยืน โดยกำหนดให้การทำกับดูแลเรื่องดังกล่าว อยู่ในความควบคุมดูแลโดยคณะอนุกรรมการนโยบายเชิงสังคม (CSR Committee) ซึ่งมี กรรมการ อคส. 1 ท่าน เป็นประธานคณะอนุกรรมการฯ และผู้บริหารระดับสูงของ

องค์กร คือระดับรองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการทุกท่าน ร่วมเป็นกรรมการ โดยมีผู้อำนวยการ  
สำนักบริหารกลาง เป็นเลขานุการ ในคณะดังกล่าว

ภายใต้การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฯ ได้มีการพิจารณาและกำหนด “นโยบายความรับผิดชอบต่อ  
สังคมของ อคส.” ประกอบด้วยการดำเนินงานรวม 7 ด้าน สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO:26000 คือ

#### 1. การกำกับดูแลองค์กร

อคส. ส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร อันเป็นปัจจัยหลักในการเสริมสร้างให้องค์กรมี  
ระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มี  
ส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยการปรับกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสเป็นธรรม ปฏิบัติตามหลักด้าน  
คุณธรรม จริยธรรมให้แก่พนักงาน เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

#### 2. สิทธิมนุษยชน

อคส. คำนึงถึงสิทธิของบุคลากรในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยเสมอภาค ในด้านการศึกษา  
อบรม การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การจ้างงาน การมีสุขภาพกายและจิตที่ดี โดยพัฒนาช่องทางการสื่อสาร  
และแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนให้พนักงานอย่างทั่วถึง สนับสนุนและให้โอกาสพนักงานแสดง  
ศักยภาพ เพื่อสร้างขวัญ/กำลังใจให้พนักงาน

#### 3. การปฏิบัติงานด้านแรงงาน

อคส. จะดำเนินงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน รวมทั้งสุขอนามัยของพนักงาน  
โดยส่งเสริมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามกฎหมายและมาตรฐานสากล และกำหนดเงื่อนไข  
และสภาพการทำงานที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน รวมทั้งพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มี  
ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้และเสริมสร้างทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง  
เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างความรักและความผูกพันแก่องค์กร

#### 4. สิ่งแวดล้อม

อคส. ให้ความสำคัญในการลดมลพิษ ลดภาวะโลกร้อน และมีส่วนร่วมในการรักษาระบบนิเวศและการ  
รักษาธรรมชาติ โดยคำนึงถึงสุขอนามัยของพนักงานและชุมชนในสังคม รวมทั้งการช่วยเหลือสังคมและ  
การพัฒนาสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุน



การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง บริจาคและช่วยเหลือสถานศึกษาและมูลนิธิต่างๆ ตามความเหมาะสม

#### 5. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

อคส. ให้ความสำคัญในการบริการและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า รวมทั้งผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและความปลอดภัยโดยมีกระบวนการที่เป็นธรรมทุกขั้นตอน โดยสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เน้นคุณค่าและความปลอดภัย ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และทำให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

#### 6. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

อคส. จะดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ครอบคลุมการต่อต้านการแข่งขัน การผูกขาดทางการค้า หรือการใช้อำนาจเหนือตลาด การทุจริต การบิดเบือนกลไกการแข่งขัน โดยดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ต่อต้านการคอร์รัปชัน การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบต่อสังคม มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

#### 7. การมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมและชุมชน

อคส. จะดำเนินงานเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและองค์กร อีกทั้งช่วยลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการยอมรับจากชุมชนและสังคม และดำเนินกิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควบคู่ไปกับการดำเนินกิจการขององค์กร ดูแลสังคมและชุมชนโดยให้การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและชุมชนในการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม และกีฬา

### 3 ผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (STAKEHOLDER AND MATERIALITY)

#### กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของ อคส. (PWO STAKEHOLDERS)

อคส. มีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งสิ้น 7 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่ม มีช่องทางการมีส่วนร่วม และความถี่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อคส. ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากธุรกิจ ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและพยายามสรรหาโอกาสในการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลในเชิงบวก โดยแต่ละหน่วยงานมุ่งมั่นในการสร้างสายสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่องเพื่อทำความเข้าใจถึงผลกระทบต่อธุรกิจของทุกฝ่าย และเพื่อหาทางตอบสนองที่เหมาะสม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่
สื่อมวลชน	Line group / สื่อประจำหน่วยงาน / โทรศัพท์ / แฟกซ์ / อีเมล / แบบสอบถาม	เฉพาะกิจ
พนักงาน/ ลูกจ้าง	แบบสอบถาม	ปีละ 1 ครั้ง
ผู้ร่วม ปฏิบัติงาน	จังหวัด : ประชุม กระทรวงเกษตรฯ / ทหาร / ตำรวจ กระทรวงการคลัง : แบบสอบถาม / อื่นๆ	เดือนละ 1 ครั้ง เฉพาะกิจ ปีละ 1 ครั้ง (แบบสอบถาม) / เฉพาะกิจ (อื่นๆ)
คู่ค้า (Supplier/ vendor)	หนังสือ / อีเมล / ศูนย์ดำรงธรรม / Line / โทรศัพท์	เฉพาะกิจ
รัฐบาล	หนังสือ / อีเมล / ศูนย์ดำรงธรรม / Line / โทรศัพท์ / ผู้แสดงความเห็น	เฉพาะกิจ
ลูกค้าภาค ธุรกิจ	ศูนย์ดำรงธรรม / แจ้งผ่านส่วนราชการ ผู้เกี่ยวข้อง / Line / สายด่วน / อีเมล	เฉพาะกิจ
ลูกค้าภาค เกษตรกร	สนทนาตัวต่อตัว	เฉพาะกิจ

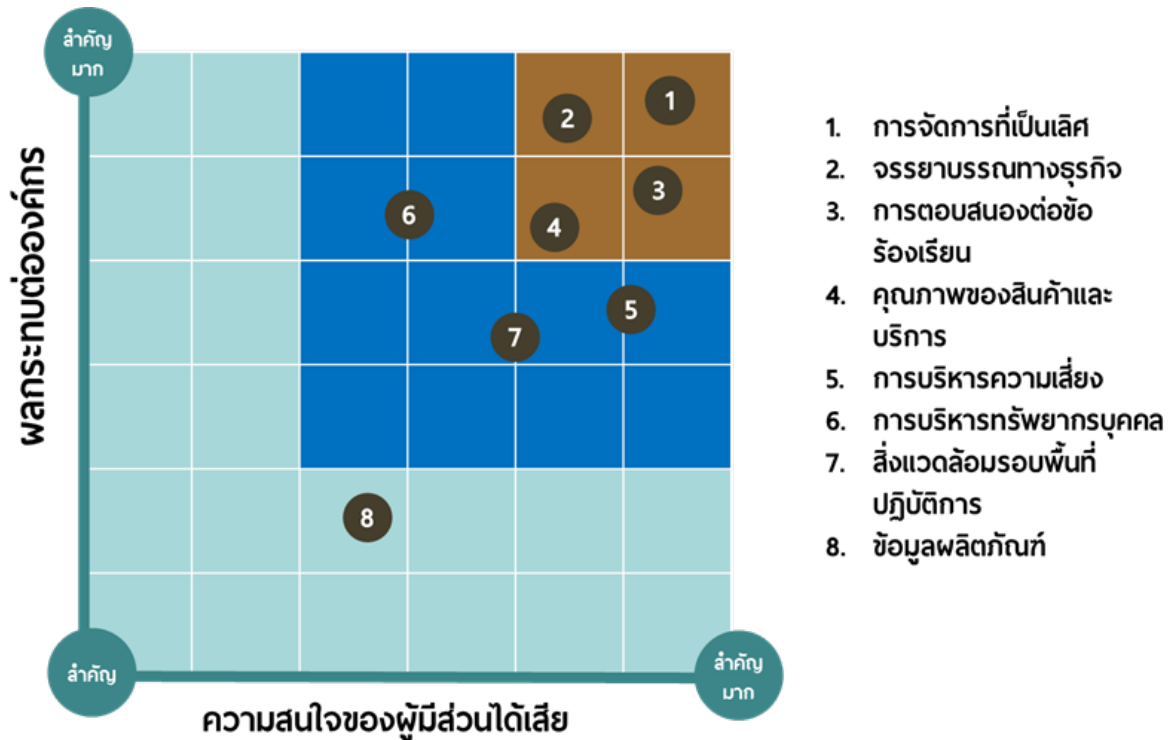
## การประเมินประเด็นที่สำคัญต่อองค์กร (MATERIALITY ASSESSMENT)

อศส. ดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญต่อองค์กร โดยอ้างอิงขั้นตอนในการจัดทำ 4 ขั้นตอน ตามแนวทางของกรอบการรายงานสากล Global Reporting Initiative เวอร์ชัน 4 (GRI-G4) ประกอบด้วย

1. การระบุประเด็นสำคัญ (Identification) : วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อระบุทิศทางของประเด็นด้านความยั่งยืน ทั้งโดยทั่วไปและในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization) : มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ผ่านมุมมองความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย และผลกระทบต่อองค์กร
3. การสอบทานความถูกต้อง (Validation) : ตรวจสอบความถูกต้องในการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีนัยสำคัญต่างๆ ตามคะแนนและนำเสนอเพื่อให้ผู้บริหารอนุมัติ
4. การทบทวน (Review) : ทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนโดยใช้ผลตอบรับที่ได้จากผู้มีส่วนได้เสียมาผนวกไว้ในการจัดทำรายงานครั้งต่อไป



เมื่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รับการตรวจทานและเห็นชอบแล้ว หัวข้อเหล่านี้จึงถูกนำมาจัดทำผังแสดงประเด็นสำคัญที่น่าเสนอในรายงานฉบับนี้ โดยใช้แนวทางตามมาตรฐานของกรอบการรายงานสากลด้านความยั่งยืน GRI-G4 ซึ่งมีลำดับความสำคัญของคะแนนต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อ อคส. ในแต่ละประเด็น ดังนี้



การประเมินประเด็นสำคัญต่อองค์กร ส่งผลให้ อคส. มีการดำเนินการในหลายๆมิติในปี 2558 ภายใต้แต่ละประเด็นสำคัญ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มหลัก คือ การเติบโตอย่างยั่งยืน การเติบโตร่วมกัน การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ และการดูแลพนักงานอย่างมีคุณค่า

## 4 การเติบโตอย่างยั่งยืน (GROWING SUSTAINABLY)

### การจัดการที่เป็นเลิศ (MANAGEMENT EXCELLENCE)

#### การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Improvement)

ในการมุ่งสู่การบริหารจัดการที่เป็นเลิศ อคส. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างต่อเนื่องตั้งตั้งแต่ปี 2538 โดยแบ่งระบบงานออกเป็น 12 ระบบ เพื่อรองรับธุรกิจขององค์กร โดยมีคณะทำงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศประจำ อคส. ซึ่งมีผู้อำนวยการ อคส. เป็นประธาน และมีผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการเป็นกรรมการ ทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและการดำเนินงานต่างๆ รวมถึงมีสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบัน มีการพัฒนาระบบใหม่เพิ่มขึ้น เช่น ระบบการบริหารความเสี่ยงและความคุ้มครองภายใน ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน และระบบรายงานสถานะข่าวคงคลัง โดยในปี 2559 อคส. จะดำเนินโครงการบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อคส. และเชื่อมโยงข้อมูลระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลต่างๆ ร่วมกันได้ทุกหน่วยงาน โดยเน้นการบูรณาการให้รองรับกับระบบทั้งหมดในการติดตามสถานะของงานได้ เพื่อพัฒนาการให้บริการกับลูกค้าและคู่ค้า รวมทั้งการซื้อขายข้าวในธุรกิจปกติ นอกจากนี้ ยังได้มีการนำเสนอระบบรายงานสถานะข่าวคงคลังในนิทรรศการวันเกิด (วันสถาปนา) ของ อคส. โดยเชิญผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมาร่วมงาน ภายในงานมีการสาธิตการใช้งานระบบ และแจกแผ่นพับเพื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานให้ครอบคลุมมากขึ้น

ในปี 2559 อคส. จะเริ่มดำเนินการลงทุนในวงเงิน 45 ล้านบาท พัฒนาระบบบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ อคส. เพื่อให้สามารถแล้วเสร็จและใช้งานจริงได้ในปี 2560 ซึ่งเป็นการจัดหาอุปกรณ์เครือข่ายและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทดแทนของเดิมและรองรับเทคโนโลยีใหม่ พัฒนาระบบทดแทน 12 ระบบเดิม และพัฒนาเพิ่มเติมอีก 3 ระบบ คือ ระบบบัญชีต้นทุน ระบบทะเบียนคู่ค้า-บริหารจัดการสัญญา-การค้าหลักประกันสัญญา และระบบบริหารจัดการค่าใช้จ่ายคลังสินค้า รวมเป็น 15 ระบบ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาการกำหนดสิทธิการใช้งานของพนักงาน อคส. และปรับปรุงระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อคส. อยู่ระหว่างการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับใหม่ โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ อคส. และวางแผนให้มีการทบทวนแผนแม่บททุกปี โดยเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ อคส. แล้ว จะดำเนินการเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านช่องทางดังนี้

- ภายในองค์กร เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Intranet การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การบันทึกแจ้งเวียนนำส่งผู้อำนวยการแต่ละสำนัก โดยขอความร่วมมือให้ส่วนงานแจ้งเวียนต่อพนักงาน รวมทั้งการแจ้งผ่าน Application Line
- ภายนอกองค์กร ทำการเผยแพร่การดำเนินการผ่านเว็บไซต์ [www.pwo.co.th](http://www.pwo.co.th) ภายใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศของ อคส. จะมีการเชิญผู้เกี่ยวข้องของทุกสำนักร่วมเป็นคณะกรรมการ หรือร่วมรับฟังและร่วมออกความเห็นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เน้นการพัฒนา ระบบตามความต้องการของ อคส. มาอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบรายงานสถานะข่าวคคงคลังให้แก่หัวหน้าคลังในแต่ละพื้นที่และพนักงานทุกระดับรวมทั้งใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร และนำไปประยุกต์ใช้กับสินค้าอื่นๆ ของ อคส. ด้วย เช่น น้ำมันปาล์ม เป็นต้น ซึ่งทำให้สามารถรายงานผลการดำเนินงานได้ทันที อีกทั้งมีการอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้กับผู้ใช้งาน เมื่อมีการพัฒนาระบบใหม่เพิ่มเติม รวมถึงมีการอบรมระบบรายงานสถานะข่าวคคงคลังให้กับหัวหน้าคลังกลางจัดเก็บข่าวสารทุกจังหวัด พร้อมทั้งมีการเปิดรับปรึกษาปัญหาด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทางโทรศัพท์ ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 8:00 น. – 19:00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์เวลา 8:30 น. – 16:30 น. นอกจากนี้ ยังมีการประชุมสายงานเพื่อทำการแก้ไขสิ่งที่จำเป็นเร่งด่วนอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

จากนโยบายรับจํานำข่าวของรัฐบาลเมื่อปี 2557 อคส. มีการซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลไม่มีนโยบายโครงการรับจํานำสินค้า สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้จัดทำแผนการใช้ประโยชน์อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยมีแผนระยะสั้นนำไปใช้สนับสนุนการทำงานในหน่วยงานภายในต่างๆ ของ อคส. และแผนระยะยาว จะนำมาใช้ในโครงการบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อคส. ปี 2559 โดยมีแผนสำรองสำหรับใช้ในการภารกิจ อคส. ตามนโยบายรัฐ ปัจจุบัน อคส. มีอัตราจํานวนพนักงานต่อคอมพิวเตอร์เท่ากับ 1:1 สำหรับปี 2559 อคส. มีแผนการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมระบบปฏิบัติการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระบบสำนักงาน ทดแทนสัญญาเช่าเดิมที่จะสิ้นสุดลง

นอกจากนี้ในปี 2559 ภายใต้โครงการบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการประเมินความเสี่ยง เรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงาน เพื่อช่วยหาแนวทางในการลดและควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ซึ่งจะมีการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ โดยจัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสเสนอคณะทำงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศประจำ อคส. รวมถึงผู้บริหารตามสายงาน และอย่างน้อยในแต่ละปีจะมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจพร้อมข้อเสนอแนะและความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้ใช้งาน ผู้บริหาร และจากบุคคลภายนอก เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงด้านการให้บริการและการพัฒนาระบบงานต่อไป

### **การปรับปรุงการเบิกจ่าย (Disbursement Improvement)**

การเบิกจ่ายที่ถูกต้อง รวดเร็ว และตรงเวลา นับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญของ อคส. อย่างหนึ่ง เพื่อที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆ กลุ่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความซื่อสัตย์สุจริต และรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเปิดเผย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องจัดสรรเงินให้มีเพียงพอต่อการใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ โดยอาศัยการทำงานอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน ซึ่งกระบวนการเบิกจ่าย ถูกแบ่งการทำงานออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. งานตรวจจ่าย
2. งานจ่ายเงิน
3. งานรับเงิน

การเบิกจ่าย เริ่มจากงานตรวจจ่าย รับทราบแผนงานตามนโยบายของโครงการต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการกำหนดวิธีการทำงาน และระยะเวลาดำเนินการให้สอดคล้องตามตัวชี้วัดทีู่กกำหนดขึ้น จากนั้นจึงถูกส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่สารบรรณงานตรวจจ่ายเพื่อรับเอกสารเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ จากส่วนงานภายใน อคส. ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และถูกนำส่งเจ้าหน้าที่งานตรวจจ่าย เพื่อตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย โดยเมื่อตรวจสอบเอกสารเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่งานตรวจจ่ายบันทึก/พิมพ์ใบเตรียมจ่ายด้วยระบบสารสนเทศ และดำเนินการลงบันทึกในแบบฟอร์มทะเบียนคุมค่าใช้จ่ายนั้นๆ แล้วจึงนำใบเตรียมจ่าย ปะหน้าเอกสารที่ผ่านการตรวจสอบส่งให้หัวหน้างานตรวจจ่ายเพื่อตรวจทานความถูกต้องของเอกสารอีกครั้งก่อนส่งให้งานจ่ายเงิน แต่หากตรวจสอบพบว่าเอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะดำเนินการส่งเอกสารคืนส่วนงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จนถูกต้อง จากนั้นเจ้าหน้าที่งานจ่ายเงินจึงแยกเอกสาร ตามค่าใช้จ่าย ปิงงบประมาณ โครงการ และตรวจสอบเงินงบประมาณคงเหลือของแต่ละโครงการ เพื่อจัดทำเช็ค และ/หรือใบโอนเงิน และ/หรือใบถอนเงิน ตามกรณี โดยส่งจ่ายในนามคู่สัญญาที่มีนิติสัมพันธ์กับ อคส. และลงบันทึกในทะเบียนคุมยอดเงิน



คงเหลือในแต่ละบัญชีแยกตามแต่ละโครงการ บันทึกในสมุดเสนอลงนามของเช็ค ใบโอนเงิน และ/หรือใบถอนเงินของแต่ละโครงการ จากนั้นจึงส่งเช็ค ใบโอนเงิน และ/หรือใบถอนเงินตามกรณีให้หัวหน้างานจ่ายเงินตรวจสอบความถูกต้อง หากพบความไม่ถูกต้องให้เจ้าหน้าที่งานจ่ายเงินดำเนินการแก้ไขและส่งให้ตรวจสอบอีกครั้ง แต่หากถูกต้อง หัวหน้างานจ่ายเงินจะเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน พิจารณาลงนามในเช็ค ใบโอนเงิน และ/หรือใบถอนเงิน และใบเตรียมจ่าย ตามวงเงินที่ได้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ เมื่อมีการลงนามเรียบร้อยแล้ว

- กรณีโอนเงินผ่านธนาคาร จะดำเนินการจัดทำใบจ่ายเงินและหนังสือรับรองภาษี หัก ณ ที่จ่าย และลงคุมในสมุดรับ/จ่าย ประจำวันของแต่ละโครงการ นำใบโอนเงินหรือใบถอนเงินไปดำเนินการที่ธนาคารต่อไป
- กรณีรับเงินด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่งานจ่ายเงินจะติดต่อลูกค้ามารับเช็ค และตรวจสอบหลักฐานการรับเงินและอำนาจของผู้มารับเงิน จากนั้น เจ้าหน้าที่จะพิมพ์ใบจ่ายเงินและหนังสือรับรองภาษี หัก ณ ที่จ่าย และลงคุมในสมุดรับ/จ่าย รวมถึงให้ลูกค้าลงนามรับเงินในใบจ่ายเงินและสมุดรับ/จ่ายเงินประจำวันของแต่ละโครงการ จึงดำเนินการจ่ายเช็คให้กับลูกค้า

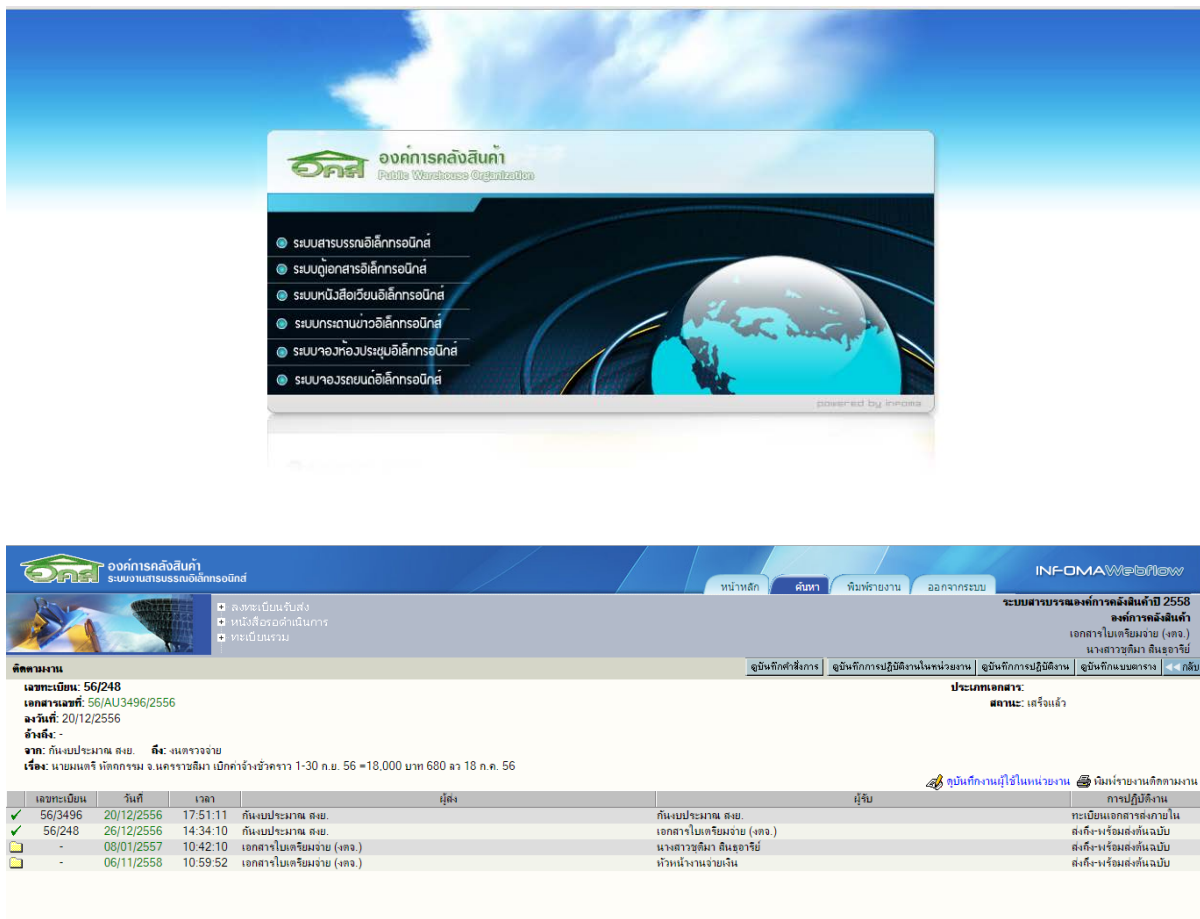
เอกสารที่ได้จ่ายเงินไปแล้ว เจ้าหน้าที่งานจ่ายเงินจะประทับตรา “จ่ายเงินแล้ว” ในใบจ่ายเงิน ใบเตรียมจ่าย และใบเสร็จรับเงิน พร้อมระบุ วัน-เดือน-ปี ที่จ่ายไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ จากนั้นจึงส่งเอกสารที่ได้จ่ายเงินแล้วให้ส่วนงานบัญชี และส่งสำเนาหนังสือรับรองภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ให้งานรับเงินออกใบเสร็จรับฝากภาษีเพื่อนำส่งกรมสรรพากรต่อไป

จากกระบวนการดำเนินการดังกล่าว อคส. มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อเป็นระบบเก็บข้อมูล รับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เข้ากับยุคสมัย และเนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานโดยส่วนใหญ่จะต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร จึงทำระบบเอกสารให้อยู่ภายใต้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และอีกทั้งระเบียบในการทำงานที่จำเป็นต้องมีการติดตามผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยว่าถึงผู้รับแล้วหรือยังและผู้รับต้องแจ้งตอบรับ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน

ในปี 2558 อคส. สามารถดำเนินงานได้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล และสามารถลดปริมาณยอดเงินคงค้างได้มากขึ้นกว่าปีก่อนหน้า เนื่องจากมีการบริหารและวางแผนกลยุทธ์ที่ดี มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานที่มีความซ้ำซ้อน เช่น การกำหนดให้มีการตรวจจ่ายตรวจเฉพาะชื่อสัญญาที่จ่ายจำนวนเงิน จึงทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างสม่ำเสมอ และในอนาคต

อคส. คาดหวังว่าผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆ กลุ่มจะสามารถเข้าถึงและติดตามตรวจสอบสถานภาพในขั้นตอนการเบิกจ่ายที่มีในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง และมีการประยุกต์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมต่อการใช้งานและมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อการทำงาน เช่น มีการปรับปรุงในเรื่องข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เพื่อความสะดวกในการเตรียมใบเบิกจ่าย เป็นต้น รวมถึงการออกแบบระบบสารสนเทศตั้งแต่กระบวนการจัดทำสัญญาหรือนิติกรรมใดๆ ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยให้เชื่อมต่อกันจนจบกระบวนการ อีกทั้งยังมีการจัดการอบรมในเรื่องการบริหารการเงินและการเบิกจ่ายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมาก มีความรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ อคส. มีภาพลักษณ์ที่มั่นคงและน่าเชื่อถือในระดับมาตรฐานสากลต่อไป

### ภาพตัวอย่างของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

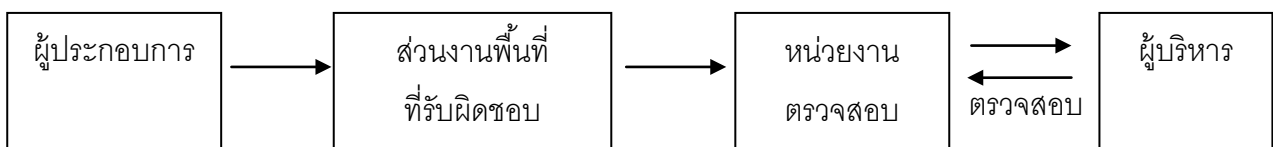


การเบิกจ่ายของ อคส. แบ่งเป็น 4 พื้นที่คือ ส่วนงานพื้นที่ 1 – ส่วนงานพื้นที่ 4 ในอดีตที่ผ่านมา การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ กระทำโดยการกรอกข้อมูลของผู้ประกอบการในแต่ละจังหวัด ลงสมุด 1 เล่ม ต่อ 1 โครงการ โดยไม่ได้มีการส่งข้อมูลให้แก่ส่วนกลาง ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลได้ยาก อีกทั้งการเบิกจ่ายจากหน่วยงานต่างจังหวัดเป็นไปอย่างล่าช้า ขาดความชัดเจน ขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร รวมทั้งไม่มี

แนวปฏิบัติกลางที่ใช้ดำเนินงาน ทำให้ในปี 2558 อคส. มีการนำเทคโนโลยี Google Drive มาใช้ในการเก็บข้อมูลกลางร่วมกับการกรอกข้อมูลลงสมุดในแต่ละพื้นที่ ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆสามารถเข้าถึงข้อมูลการเบิกจ่ายได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งครอบคลุมส่วนงานทุกพื้นที่ของ อคส. รวมทั้งมีการนำ “ระบบสถานะข่าวคงคลัง” ซึ่งเป็นระบบแจ้งข้อมูลสถานะข่าวที่คงเหลืออยู่ในแต่ละคลัง มาใช้งาน โดยมีการจัดทำคู่มือและอบรมการใช้งานให้แก่หัวหน้าคลังสินค้าทุกแห่ง เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ของ อคส. ได้เลย ทำให้สามารถเก็บข้อมูลยอดค่าใช้จ่าย ปริมาณสินค้าคงเหลือ แผนที่ตั้ง (พิกัด) ของแต่ละคลังสินค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยในอนาคตจะมีการพัฒนาไปใช้กับสินค้าตัวอื่นด้วย ซึ่ง อคส. ยังต้องพัฒนาปรับปรุงต่อไป เพื่อเพิ่มความต่อเนื่องในการทำงาน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จได้แก่การเปลี่ยนแปลงนโยบายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

สำหรับปี 2559 อคส. มีแผนการพัฒนาระบบสถานะค่าคงคลัง โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับสำนักอื่นๆ เพื่อให้เป็นระบบที่สามารถคำนวณค่าใช้จ่าย ยอดค้างจ่าย ยอดคงเหลือ ที่มาที่ไปของค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึงสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะต่างๆ ได้โดยง่าย ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งจะพัฒนาระบบให้เป็นมิตรแก่ผู้ประกอบการต่างๆ สามารถตรวจสอบสถานะการณ้เบิกจ่ายได้ว่าดำเนินการถึงขั้นตอนไหน ซึ่งจะช่วยลดการร้องเรียนต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

### รูปแบบการเบิกจ่ายของ อคส.



### กรณีศึกษาของ อคส. : ISO9001:2008 (Case study : ISO9001:2008)

อคส. เริ่มดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ตั้งแต่ปี 2555 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการมีความสอดคล้องกับระบบที่วางไว้

ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ อคส. มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานดีขึ้น มีระบบเอกสารที่ดีขึ้น ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ารวมทั้งคู่ค้า รวมถึงมีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

ในปี 2555 อคส. ได้ดำเนินการขอการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ซึ่ง อคส. ได้พิจารณาคัดเลือกสำนักบริหารกลาง ส่วนงานทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นส่วนงานนำร่องด้าน Human Resource Management (HR) และนำมาประยุกต์ใช้กับระบบงานนำร่องด้าน HR โดย อคส. สามารถผ่านการตรวจรับรองมาตรฐาน จากบริษัท นูโร เวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น จำกัด (ประเทศไทย) และได้รับมอบใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008 เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2555

ในปี 2556 อคส. ดำเนินการขอการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ของระบบเอกสารและระบบคลังสินค้าเพิ่มเติม และได้รับการรับรองโดย บริษัท นูโร เวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น จำกัด (ประเทศไทย) จำนวนทั้งสิ้น 12 สำนัก ตามกระบวนการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 และในปี 2557 อคส. สามารถผ่านการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 2008 ได้ครบและครอบคลุมทุกระบบงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มการรับรองระบบงานของสำนักบริหารสินทรัพย์และสำนักบริหารนโยบายรัฐ

สำหรับปี 2558 อคส. ได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยจัดให้มีการสอบทานการปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อชี้แจงและร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงดำเนินการตรวจติดตามภายในองค์กร (Internal Quality Audit) แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องจากการติดตามภายใน และรายงานผลจากการตรวจติดตามภายใน ในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ซึ่ง อคส. จะยังคงดำเนินการตามระบบบริหารงานคุณภาพ โดยให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ต่อไป

ขอบเขตการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของ อคส. รวมจำนวน 13 สำนัก ดังนี้

1. สำนักตรวจสอบภายใน
2. สำนักบริหารกลาง
3. สำนักบริหารการเงิน
4. สำนักการบัญชี
5. สำนักกฎหมายและคดี
6. สำนักข้อมูลกลาง
7. สำนักบริหารยุทธศาสตร์
8. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. สำนักบริหารโลจิสติกส์
10. สำนักบริหารสินทรัพย์
11. สำนักธุรกิจบริการ
12. สำนักบริหารนโยบายรัฐ
13. สำนักพัฒนาระบบคุณภาพ

ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ อคส. ได้มีการประเมินประสิทธิผลทั้งในมุมมองความพึงพอใจของลูกค้า และกระบวนการต่างๆ โดยมีผลการประเมินดังนี้

**ผลการประเมินประสิทธิผลความพึงพอใจของลูกค้าในการจัดส่งมอบข้าว**

ชื่อหน่วยงาน	ชื่อลูกค้า	
	กรมราชทัณฑ์	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
หจก. โรงสีคูเจริณู	แก้ไขปัญหาและสื่อสารดี บรรจุก้อนที่ดี	ส่งมอบรวดเร็ว ปริมาณครบถ้วน ตรงตามเวลา
หจก. อยุธยาจังหวัดพณิชย	ส่งมอบข้าวตรงตามกำหนด รวดเร็ว และครบถ้วน คุณภาพข้าวสารดี บรรจุก้อนเรียบร้อย การแก้ไขปัญหา มีประสิทธิภาพ การติดต่อประสานงานดีมาก ปฏิบัติตามระเบียบของราชการดี	การแก้ไขปัญหา มีประสิทธิภาพ การติดต่อประสานงานดีมาก
บจก. อุดมข้าวสยาม	ตรงเวลา คุณภาพข้าวสารดี แก้ไขปัญหาดี	คุณภาพข้าวสารและการบริการดี
หสน. โรงสีไฟสิงห์วัฒน์	คุณภาพข้าวสารดี การติดต่อประสานงานของผู้ให้บริการดี การส่งข้าวตรงต่อเวลา สุภาพเรียบร้อย	การจัดส่งรวดเร็วตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเขียนเอกสารใบส่งสินค้า/ใบแจ้งหนี้ชัดเจนถูกต้อง
บจก. อีสเทิร์นไรซ์	-	การให้บริการจัดส่งข้าวสารของพนักงานดี ควรมีแจ้งล่วงหน้าก่อนนำข้าวสารส่งมอบ บางครั้งควรปรับปรุงคุณภาพข้าวสาร

ผลการประเมินประสิทธิผลความพึงพอใจของโรสและลูกค้า อคส. ต่อสำนักต่างๆ

ชื่อสำนัก	ประสิทธิผลความพึงพอใจ	อยู่ในระดับ
สำนักตรวจสอบภายใน	-คุณภาพงานตรวจสอบ คุณสมบัติเฉพาะตัว ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	-ดี น่าพอใจ
สำนักบริหารกลาง	-พนักงานผู้ให้บริการ -ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	-มาก -ปานกลาง
สำนักบริหารการเงิน	-ประสิทธิผล ประโยชน์ที่ได้ เวลา ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ -สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการในภาพรวม	-มาก -ปานกลาง
สำนักการบัญชี	-(ส่วนงานระบบบัญชี) เวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการข้อมูลในภาพรวม -(งานบัญชีสินค้า) เวลาในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก -(งานบัญชีสินค้า) ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการ ข้อมูลในภาพรวม -(งานบริการลูกค้า) การให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	-ปานกลาง -ปานกลาง -มาก -มาก
สำนักกฎหมายและคดี	-กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมต่อให้บริการ	-ปานกลาง
สำนักบริหารยุทธศาสตร์	-กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ -การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการให้บริการ	-ปานกลาง -มาก
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	-กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	-มาก
สำนักโลจิสติกส์	-ด้านสินค้า บริการของผู้ขนส่ง การให้บริการของ อคส	-มาก
สำนักธุรกิจบริการ	-ด้านสินค้า ราคา สถานที่ บริการ	-มาก
สำนักบริหารสินทรัพย์	-กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	-มาก
คลังสินค้า (ราษฎร์บูรณะ)	-กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	-มาก



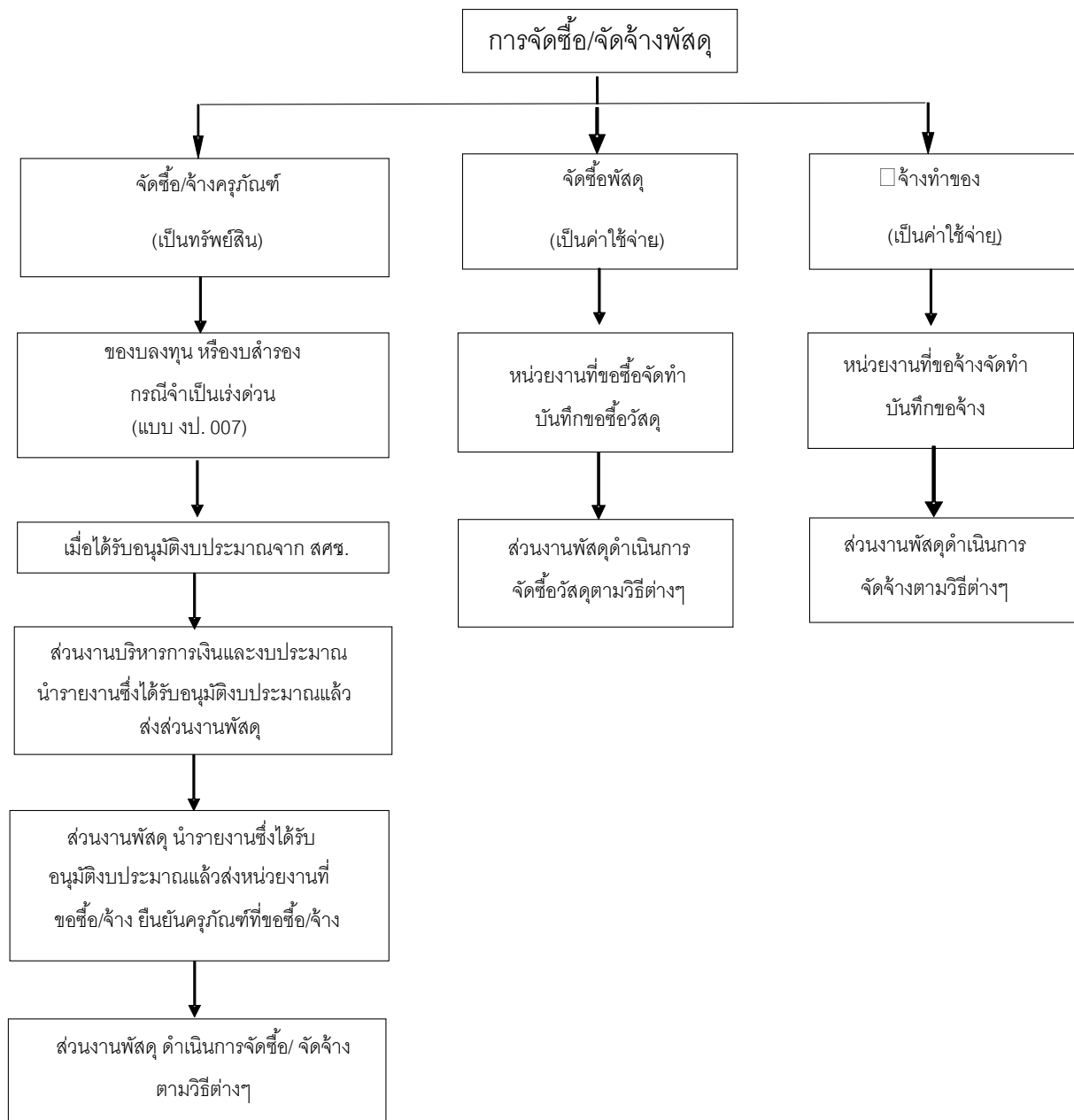
## **ผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ**

ปัจจุบันได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และอยู่ในช่วงของการเก็บข้อมูลโดยประเด็นสำคัญที่เป็นเงื่อนไขความสำเร็จคือ ระบบฐานข้อมูลในการวางแผน และการติดตามสถานะงาน ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่เชื่อมต่อกันทั้งระบบ และยังขาดข้อมูลเชิงสถิติที่สำคัญในบางประเด็น เช่น การคำนวณเวลาในการดำเนินการแต่ละสถานีงาน (Process Station) การจัดทำแผนงานรายบุคคล และการเก็บข้อมูลอัตราการทำงานผิดพลาดของแต่ละงาน เป็นต้น ทั้งนี้ปัจจุบัน อคส. อยู่ระหว่างการปรับปรุงกระบวนการและระบบฐานข้อมูลดังกล่าว โดยบางส่วนอาจใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างง่าย เช่น Microsoft Excel และบางส่วนอาจจะต้องปรับระบบฐานข้อมูลขององค์กรใหม่ เพื่อให้ระบบสามารถรายงานข้อมูลสมรรถนะของกระบวนการและผลสำเร็จของงานได้ทุกกิจกรรม เพื่อให้ทุกส่วนงานมีเป้าหมายและสามารถวัดผลการดำเนินการได้ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## **จรรยาบรรณทางธุรกิจ (BUSINESS CONDUCT AND ETHIC)**

### **ความโปร่งใสของข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (Transparency on Procurement)**

อคส. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุด้วยความโปร่งใส โดยมีการดำเนินการสอดคล้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้



โดยในการซื้อหรือการจ้าง กระทำได้ 6 วิธี ประกอบด้วย วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีพิเศษ วิธีกรณีพิเศษ และวิธีประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการดำเนินงานของการสั่งซื้อจัดจ้างแต่ละวิธี จะมีการดำเนินการสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติการสั่งซื้อจัดจ้าง พ.ศ. 2546 และมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานการสั่งซื้อจัดจ้างอย่างละเอียด รวมถึงรายงานผลการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอีกด้วย

## กรณีศึกษาของ อคส. : การต่อต้านการคอร์รัปชัน (Case study : Anti-corruption)

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริต (Zero Corruption) เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและความยั่งยืนขององค์กร อคส. มีการวางแผนเพื่อหาแนวทางและมาตรฐานป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของ อคส. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างยึดถือและปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานภายใน อคส.
2. ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น
3. มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง
4. มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในการบริหารจัดการคลังสินค้ากลาง
5. มาตรการการเสริมสร้างตามหลักวิชาชีพ
6. มาตรฐานขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการ

ในปีพ.ศ. 2558 ได้มีการดำเนินงานตามแนวทางการต่อต้านการทุจริต (Zero Corruption) เช่น มีนโยบายให้กับ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อคส. เข้าร่วมฟังและร่วมปฏิญาณตน “เราจะเป็นพนักงานที่ดี ประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม อคส. จะต้องเป็นเขตปลอดคอร์รัปชัน” และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ดูแลรักษาสินค้าไม่ให้สูญหายและให้ทุกคนช่วยกันสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์กร อีกทั้งยังมีการจัดการอบรมในหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต เช่น “หลักธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ” “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยไร้คอร์รัปชัน : โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้” “การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและการบริหารสัญญาให้เกิดประโยชน์สูงสุด” “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” “การสร้างความตระหนัก และรับฟังความคิดเห็นด้านจริยธรรม และการต่อต้านการทุจริต” อีกทั้งยังมีโครงการให้ความรู้ปลูกจิตสำนึกในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เครือข่ายภาครัฐต่อต้านการทุจริตภายใต้โครงการ “ข้าราชการไทยไร้ทุจริต” เป็นต้น



กิจกรรมดังกล่าวข้างต้นนั้น ถูกจัดขึ้นเพื่อปลูกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และสร้างวินัยแก่ทุกภาคส่วน โดยเริ่มต้นจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานให้เป็นต้นแบบในการเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญ ที่ อคส. และหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น หรือขอความร่วมมือ เพื่อความสำเร็จของงานและเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงาน จากนั้นจะมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้เรียนรู้ และปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย และสร้างค่านิยมร่วมขององค์กรจากการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสำรวจค่านิยมร่วมขององค์กร เช่น จัดทำป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ “การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” หรือ “You can stop corruption.” เป็นต้น

ในเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยมุ่งเน้นความโปร่งใส อคส. จัดให้มีระบบการบริหารจัดการการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอน และสามารถสอบทานย้อนกลับได้ โดยมีการประชาสัมพันธ์ในการต่อต้านการทุจริต สร้างเครือข่ายภายนอกเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งภายใน การป้องกันการทุจริต ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและตรวจสอบ เช่นการสร้างช่องทางให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนในการแจ้งข้อมูล เช่น การติดตั้งตู้แดง เพื่อรับแจ้งเบาะแสการคอร์รัปชันหรือการร้องเรียน เป็นต้น

ในส่วนการส่งเสริมความแข็งแกร่งแก่หน่วยงานต่อต้านการทุจริต มีการจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้แก่บุคคลภายนอก โดยส่งเสริมหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในเรื่องของการรับมอบเอกสารโครงการรับจำนำข้าวเปลือก การลงทะเบียนและออกเลขที่คุมลูกหนี้เงินยืมทดรองจ่าย การตรวจสอบการคืนหนังสือค้ำประกันสัญญา การใช้ทรัพย์สินไม่เต็มประสิทธิภาพ การทำงานพิสูจนยอดสินค้าคงเหลือ การเบิกค่าดูแลรักษาคุณภาพข้าวสาร การจำหน่ายพัสดุ และสินทรัพย์ รวมถึงการจัดทำงบการเงินของ อคส. เป็นต้น

นอกจากนี้ ในเรื่องการจัดระบบการทำงานให้มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ให้เห็นเป็นรูปธรรม ยังคงเป็นเรื่องสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริต โดย อคส. คำนึงถึงความโปร่งใสใน 4 ด้าน คือ การจัดซื้อจัดจ้าง การรับเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติงานตามนโยบายรัฐ และด้านการเงิน และยังมี การสร้างบุคลากรป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยการเสริมสร้างทักษะความรู้ในความรับผิดชอบของบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมการประพฤติตนตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ทั้งนี้ ในรอบปี 2558 อคส. มีกิจกรรมเด่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน ดังนี้

1. ประธานกรรมการ อคส. มอบนโยบายด้านการต่อต้านการทุจริตให้กับผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อคส. วันที่ 17 ตุลาคม 2557
2. ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และคณะผู้บริหาร อคส. ลงพื้นที่ตรวจติดตามการรับมอบน้ำมันปาล์มดิบของ อคส. วันที่ 30 มกราคม 2558
3. อคส. จัดบรรยายพิเศษในหัวข้อ “ที่น่ดินแดนมหัศจรรย์ คอร์รัปชันเป็นศูนย์” ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง อคส. ในวันที่ 20 เมษายน 2558 ซึ่งเป็นวันครบรอบ 60 ปีของการก่อตั้งองค์กร



4. คณะผู้บริหาร และพนักงาน อคส. เข้าร่วมกิจกรรมสมาชิกเครือข่ายต่อต้านการทุจริตของกระทรวงพาณิชย์ MOC Zero Corruption ในวันที่ 28 เมษายน 2558
5. ประธานกรรมการ อคส. พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ทหารและตำรวจ ลงพื้นที่ตรวจสอบข่าวที่เสื่อมคุณภาพ ณ คลังสินค้าสมศักดิ์สามวา จ.กรุงเทพฯ ในวันที่ 22 กรกฎาคม 2558
6. ผู้บริหาร อคส. ร่วมกับคณะผู้บริหารจากกระทรวงพาณิชย์ ลงพื้นที่ร่วมสังเกตการณ์ในการดำเนินการคัดแยกข้าว ณ คลังสินค้าสมศักดิ์สามวา จ.กรุงเทพฯ ในวันที่ 28 สิงหาคม 2558
7. อคส. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “จิตสำนึกรักองค์กรและการทำงานร่วมกันสำหรับคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อคส.” ในวันที่ 29 - 30 สิงหาคม 2558
8. คณะผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อคส. ร่วมงานวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ ประจำปี 2558 “Active Citizen พลังคนเมือง...ต่อต้านคอร์รัปชัน” ในวันที่ 6 กันยายน 2558
9. อคส. จัดงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการต่อต้านการทุจริต และนำเสนอผลการศึกษาโครงการดำเนินการทบทวนระบบการควบคุมภายในของ อคส. ให้กับคณะผู้บริหารและพนักงาน ในวันที่ 17 - 19 กันยายน 2558 .
10. อคส. จัดงานวัน CG&CSR DAY 2015 และได้จัดบรรยายพิเศษในหัวข้อ “การป้องกันและปราบปรามการทุจริต” ให้กับผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง อคส. ในวันที่ 28 กันยายน 2558

ในปี พ.ศ. 2559 อคส. วางแผนจะดำเนินการและมีนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมต่อต้านการทุจริต (Zero Corruption) ต่อไป โดยยึดหลักการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีคุณธรรม สร้างประโยชน์และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน และมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนด กฎ ระเบียบข้อบังคับ และนโยบายขององค์กร เพื่อกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และวางแผนโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยอิงจากฐานข้อมูลมาจากชื่อเสียงขององค์กร คุณภาพและผลการดำเนินงาน โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องไม่บิดเบือน

### **การบริหารความเสี่ยง (RISK MANAGEMENT)**

อคส. ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยง และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล เพราะเชื่อมั่นว่าถ้ามีการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงยังเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและความแข็งแกร่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี อคส. จึงได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงโดยมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงในเชิงป้องกันและแก้ไขด้วยความรวดเร็ว



โปร่งใส ถูกต้อง และครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการส่งเสริมและผลักดันในการจัดทำกระบวนการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้มาตรฐานบริหารความเสี่ยงและหลักเกณฑ์ประเมินของกระทรวงการคลัง (สคร.) และมีการส่งเสริมและพัฒนาแก่นักงานตลอดจนผู้บริหารทุกระดับขององค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจและเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ อคส. ได้จัดทำระบบติดตาม ตรวจสอบ รายงาน ทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการจัดทำเอกสารคู่มือ ระเบียบและวิธีปฏิบัติงาน การควบคุมดูแล เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและถูกต้อง



ในปี 2558 ความเสี่ยงที่ อคส. ได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรโดยใช้หลักการตาม COSO (COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (S: Strategic Risk) ได้แก่ ความเสี่ยงจากการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ของ อคส. ที่มีอยู่ไม่เต็มประสิทธิภาพ เช่นคลังสินค้า หรือที่ดินว่างเปล่า ยังไม่ถูกนำมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ เพื่อสร้างรายได้ให้แก่องค์กร มีการควบคุมโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินคลังสินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุดและให้คุ้มค่าเชิงเศรษฐกิจ มีการติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทุกไตรมาส มีการกำหนดมาตรการสร้างรายได้และบริหารสินทรัพย์องค์กรให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

## 2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน (O: Operational Risk) ได้แก่

2.1 ความเสี่ยงบุคลากรขาดทักษะในด้านธุรกิจเชิงพาณิชย์ มีการควบคุมโดยการพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถของบุคลากร อคส. เพื่อสร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีการควบคุมด้วยการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านธุรกิจเชิงพาณิชย์ พร้อมทั้งประเมินสมรรถนะหลักด้านธุรกิจเชิงพาณิชย์ สร้างกลุ่มพนักงานดาวเด่นที่จะพัฒนารองรับธุรกิจใหม่และ AEC โดยเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ เช่น การสำรวจความต้องการฝึกอบรม การประเมินสมรรถนะบุคลากรในองค์กร จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และมีการจัดทำแผนการสืบ தொடตำแหน่งและแนวทางการบริหารจัดการความก้าวหน้าในสายอาชีพ ปรับโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรในปัจจุบัน และวิเคราะห์อัตรากำลังให้สอดคล้องกับภาระงานในปัจจุบัน บริหารอัตรากำลังของพนักงานที่ปฏิบัติงานโครงการรับจํานำสินค้าเกษตร โดยการประชุมผู้บริหารสายงานนโยบายรัฐร่วมกับสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อกำหนดแนวทางให้บุคลากรของสายงานธุรกิจเชิงพาณิชย์กลับไปปฏิบัติงานในหน่วยงานต้นสังกัด การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลงาน ได้แก่ การประเมินตาม KPI ของแผนงาน/โครงการ และการประเมินสมรรถนะหลักของ อคส. รวมถึงวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดตามภาระหน้าที่และการกระจายตัวชี้วัดลงสู่ระดับบุคคล

2.2 ความเสี่ยงสินค้าสูญหาย/เสียหาย ที่เกี่ยวกับสินค้าภายใต้ความดูแลของ อคส. (ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพด) สินค้าเกษตรเน่าเสีย สินค้าสูญหายจากสถานที่จัดเก็บโดยถูกขโมยหรือถูกลักขโมย รวมถึงสูญหายตามธรรมชาติ และภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ลมพายุ เป็นต้น มีการควบคุมโดยการตรวจนับสต็อกสินค้าคงเหลือปีละ 1-2 ครั้ง รวมทั้งสุ่มตรวจทุกเดือนและมีหน่วยงานอื่นเข้าสุ่มตรวจเป็นระยะ มีการจัดทำทะเบียน Blacklist ของผู้ประกอบการ มีการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ อคส. หมั่นตรวจสอบดูแลทรัพย์สินของรัฐที่อยู่ในความดูแล หากพบเหตุผิดปกติให้รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ไข มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่มีประสิทธิภาพ สามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหวของการขนย้ายสินค้าให้ชัดเจนตลอดเวลา มีทหารและหน่วยงานอื่นร่วมดูแลและร่วมกันถือกุญแจ มีการสอดส่องสถานที่อยู่สม่ำเสมอเพื่อป้องกันการทุจริตขโมยสินค้า และมีการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงการตามนโยบายรัฐ มีการจัดทำสรุปสภาพสินค้าที่เก็บไว้ในคลังเสนอผู้มีอำนาจให้พิจารณาเร่งระบายออกโดยเร็ว ประสานให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปเฝ้าระวังในจุดที่เสี่ยงต่อการสูญหายของสินค้า นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการควบคุมสต็อกสินค้า และโครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการทบทวนระบบการควบคุมภายใน อคส. เพื่อรองรับโครงการของรัฐบาล



2.3 ความเสี่ยงระบบสารสนเทศไม่สามารถรายงานสต็อกสินค้าให้เป็นปัจจุบัน มีการควบคุมโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนกระบวนการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีข้อมูลในการบริหารจัดการ สามารถนำข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมาจัดทำรายงานเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารระบบสต็อกข้าวสารในคลังสินค้ากลางตามนโยบายรัฐ จัดตั้งโครงการปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเกษตรตามโครงการรับจำนำข้าวเปลือก และเพิ่มเติมการควบคุมด้วยการพัฒนาระบบรายงานสถานะข้าวคงคลัง เพื่อให้สามารถรายงานยอดสต็อกข้าวสารในคลังสินค้ากลางตามนโยบายรัฐให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งในรอบบัญชีปี 2558 อคส. ได้ดำเนินการอบรมการใช้งานระบบรายงานสถานะข้าวคงคลัง ให้กับหัวหน้าคลังสินค้าและเจ้าหน้าที่ประจำคลังสินค้า อคส. โดยมีการจัดอบรมที่ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งแต่วันที่ 23-24 และ 28-29 ตุลาคม 2557 ซึ่งมีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 87 คน และที่ อคส. ส่วนกลาง ในวันที่ 7 สิงหาคม 2558 โดยมีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 114 คน ส่งผลให้ อคส. มีการใช้งานระบบดังกล่าวในการรายงานปริมาณการรับ-จ่ายข้าวสาร และฝังกองข้าวประจำวัน ณ สิ้นวัน ได้เป็นปัจจุบันแล้ว

### 3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (F: Financial Risk) ได้แก่

3.1 ความเสี่ยงจากรายได้จากการดำเนินธุรกิจไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายด้านการบริหาร ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ อคส. ต้องพึ่งรายได้จากโครงการภาครัฐ รวมถึงการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ และธุรกิจการค้าของ อคส. ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงจากคู่แข่งที่เป็นบริษัทเอกชน ซึ่งมีจำนวนมากและมีศักยภาพสูง นอกจากนี้ อคส. ยังมีข้อจำกัดในด้านทรัพยากร ความรู้ ความชำนาญและทักษะของบุคลากร มีการควบคุมโดยการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี มีการประชุมการบริหารความเสี่ยง เพื่อเร่งติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่แผนกำหนด ฝึกอบรมพนักงานทางด้านธุรกิจและการตลาดเพิ่มเติม มีโครงการสร้างรายได้เพิ่มจากธุรกิจค้าขายและบริการ เช่น การจำหน่ายข้าวสารบรรจุถุง บริการนำเข้าข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ (เพื่อการส่งออก) จำหน่ายอาหารสดให้เรือร่นจำ และการจัดส่งข้าวสารให้กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น

3.2 ความเสี่ยงของการบริหารแผนลงทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีการควบคุมโดยการติดตามงบลงทุนให้สำนักเจ้าของแผนงานดำเนินการตามที่วางแผนไว้ โดยให้เจ้าของโครงการ/แผนงาน จัดทำขอบเขตงานจัดซื้อจัดจ้างเบื้องต้น รวมถึงมีการติดตามแผนการดำเนินงานและรายงานผู้บริหารสายงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบเป็นประจำทุกเดือน

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/กฎหมาย (C: Compliance Risk) ประกอบด้วยความเสี่ยงจากการปิดบัญชีโครงการตามนโยบายรัฐล่าช้า เป็นความเสี่ยงที่องค์กรไม่สามารถจัดทำรายงานทางการเงินของโครงการตามนโยบายรัฐได้ทันตามเวลาที่กำหนดภายใต้แต่ละรอบบัญชี มีการควบคุมโดยการรายงานความคืบหน้าการปิดบัญชีโครงการ จัดทำแผนปฏิบัติการสรุปความคืบหน้าการปิดบัญชีโครงการ กำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน แบ่งความรับผิดชอบโครงการตามความคืบหน้าของงาน จัดทำ Checklist เอกสารที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลสินค้าและเอกสารที่ใช้ในการปิดบัญชี กำหนดแนวทางแก้ไข/ดำเนินการกรณีเอกสารสูญหายหรือไม่ครบถ้วน และอนุมัติเป็นหลักเกณฑ์เพื่อใช้ในการดำเนินการต่อไป ดำเนินการโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบรับจำหน่ายสินค้าออนไลน์มายังระบบคลังสินค้าซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับระบบบัญชีได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การควบคุม การตรวจสอบเอกสาร และจัดหาพื้นที่เก็บเอกสาร เพื่อให้ทราบสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง และสามารถดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้อง รวมถึงกำหนดเป็น KPI ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปิดบัญชีโครงการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งผลการดำเนินงานในรอบปีบัญชี 2558 สามารถออกรายงานทางการเงินของโครงการตามนโยบายรัฐได้ทันตามเวลาที่กำหนด

ในการบริหารความเสี่ยงของ อคส. ได้มีการนำระบบ risk control เข้ามาใช้เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ และพบว่าการทำ risk control สามารถเป็นตัวกลางที่ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงและเข้าใจถึงความเสี่ยงต่างๆ ภายในองค์กรได้ดีและรวดเร็วขึ้น ง่ายต่อการติดตามตรวจสอบถึงการดำเนินงานในการบริหารความเสี่ยงนั้นๆ ด้วยตัวเอง ตลอดจนทำให้ผู้บริหารสามารถเฝ้าระวังความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงและลดโอกาสที่จะประสบเหตุการณ์ความสูญเสียหรือวิกฤตการณ์ที่ไม่คาดคิด นอกจากนี้ในอนาคต อคส. มุ่งหวังว่าจะสามารถใช้ risk control เป็นตัวกลางในการบริหารและจัดการความเสี่ยง และทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถเข้าใจและเข้าถึงความเสี่ยงต่างๆ ได้ถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถรายงานความเสี่ยง แนวโน้มความเสี่ยง และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้อย่างเป็นระบบ มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร



มากไปกว่านั้น อศส. ได้ส่งเสริมจัดตั้ง “โครงการสร้างความตระหนักรู้ความเสี่ยง” เพื่อเป็นการเสริมสร้าง ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีผล การประเมินใน 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ระดับความรู้/ความเข้าใจ/ความสามารถในด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ภายในขององค์กร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 73 และระดับรองลงมา คือ ระดับ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 14

ประเด็นที่ 2 ระดับการใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน จากข้อมูล/ เอกสารต่างๆ เช่น นโยบายกรอบการบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยง ฯลฯ ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 70 และระดับรองลงมา คือ ระดับ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 15

ประเด็นที่ 3 การฝึกอบรม สัมมนาด้านการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายในโดยวิทยากร ภายนอก ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 70 และระดับรองลงมา คือ ระดับ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 21

ประเด็นที่ 4 การสนับสนุนของส่วนงานบริหารความเสี่ยง ระดับความเห็นอยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 64 และระดับรองลงมา คือ ระดับ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 27

ประเด็นที่ 5 การบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ระดับความเห็นอยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 69 และระดับรองลงมา คือ ระดับ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ

## 5 การเติบโตร่วมกัน (GROWING TOGETHER)

### การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (RESPONSE TO COMPLAINT)

การประเมินผลการดำเนินงานด้านการควบคุมภายใน เกี่ยวกับการตอบข้อร้องเรียนด้านการดำเนินงานของ อคส. มีการนำเสนอรายงานเป็นรายไตรมาส โดยมีผลการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน บุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยช่องทางการแจ้งเรื่องราวการร้องทุกข์ทางจดหมาย (หนังสือ) เว็บไซต์ อคส. เว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ เว็บไซต์รัฐบาล โทรศัพท์ และการตอบข้อร้องเรียน ซึ่งสรุปรวมรอบบัญชีปี 2558 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558) ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ รวม 39 เรื่อง ซึ่ง อคส. ได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงาน ข้อมูลตอบข้อร้องเรียนทั้ง 39 เรื่อง คิดเป็น 100% ของการตอบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
2. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านแต่ละช่องทางการแจ้งเรื่องราวการร้องทุกข์แยกตามไตรมาสที่ 1-4 ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทาง	จำนวนเรื่อง (ไตรมาส)				สรุปจำนวน (ราย)
		1	2	3	4	
1	จดหมาย (หนังสือ)	13	7	7	10	37
2	เว็บไซต์ อคส.	-	-	-	-	-
3	เว็บไซต์ กระทรวงพาณิชย์	-	-	-	-	-
4	เว็บไซต์รัฐบาล	1	-	1	-	2
รวม		14	7	8	10	39

3. การดำเนินงานที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้

3.1 เรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการนโยบายรัฐ จำนวน 34 เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ 87.18 ของจำนวน เรื่องร้องเรียนทั้งหมด) โดยมีประเด็นปัญหา ดังนี้

ลำดับที่	เรื่อง/โครงการ	จำนวน ราย	ประเด็นปัญหา		
1	การดำเนินโครงการ นโยบายรัฐไตรมาสที่ 1	1	<u>ปัญหากรณีคลังสินค้ากลาง</u> 1. ขอให้ อคส. ชนย้ายซากมันสำปะหลังที่เกิดจากเพลิงไหม้ ออกจาก คลังสินค้า		
		2	2. ปัญหาเรื่องมอดข้าวสารบินมารบกวนผู้อาศัยอยู่บริเวณรอบ คลังสินค้า		
		1	3. กรณีไฟไหม้มันเส้นทำให้เกิดควันไฟและส่งกลิ่นรบกวนผู้อาศัยอยู่ บริเวณใกล้เคียง		
		1	4. ขอให้ นำข้าวสารออกจากคลังสินค้า เนื่องจากจำนวนข้าวที่ฝาก เก็บ เหลือน้อย ไม่คุ้มค่าเช่า		
		2	<u>ปัญหากรณีคุณภาพข้าวไม่ได้มาตรฐาน</u> 1. ข้าวสารที่ได้รับมอบจากคลังสินค้าเสื่อมคุณภาพ ไม่เป็นไปตาม สัญญา และขอขยายเวลาการรับมอบข้าว		
				1	2. ขอให้คณะทำงานแก้ไขปัญหากับข้าวสารในสต็อกของรัฐบาล โดยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพข้าวสารในคลังรัฐบาล
				1	3. ขอให้ส่งเจ้าหน้าที่จากสำนักมาตรฐานสินค้า กระทรวงพาณิชย์ เข้ามาเป็นผู้ตรวจสอบและเก็บตัวอย่างข้าวสาร
		ไตรมาสที่ 1 รวม		9	
		2	การดำเนินโครงการ นโยบายรัฐไตรมาสที่ 2	1	<u>ปัญหาที่กรณีคลังสินค้ากลาง</u> 1. ร้องเรียนกรณี อคส. ฝากเก็บสินค้าครบกำหนดระยะเวลาฝากเก็บ ตามสัญญาแล้วแต่ยังไม่ขนย้ายออกนอกพื้นที่
1	2. คลังสินค้าได้รับสินค้าข้าวสารเข้าคลังไม่เต็มตามความจุของคลัง				
1	3. ปัญหาเรื่องมอดข้าวสารบินมารบกวนผู้อาศัยอยู่บริเวณรอบ คลังสินค้า				
1	4. ร้องเรียนการตรวจนับสินค้าคงเหลือประจำปีของ อคส.				
1	<u>ปัญหากรณีคุณภาพข้าวไม่ได้มาตรฐาน</u> 1. ขอให้มีการตรวจสอบคุณภาพข้าวและวิเคราะห์คุณภาพปลายข้าว อีกครั้ง				
				1	2. ขอให้แก้ไขปัญหการระงับการส่งจ่ายเงินให้กับผู้ตรวจสอบ คุณภาพข้าว
				1	3. ได้รับมอบข้าวสารไม่ได้คุณภาพ
ไตรมาสที่ 2 รวม				7	
3	การดำเนินโครงการ นโยบายรัฐไตรมาสที่ 3			1	<u>ปัญหาที่กรณีคลังสินค้ากลาง</u> 1. เสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเก็บข้าวไว้ในโกดัง ก่อให้เกิดความเสียหาย
		4	<u>ปัญหากรณีคุณภาพข้าวไม่ได้มาตรฐาน</u> 1.คุณภาพข้าวที่ได้รับมอบไม่เป็นไปตามมาตรฐาน		

ลำดับที่	เรื่อง/โครงการ	จำนวน ราย	ประเด็นปัญหา
		1	<u>ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวก</u> 1. ผู้ประกอบการทำข้าว ยังไม่ได้รับคำตอบแทนในการฝากเก็บ
		1	2. ขอให้ดูแลการแก้ไขปัญหาการคิดค่าบริการในการตักข้าวและค่าบริการซึ่งน้ำหนัก ซึ่งมีราคาสูง
		1	3. ผู้ประกอบการเอกชนขอคืนหนังสือค่าประกัน
ไตรมาสที่ 3 รวม		8	
4	การดำเนินโครงการ นโยบายรัฐไตรมาสที่ 4	2	<u>ปัญหาที่กรณีคลังสินค้ากลาง</u> 1. ขอให้มีประธานกรรมการนโยบายและบริหารจัดการข้าวใน คลังสินค้าใหม่เพื่อประโยชน์สูงสุดของราชการ 2. ปัญหาเรื่องมอดข้าวสารบินมารบกวนผู้อาศัยอยู่บริเวณรอบ คลังสินค้า
		5	<u>ปัญหากรณีคุณภาพข้าวไม่ได้มาตรฐาน</u> 1. ผู้ประกอบการได้รับมอบข้าวที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐาน และมีสิ่งเจือปน
		3	<u>ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวก</u> 1. ผู้ประกอบการเอกชนขอคืนหนังสือค่าประกัน 2. ผู้ประกอบการขอให้เร่งรัดจัดทำสรุปใบรับฝากให้เพื่อจะนำไปเบิก ค่าใช้จ่าย 3. ผู้ประกอบการขอความเป็นธรรมกรณีถูกเจ้าหน้าที่ อดส. กล่าวหา ว่ายักยอกทรัพย์สิน
ไตรมาสที่ 4 รวม		10	

3.2 เรื่องเกี่ยวกับการบริหารทั่วไป จำนวน 5 เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ 12.82 ของจำนวนเรื่องทั้งหมด) ได้แก่

ลำดับที่	เรื่อง/โครงการ	จำนวน ราย	ประเด็นปัญหา
1	การบริหารทั่วไป ไตรมาสที่ 1	1	ขอซื้อเมล็ดในคลังสินค้า หจก. โชคดีกาดพาณิชย์ (เว็บไซต์ รัฐบาล)
		1	เกษตรกรประจำจุดรับจำนำข้าวเปลือกยังไม่ได้รับคำตอบแทน จ.ร้อยเอ็ด
		1	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ประจำต่างจังหวัด อดส. กรณีรับสินบนจาก เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพข้าว
		1	เร่งรัดการชำระค่าเช่าโกดัง
		1	มีการทุจริตในโครงการแทรกแซงมันสำปะหลัง ปี 2554/55 ในพื้นที่ จังหวัดสระแก้ว
ไตรมาสที่ 1 รวม		5	

ลำดับที่	เรื่อง/โครงการ	จำนวน ราย	ประเด็นปัญหา
2	ไตรมาสที่ 2 - 4 รวม	0	

4. การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ในปี 2558 จำนวน 52 ราย โดยสรุปจำนวนผู้ขอรับบริการแยกตามรายเดือนได้ ดังนี้

ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			รวม
ต.ค.57	พ.ย.57	ธ.ค.57	ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	
12	2	2	1	11	7	4	2	5	2	1	3	52

5. สรุปเปรียบเทียบสถิติข้อร้องเรียน 4 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2555 ถึง 2558 พบว่า จำนวนผู้ร้องเรียนในปี 2558 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 22 โดยส่วนใหญ่ เป็นการเพิ่มขึ้นของจำนวนข้อร้องเรียนผ่านทางจดหมาย

6. จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ อคส. ดำเนินการชี้แจงและประสานงานกับผู้ร้องเรียนจนสามารถอยู่ในสถานะยุติรวม 33 ราย คิดเป็นอัตราร้อยละ 84.62 ซึ่ง อคส. อยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อยุติข้อร้องเรียนที่เหลืออีก 6 ราย คิดเป็นอัตราร้อยละ 15.38 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยมีตัวอย่างของการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางทางกรร้องเรียนด้วยจดหมาย (หนังสือ) ดังนี้



ลำดับ ที่	วันเดือนปี ที่ อคส. รับเรื่อง	ช่องทาง	ข้อร้องเรียน	สถานะ เรื่อง	การจัดการข้อร้องเรียน
1	15 ตุลาคม 2557	เว็บไซต์รัฐบาล	มีความประสงค์ขอซื้อมันเส้น ในคลังสินค้า ของห้างหุ้นส่วน จำกัดโชคศักดิ์พาณิชย์	ยุติ	อคส. ได้เสนอการแก้ไขปัญหา เรื่อง มันสำปะหลังคงเหลือในสต็อก เสนอคณะกรรมการนโยบายและ บริหารจัดการมันสำปะหลัง พิจารณาเรื่องการระบายใน ภาพรวมแล้ว
2	28 พฤษภาคม 2558	จดหมาย	ผู้ประกอบการทำข้าวสวย หนึ่ง ยังไม่ได้รับการชำระเงิน ค่าตอบแทนในการรับฝาก เก็บรักษามันเส้น ค่าแรง กรรมกรและค่าใช้จ่ายในการ แปรสภาพ จาก อคส.	ยุติ	อคส. ได้แจ้งตอบพาณิชย์จังหวัด โดยจดหมาย ตามช่องทางที่ผู้ร้อง เรียนมา ว่า อคส. ได้จ่ายเงิน ให้แก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วใน วันที่ 16 มิถุนายน 2558
3	12 พฤษภาคม 2558	จดหมาย	ผู้ค้ารายหนึ่ง ได้ทำการ ประมูลข้าว ได้ 4 หลังและ ดำเนินการรับมอบมาแล้ว ซึ่ง มี 1 หลังพบข้าวเสื่อม คุณภาพ จึงได้ทำหนังสือ ร้องเรียน ขอเปลี่ยนคลังหรือ ชดเชยความเสียหาย	ยุติ	บริษัทตรวจสอบคุณภาพข้าวได้ เจรจากับผู้ร้องเรียน และตกลง ยินยอมชดใช้ค่าเสียหายจนแล้ว เสร็จ จึงยุติเรื่อง เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2558
4	16 มิถุนายน 2558	จดหมาย	ผู้ร้องเรียนขอขยายเวลาซื้อ และรับมอบข้าวสารออกไป อีกจำนวน 60 วัน นับจาก กำหนดในสัญญา	ยุติ	ได้มีการเชิญผู้ร้องเรียนและบริษัท ตรวจสอบคุณภาพข้าว ร่วมเจรจา ในวันที่ 30 มิถุนายน 2558 โดยทั้ง สองฝ่าย ได้ตกลง "ทำบันทึก ข้อตกลง" ร่วมกันแล้ว
5	11 สิงหาคม 2558	จดหมาย	ผู้ร้องเรียน ต้องการนำข้าว ออกจากคลังสินค้าโดยเร็ว	ยุติ	อคส. ได้แก้ไขปัญหาให้ผู้ซื้อรับมอบ ข้าวเสร็จสิ้นแล้ว



## คุณภาพของสินค้าและบริการ (PRODUCT AND SERVICE

### QUALITY)

#### **การรักษาความมั่นคงปลอดภัย**

ปัจจุบัน หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนไม่ว่าประเภทหรือขนาดใดๆ ได้กำหนดให้มีการนำนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน และช่วยลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุหรือเสียชีวิตภายในองค์กร ซึ่งเป็น การแสดงออกถึงความห่วงใยขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งจะ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพขององค์กร อันจะก่อให้เกิดความได้เปรียบต่อคู่แข่งในตลาดการค้าและการ ให้บริการ และส่งผลให้เป็นผู้นำในวงการธุรกิจ โดยที่ อคส. กำหนดให้การดำเนินการด้านความปลอดภัยใน การทำงาน เป็นเรื่องของหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความตระหนัก ความร่วมมือ ความเข้าใจ และการปฏิบัติ ตามกฎกติกา เพื่อให้บรรลุถึง “ความปลอดภัย สุขภาพอนามัยดี” และให้มั่นใจได้ว่า การให้บริการของ อคส. จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นเรื่องของทุกคนในหน่วยงานของ อคส. นับตั้งแต่ ผู้บริหารระดับสูงที่ต้องมีความมุ่งมั่นและตั้งใจแน่วแน่ในการนำระบบมาใช้ และให้การสนับสนุนอย่าง จริงจังและต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีความเข้าใจ ให้ความสำคัญ มีส่วนร่วม และให้ความร่วมมือ อย่างจริงจัง เพื่อให้เรื่องของความปลอดภัยในการทำงานและการป้องกันอันตรายอยู่ในจิตสำนึกและหยั่ง ลึกไปถึงพฤติกรรม จนเป็นวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยของหน่วยงาน ในการรักษาความมั่นคงและ ปลอดภัย อคส. ได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนและนโยบายด้านการปฏิบัติงานด้านแรงงานไว้อย่าง ชัดเจน ดังนี้

#### **นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน**

อคส. คำนึงถึงสิทธิของบุคลากรในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยเสมอภาค ในด้านการศึกษา อบรม การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การจ้างงาน การมีสุขภาพกายและจิตที่ดี โดยพัฒนาช่องทางการสื่อสาร และแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนให้พนักงานอย่างทั่วถึง สนับสนุนและให้โอกาสพนักงานแสดง ศักยภาพ เพื่อสร้างขวัญ/กำลังใจให้พนักงาน

#### **นโยบายด้านการปฏิบัติงานด้านแรงงาน**

อคส. จะดำเนินงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน รวมทั้งสุขอนามัยของพนักงาน โดยส่งเสริมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามกฎหมายและมาตรฐานสากล กำหนดเงื่อนไขและ สภาพการจ้างงานที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน รวมทั้งพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มี

ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้และเสริมสร้างทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างความรักและความผูกพันแก่องค์กร ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี สนับสนุนให้เกิดความสามัคคี การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ และการช่วยเหลือเกื้อกูล พนักงานและลูกจ้าง รับฟังความคิดเห็น ในเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัย อคส. ได้กำหนดเรื่อง “การเคารพสิทธิมนุษยชน” และ “การปฏิบัติงานด้านแรงงาน” ไว้อย่างชัดเจนในนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ อคส. โดยปกป้องชีวิต ทรัพย์สิน ข้อมูลขององค์กร ตระหนักถึงภัยคุกคามด้านความมั่นคงและระดับความเสี่ยง กำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันที่เข้มงวด ตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน



นอกเหนือจากการเพิ่มประสิทธิภาพภายในเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติ เช่น การเข้าร่วมฝึกซ้อมดับเพลิงและการอพยพหนีไฟ ณ คลังสินค้า ราษฎร์บูรณะ เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2557 แล้ว ในปี 2558 อคส. ได้พัฒนาคู่มือเกี่ยวกับมาตรฐานว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานของอคส. ขึ้น เพื่อเป็นขั้นตอนการดำเนินงานภายใน อคส. ให้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องดำเนินงานโดยนาระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของงาน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดคุณค่าสูงสุดแก่งาน และจะยึดถือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย ข้อกำหนดและมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดย อคส. กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1. ความปลอดภัยในการทำงานถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบต่ออันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้างทุกคน
2. อคส. จะสนับสนุนให้มีการปรับปรุงสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย
3. อคส. จะสนับสนุนให้มีกิจกรรมความปลอดภัยต่างๆ ที่จะช่วยกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงาน/ลูกจ้าง ให้มีความเข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองในด้านความปลอดภัย เช่น การอบรม ภูมิใจ ประชาสัมพันธ์การแข่งขันด้านความปลอดภัย เป็นต้น

4. ปฏิบัติ 5 ส. คือ ( สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) ในสถานที่ทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการทำงาน
5. พนักงาน/ลูกจ้าง ทุกคนต้องให้ความร่วมมือในโครงการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของ อคส. และมีสิทธิเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการทำงาน ให้ปลอดภัย
6. อคส. จะจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ข้างต้นเป็นประจำ



## 6 การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ (RESPONSIBLE FOR ENVIRONMENT)

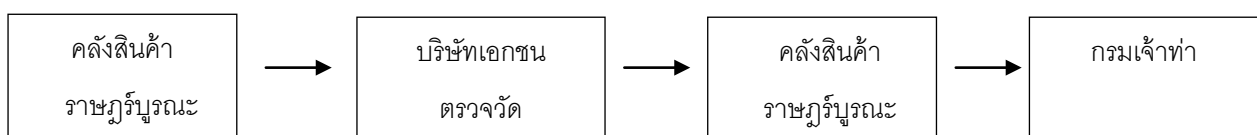
### การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบพื้นที่ปฏิบัติการ (OPERATIONAL ENVIRONMENTAL MANAGEMENT)

อคส. ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการป้องกันการปนเปื้อนของแหล่งน้ำรอบพื้นที่ปฏิบัติการ เนื่องจาก การอนุรักษ์แหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีค่านั้น เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญ ที่ อคส. สามารถร่วมอนุรักษ์ ให้กับคนรุ่นต่อไปได้ อคส. จึงมีการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำของแหล่งน้ำรอบสถานประกอบการที่มีทำเทียบเรือ เพื่อบริหารจัดการ ป้องกัน รวมถึงมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติการนิพบการปนเปื้อนของมลพิษ



นอกจากการเฝ้าสังเกตการณ์เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานแล้ว อคส. ยังกำหนดให้มีการติดตามตรวจวัดคุณภาพ น้ำเป็นระยะอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการเฝ้าระวังการปนเปื้อน จากของเสียจากระบบการลงสู่แหล่งน้ำ ตลอดจนสามารถดำเนินการได้ทันทีกรณีพบการปนเปื้อน โดย อคส. ได้มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อดูแล จัดการ และฟื้นฟูแหล่งทรัพยากรนั้นให้กลับมามี คุณลักษณะ และคุณภาพที่ใกล้เคียงกับแหล่งทรัพยากรเดิมให้มากที่สุด

ทั้งนี้ อคส. มีการดำเนินการติดตามตรวจสอบและจัดจ้างบริษัทเอกชนภายนอกที่มีใบอนุญาตถูกต้องตาม กฎหมายเข้ามาตรวจวัดมลพิษทางน้ำและอากาศ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด และส่งรายงานผลการ ตรวจวัดไปยังเขตพื้นที่สังกัดทุกเดือน ซึ่งผลการตรวจวัดที่ผ่านมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนดตาม กฎหมาย นอกจากนี้ในส่วนพื้นที่ห้องเย็น ก็ได้รับการตรวจสอบจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ซึ่งพบว่าผลการตรวจสอบดังกล่าวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน อีกทั้งระบบการดังกล่าว ยังได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008 โดยมีแผนผังการดำเนินงานตรวจวัด ดังนี้





มากไปกว่านั้น ยังมีการเตรียมแผนการฉุกเฉิน เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นได้ หากเกิดสถานการณ์ดังกล่าว โดยการเตรียมหุ่นลอยน้ำไว้สำหรับสกัดกั้นน้ำมัน เพื่อจำกัดพื้นที่การแพร่มลพิษ ผิวหน้าไปยังบริเวณใกล้เคียง ปัจจุบันทางคลังสินค้าราษฎร์บูรณะ ได้จัดทำแผนคู่มือป้องกันวาศภัย ระเบิด และไฟไหม้ ฯลฯ ซึ่งคู่มือได้แล้วเสร็จและอยู่ระหว่างรอผลพิจารณาเพื่อรับใบรับรองจากกรมเจ้าท่าใน อนาคต

จากการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้ ในปี 2558 อคส. ได้รับคะแนนตัวชี้วัดระดับ 3 เนื่องจากรายได้สูงกว่า เป้าหมาย (60 ล้านบาท) และคะแนนการใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างคุ้มค่าระดับ 3 ซึ่งความสำเร็จดังกล่าว เกิดจากการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการที่ดีขึ้น เช่น มีรถ Forklift ยกของให้ เป็นต้น



ในอนาคต อคส.มีแผนการปรับปรุงดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่ ปฏิบัติการ เช่น การป้องกันน้ำฝนรั่วจากรางน้ำ โดยการปรับปรุงหลังคากระเบื้องเป็นแบบเมทัลชีท ซึ่งมีการ คุณสมบัติที่ดีและทนทานกว่าวัสดุเดิม รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์เป็นไปตามหลักสากล เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีและยั่งยืน และยังมีแผนการปรับปรุงคลังสินค้าบัวใหญ่ ซึ่งมีพื้นที่ 30 ไร่ ซึ่งปัจจุบันมีโกดังใช้พื้นที่เพียง 3,000 ตารางเมตร และอยู่ระหว่างการพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้มีพื้นที่โกดังเก็บสินค้าอย่างคุ้มค่าเพิ่มขึ้น เป็น 30,000 ตารางเมตร ทั้งนี้ จะปรับปรุงคลังเก็บสินค้าให้เป็นคลังเป่าลมเย็นเพื่อเก็บสินค้าด้านการเกษตรเป็นปริมาณ 20,000 ตารางเมตร ที่เก็บสินค้าอุปโภคบริโภค 6,000 ตารางเมตร นอกจากนี้มี แนวคิดการสร้างตลาดกลางเพื่อความยุติธรรมด้านราคาแก่เกษตรกรและชุมชน เพื่อป้องกันการกดราคา จากพ่อค้าคนกลาง

## 7 การดูแลพนักงานอย่างมีคุณค่า (HUMAN VALUE)

### การบริหารทรัพยากรบุคคล (HUMAN RESOURCES MANAGEMENT)

ในหมวดของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล อคส. จะถูกประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจเป็นประจำทุกปี ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดย อคส. มีการกำหนดคุณสมบัติ คุณลักษณะบุคลากรที่เหมาะสมที่องค์กรคาดหวังไว้ ซึ่งมีขอบเขตของตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และคุณสมบัติเฉพาะประจำตำแหน่ง เป็นกรอบสำหรับการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น จะถูกระบุว่าไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา เป็นต้น

ในปี 2558 อคส. มีการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Resource Capital : HRC) ซึ่งเป็นทุนที่สำคัญเพื่อให้ อคส. สามารถรักษาสถานภาพการแข่งขันและสร้างรายได้เปรียบเหนือคู่แข่ง จึงมุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่สั่งสมอยู่ในตนเอง และสามารถนำสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กร



นอกจากนี้ อคส. อยู่ระหว่างการทบทวนแผนแม่บทการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ อคส. ภายใต้หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) ทิศทางการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทย และการบริหารจัดการคลังสินค้าในปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของประเทศเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มาประกอบเป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนแม่บทการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จนถึงปีพ.ศ. 2562 ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ จะก่อให้เกิดกระบวนการพัฒนา จูงใจ และรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถนะสูง ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อหน้าที่ความรับผิดชอบและบทบาทขององค์กร และยังคงเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรที่จะเป็นผู้บริหารในตำแหน่งที่สำคัญและสอดคล้องตามแผนธุรกิจและเป้าหมายการดำเนินงานของ อคส. ได้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้ อคส. มี Competency ของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจใหม่ และรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต ทำให้ อคส. มีโครงสร้างพื้นฐานในการขับเคลื่อนองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization) และมีบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ยั่งยืน โดยแบ่งออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างระบบและกลไกรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้เอื้อต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การเสริมสร้างทักษะผู้บริหารให้เหมาะกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันและอนาคต
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การพัฒนากลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่งและผู้ที่มีศักยภาพสูง (Talent) เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับตำแหน่งงานในอนาคต
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 : เสริมสร้างศักยภาพและความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับค่านิยมและสมรรถนะขององค์กร



สำหรับการจัดหลักสูตรอบรมในปี 2558 อคส. มีการจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาจุดแข็งของพนักงาน ดังนี้

ลำดับ	ชื่อการอบรม (Training)	จำนวน ชั่วโมง	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้เข้าอบรม
1	อบรมหลักสูตร “การฝึกซ้อมดับเพลิง การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ	7	งานพัฒนาบุคคล งานทรัพยากรบุคคล	85
2	เทคนิคการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังเพื่อการวางแผนกำลังคนที่มีประสิทธิภาพ	14	งานพัฒนาบุคคล งานทรัพยากรบุคคล	40
3	โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การพัฒนาภาวะผู้นำ”	7	-	47
4	โครงการฝึกอบรมหลักสูตร”หลักธรรมาภิบาลและป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ”	1	ผู้บริหาร	-
5	โครงการฝึกอบรมหลักสูตร”หลักธรรมาภิบาลและป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ”	3	-	250
6	โครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของ อคส.	-	-	-
7	โครงการฝึกอบรมด้านความยั่งยืนทางธุรกิจ	24	ผู้บริหาร และพนักงาน	100

ภายใต้หลักเกณฑ์ของ สคร. ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานด้าน ความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร ซึ่งในรอบปีย้อนหลังที่ผ่านมา พบว่า อคส. ได้รับคะแนนการประเมินผลในหัวข้อนี้ในระดับที่สูงมาตลอดอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ และถือเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ได้รับการยอมรับนับถือในด้านการบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่างๆ

นอกจากนี้ อคส. ยังมีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาเพื่อสร้างความสนุกสนานและเป็นการสนับสนุนการออกกำลังกาย เสริมสร้างความแข็งแรงให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง อคส. อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและสื่อมวลชน โดยมีกิจกรรมดังนี้

1. ในวันที่ 31 มกราคม 2558 อคส. เข้าร่วมกิจกรรมกีฬาภายในกระทรวงพาณิชย์ ณ อาคารนิมิตบูร สยามกีฬาแห่งชาติ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร



2. ในวันที่ 21 มิถุนายน 2558 อคส. จัดกิจกรรมให้มีการแข่งขันฟุตบอลกระชับมิตร “4 เล้า PWO 2015” ณ สนามฟุตบอล The Hattrick อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีทีมเข้าร่วมการแข่งขัน ประกอบด้วยกระทรวงพาณิชย์, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สยามกีฬา-สตาร์ซ้อคเกอร์ และ อคส.
3. ในวันที่ 10 กรกฎาคม 2558 อคส. จัดกิจกรรมการแข่งขันแบดมินตันกระชับมิตร ร่วมกับสมาชิกกลุ่มผู้เล่นแบดมินตันของกระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งมีนักกีฬาเข้าร่วมแข่งขันทั้งหมด 56 คน
4. ในวันที่ 4 กันยายน 2558 อคส. จัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาเทเบิลเทนนิสกระชับความสัมพันธ์ ซึ่งมีทีมเข้าร่วมการแข่งขัน ประกอบด้วย กระทรวงสาธารณสุข กรมพลศึกษาทหารบก สำนักปลัดกระทรวงพาณิชย์ กรมการค้าต่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมการ

ค้าภายใน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ ธนาคารทหารไทย บริษัท มาริจินอล จำกัด และ  
อคส.

5. ในวันที่ 28 กันยายน 2558 อคส. จัดกิจกรรม PWO Walk & Run ปี 2558 โดยมีคณะผู้บริหาร  
พนักงาน และลูกจ้าง อคส. ร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรเห็น  
ความสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่แข็งแรงและเป็นการ  
แสดงถึงความพร้อมเพียงกันของทุกส่วนในองค์กร

8 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนประจำปี 2558 (2015 SUSTAINABILITY PERFORMANCE DATA)

**ด้านเศรษฐกิจศาสตร์**

ข้อมูลการดำเนินงาน		2011	2012	2013	2014	2015	G4
รายได้จากการขาย	บาท	124,006,924	4,406,566,621	7,040,264,889	1,244,995,524	2,179,254,103	EC-1
กำไรสำหรับปี	บาท	-254,398,520	408,008,928	1,170,154,665	740,579,274	560,333,426	EC-1
ผลประโยชน์ของพนักงาน							
- เงินเดือน	บาท	178,028,575	175,359,985	169,256,913	152,998,859	159,840,041	
ค่าใช้จ่ายโครงการสมทบเงิน และโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้							
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน		11,958,702	11,660,947	11,459,124	11,635,998	12,438,577	
- กองทุนบำเหน็จพนักงาน		14,082,414	21,109,968	20,125,871	18,385,491	16,347,801	
สิทธิประโยชน์ทางภาษีและอื่น ๆ	บาท	0	0	0	0	0	EC-1

**หมายเหตุ**

1. สิทธิประโยชน์ รวมถึงจากการส่งเสริมการลงทุนและการวิจัยและพัฒนา

## ด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลการดำเนินงาน		2011	2012	2013	2014	2015	G4
การปล่อยน้ำเสีย							
บีโอดี	มก./ล.	16.5	2.15	4.85	6	3.5	EN-21
สารแขวนลอย	มก./ล.	26.5	8.5	6	10.5	14	EN-21
การรั่วไหลของสารเคมี							
ระดับ 1 : รุนแรง	ครั้ง	0	0	0	0	0	EN-24
ระดับ 2 : ปานกลาง	ครั้ง	0	0	0	0	0	EN-24
ระดับ 3 : ต่ำ	ครั้ง	0	0	0	0	0	EN-24

### หมายเหตุ

1. คุณภาพน้ำทิ้งและการรั่วไหลของสารเคมี ครอบคลุมข้อมูลจากคลังสินค้า ราษฎร์บูรณะ

## ด้านสังคม

ข้อมูลการดำเนินงาน		2011	2012	2013	2014	2015	G4
<b>ข้อมูลพนักงาน</b>							
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	425	441	434	409	378	LA-1
จำนวนพนักงานจำแนกตามเพศ							
<input type="checkbox"/> เพศชาย	คน	152	158	156	148	140	LA-1
<input type="checkbox"/> เพศหญิง	คน	273	283	278	261	238	LA-1
จำนวนพนักงานจำแนกตามอายุ							
<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 ปี	คน	1	9	15	9	4	LA-1
<input type="checkbox"/> ระหว่าง 30 ถึง 50 ปี	คน	194	223	234	238	239	LA-1
<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี	คน	230	209	185	162	135	LA-1
จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา							
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	คน	149	141	122	107	89	LA-1
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	คน	255	278	289	276	258	LA-1
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	คน	21	22	23	26	31	LA-1
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	คน	0	0	0	0	0	LA-1
จำนวนพนักงานแยกตามระดับตำแหน่ง							
พนักงานระดับบริหาร	คน	47	40	38	33	30	LA-1
พนักงานระดับปฏิบัติการหรือระดับเจ้าหน้าที่	คน	378	401	396	376	348	LA-1
สัดส่วนการลาออกของพนักงาน							
พนักงานตามสัญญาจ้าง	คน	0	0	4	0	1	LA-2
	ร้อยละ	0	0	0.9	0	0.26	LA-2
การลาคลอดและการลาเลี้ยงดูบุตร							
พนักงานที่ใช้สิทธิ	คน	N/A	N/A	4	1	2	LA-3
พนักงานที่กลับมาปฏิบัติงานหลังจากใช้สิทธิ	คน	N/A	N/A	4	1	2	LA-3
ร้อยละการคงอยู่ของพนักงาน	ร้อยละ	N/A	N/A	100	100	100	LA-3

### หมายเหตุ

1. พนักงานระดับบริหาร ครอบคลุมตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการส่วนงานขึ้นไป

## ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ข้อมูลการดำเนินงาน		2011	2012	2013	2014	2015	G4
จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	1	0	0	0	0	LA-6
จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน	คน	0	0	0	0	1	LA-6
จำนวนผู้เจ็บป่วยจากการทำงาน	คน	0	0	0	0	0	LA-6
อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน	ร้อยละ	0	0	0	0	N/A	LA-6
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานรวม	ร้อยละ	0	0	0	0	0	LA-6
จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการขนส่ง	คน	0	0	0	0	0	LA-6

### หมายเหตุ

1. องค์กร อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบการคำนวณอัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน รวมถึงระบบการเก็บข้อมูลด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา

## ด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน

ข้อมูลการดำเนินงาน		2011	2012	2013	2014	2015	G4
สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการคอร์รัปชัน	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	SO-4
สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการคอร์รัปชัน	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	SO-4
ร้อยละของคู่ค้าทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการคอร์รัปชัน	ร้อยละ	N/A	N/A	0	0	0	SO-5
จำนวนและลักษณะของเหตุการณ์ที่ได้รับการยืนยันว่ามีการทุจริต	จำนวน	N/A	N/A	0	0	0	SO-5
การที่มีพนักงานถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษทางวินัยจากการทุจริต	จำนวน	N/A	N/A	0	0	0	SO-5
การบอกเลิกหรือไม่ต่ออายุสัญญากับคู่ค้าทางธุรกิจเนื่องจากการละเมิดที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต	จำนวน	N/A	N/A	0	0	0	SO-5

### หมายเหตุ

1. อคส. มีการดำเนินงานด้านการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องในปี 2558 ซึ่งข้อมูลด้านสัดส่วนพนักงาน จะถูกรวบรวมและนำเสนอในรายงานฉบับรอบบัญชีถัดไป

### ค่าปรับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

ข้อมูลการดำเนินงาน		2011	2012	2013	2014	2015	G4
ผลิตภัณฑ์	บาท	0	0	0	0	0	PR-9
บริการ	บาท	0	0	0	0	0	PR-9



9 GRI CONTENT INDEX (CORE)

Profile	Page Number (or Link)	External Assurance
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>		
<b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>		
G4-1	3-4	-
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>		
G4-3	5	-
G4-4	5	-
G4-5	64	-
G4-6	5	-
G4-7	5-6	-
G4-8	5-7	-
G4-9	5-11, 56-58	-
G4-10	58	-
G4-11	N/R	-
G4-12	5-8	-
G4-13	N/R (first-time report)	-
G4-14	35-40	-
G4-15	15-16, 25-30	-
G4-16	N/R	-
<b>IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES</b>		
G4-17	5	-
G4-18	18	-
G4-19	19	-
G4-20	19	-
G4-21	19	-
G4-22	N/R (first-time report)	-
G4-23	N/R (first-time report)	-
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>		
G4-24	17	-
G4-25	17	-
G4-26	17	-

Profile	Page Number (or Link)	External Assurance
G4-27	17, 28-29, 41-45	-
<b>REPORT PROFILE</b>		
G4-28	64	-
G4-29	N/R (first-time report)	-
G4-30	64	-
G4-31	64	-
G4-32	61-63	-
G4-33	64	-
<b>GOVERNANCE</b>		
G4-34	14-16	-
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>		
G4-56	7	-

<i>SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES</i>		
CATEGORY: ECONOMIC		
MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE		
G4-DMA	36-39	-
G4-EC1	56	-
CATEGORY: ENVIRONMENTAL		
MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE		
G4-DMA	49-50	-
G4-EN21	57	
G4-EN24	57	-
CATEGORY: SOCIAL		
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK		
MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT		
G4-DMA	51-55	
G4-LA1	58	-
G4-LA2	58	
G4-LA3	58	-
MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY		
G4-DMA	46-48	-
G4-LA6	59	-

Profile	Page Number (or Link)	External Assurance
SUB-CATEGORY: SOCIETY		
MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION		
G4-DMA	32-35	-
G4-SO4	60	-
G4-SO5	60	-
MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY		
G4-DMA	41-45	-
G4-SO11	45	-
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY		
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE		
G4-DMA	20-30	-
G4-PR9	60	-

## 10 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ (ABOUT THIS REPORT)

องค์กรคลังสินค้า ได้จัดทำรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืนฉบับนี้ขึ้นเป็นปีแรกและเป็นฉบับแรกที่ทำตามแนวทางการรายงานขององค์กรความร่วมมือว่าด้วยการรายงานสากลด้านความยั่งยืน (Global Reporting Initiative) รุ่นที่ 4 (GRI G4) – Core Option รายงานนี้แสดงข้อมูลในรอบปีบัญชี 2558 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558

เนื่องจากรายงานฉบับนี้เป็นรายงานฉบับแรกของเราที่อ้างอิงแนวทาง GRI-G4 เราจะมุ่งหน้าพัฒนาคุณภาพรายงานอย่างต่อเนื่องต่อไปและอาจจะพิจารณาให้มีการรับรองโดยหน่วยงานภายนอกในอนาคต ขอบเขตของรายงานนี้ครอบคลุมทั้ง 3 ธุรกิจหลักของบริษัท ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจการให้บริการ ธุรกิจการสนับสนุนนโยบายภาครัฐ และธุรกิจค้าปลีก เนื่องด้วยธุรกิจต่างๆ ของเรามีลักษณะที่แตกต่างกันและเพื่อคงไว้ซึ่งสาระสำคัญ ข้อมูลที่รวบรวมมาเพื่อนำเสนอส่วนใหญ่จะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ชี้วัดของ GRI เท่าที่จะสามารถทำได้

กระบวนการในการกำหนดเนื้อหาของรายงานจะสอดคล้องกับหลักการสำคัญของ GRI G4 โดยข้อมูลจะเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาย่างยั่งยืนของหน่วยธุรกิจต่างๆ ของเรา ถูกกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูงและผ่านการพิจารณาถึงความสำคัญโดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร หัวข้อต่างๆ ในรายงานฉบับนี้ได้เชื่อมโยงกับแนวทางในการพัฒนาย่างยั่งยืนของ อคส. และมีความสำคัญต่อทั้งธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียของเรา

### ข้อมูลติดต่อ

หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลหรือให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานนี้สามารถติดต่อได้ที่

สำนักบริหารกลาง

องค์กรคลังสินค้า (Public Warehouse Organization)

563 ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

โทร 0-2507-5222, 0-2507-5267

โทรสาร 0-2507-5268

อีเมล cs@pwo.mail.go.th, marketing@pwo.mail.go.th

เว็บไซต์ www.pwo.co.th