

Cover PDF Page

CSA 3.5.2 Community Consultation Framework & Implementation

Objective: Community Development & Community Relations Guidebook establishes a structured, transparent, and participatory approach to stakeholder and community engagement. It integrates data-driven decision-making, tailored engagement, and continuous feedback to ensure sustainable, inclusive, and mutually beneficial outcomes.

Document name: Community Development & Community Relations Guidebook

The content cover:

1. Overview and Community Engagement and Consultation Framework: PTT uses a transparent governance structure and a strategic CSR approach to create shared value, engage stakeholders, and support sustainable growth. (PDF page 2-5)

2. Strategic Stakeholder Identification: PTT systematically identifies and prioritizes stakeholders, assessing their impacts, concerns, and expectations. It applies structured engagement and response measures to address community issues transparently and effectively. (PDF page 5-6)

3. Stakeholder Prioritization: PTT prioritizes stakeholders using a Power–Impact matrix to tailor engagement strategies based on their influence and level of impact. This approach enables targeted communication, collaboration with key groups, and effective risk management. (PDF page 6-10)

4. Tailored Engagement Model: PTT designs tailored community engagement plans by aligning participation levels (inform, consult, involve, collaborate) with stakeholder priorities and project impacts. It ensures inclusive, transparent communication and promotes co-creation, capacity building, and partnerships to achieve sustainable and meaningful outcomes. (PDF page 10-11)

5. Stakeholder Engagement and Feedback Implementation: PTT implements inclusive stakeholder engagement plans and processes, encouraging affected communities to express their views on operational, project risks and impact mitigation through ongoing dialogue and co-creation. It supports community capacity building, maintains continuous feedback, provides affected communities with access to relevant information and grievance mechanisms. (PDF page 11-12)

6. Community Data Analysis & Integration: PTT incorporates the views of affected communities into operational and project decision-making. The insights are integrated into project design and improvements, with transparent documentation and continuous feedback to build trust and ensure effective outcomes. (PDF page 12-13)

7. Impact Measurement & Data Integration: PTT applies systematic monitoring, evaluation, grievance management and reporting to affected communities and other stakeholders to ensure transparent, fair, and effective impact management across economic, social, and environmental dimensions. Insights from KPIs, feedback, and complaints are continuously integrated to improve projects, reduce impacts, and support scalable, sustainable outcomes. (PDF page 13-14)

แนวทางปฏิบัติงานการพัฒนาชุมชน

บริษัท ปตท. มีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ครอบคลุมสังคม ชุมชน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน โดยบูรณาการประเด็นด้านสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เข้ากับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างคุณค่าร่วมให้แก่ทุกภาคส่วน

ดังนั้น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนของ ปตท. จึงเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ที่องค์กรให้ความสำคัญ โดยกำหนดให้มีระบบบริหารจัดการและโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการบริษัทจนถึงระดับปฏิบัติการ ภายใต้สายงานบริหารชื่อเสียงองค์กรและกิจการเพื่อสังคม ที่รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ประกอบด้วย

- คณะกรรมการ ปตท. ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแสดงเจตนารมณ์ด้านความยั่งยืนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในระดับรายไตรมาส
- คณะกรรมการบริหารความยั่งยืน กลุ่ม ปตท. (GSMC) ทำหน้าที่ กำกับ ดูแล และผลักดันการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่ม ปตท. ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ มาตรฐานสากล และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน (CGSC) ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง กลั่นกรองนโยบาย และประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- คณะกรรมการจัดการด้านการกำกับดูแลความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และความยั่งยืน (GRMC) ทำหน้าที่กำกับดูแลภาพรวม บูรณาการประเด็นความเสี่ยงและความยั่งยืนเข้าสู่การดำเนินธุรกิจ
- PTT CSR Executive Meeting เชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนและกลยุทธ์องค์กร
- PTT Group CSR Committee ทำหน้าที่กำหนดกรอบและติดตามผลการดำเนินงานด้าน PR และ CSR ในระดับกลุ่ม ปตท.
- คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่ม ปตท. จังหวัดระยอง ทำหน้าที่พิจารณาแนวทางการดำเนินงานเพื่อสังคมของ กลุ่ม ปตท. ในพื้นที่จังหวัดระยอง เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนจังหวัดระยอง อย่างสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์องค์กร

นอกจากนี้ ภายใต้บริบทของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน แนวทางการดำเนินงานด้านกิจการเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) จึงขับเคลื่อนผ่าน 2 รูปแบบหลัก เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงานร่วมกัน ระหว่างการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ในระดับองค์กร และการปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติการ

การดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR) ในระดับองค์กร

เป็นการยกระดับจากรูปแบบการพัฒนาชุมชนเชิงพื้นที่ที่กลยุทธ์ ผ่านกระบวนการคัดเลือกชุมชน ศักยภาพชุมชน ไปสู่การวางแผนพัฒนา มุ่งเน้นสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชน และเกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายด้านความยั่งยืน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยขับเคลื่อนพัฒนาใน 5 มิติ เพื่อเติมเต็มศักยภาพชุมชนให้ครอบคลุมรอบด้านและตอบโจทย์การสร้างการแข่งขันของกลุ่มเป้าหมายอย่างยั่งยืน ได้แก่

- ด้านพลังงานและเทคโนโลยี: ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ และลดการปล่อยคาร์บอนจากภาคเกษตร

- ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: บริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่นอย่างเหมาะสม สร้างของดี ลดของเสีย
- ด้านเศรษฐกิจ: ส่งเสริมการจัดการธุรกิจ พัฒนาคุณภาพ รวมถึงการจัดการแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิต
- ด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้: สร้างการเรียนรู้พัฒนาตนเอง และขยายผลลัพธ์
- ด้านสังคมชุมชน: สร้างกลไกการมีส่วนร่วมและการบริหารจัดการชุมชนโดยขยายโมเดลการดำเนินงาน ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน

พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมตามกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

- ประชาชนทั่วไป ผ่านกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน
- เยาวชน ผ่านการเรียนรู้ค่าย STEM และ AI และการสร้างสื่อแบบ Active Learning ในแผนพัฒนาโรงเรียน
- กลุ่มเปราะบาง ผ่านการดำเนินงานรูปแบบ SE ของ SPSE ควบคู่กับการดำเนินงานสาธารณประโยชน์ของมูลนิธิพลังที่ยั่งยืน

การพัฒนาชุมชนเชิงพื้นที่ (Area-based CSR) ในระดับปฏิบัติการ

การดำเนินงานในระดับพื้นที่ปฏิบัติการ ในส่วนของหน่วยธุรกิจที่ดูแลโครงสร้างพื้นฐานหรือมีสถานประกอบการตั้งอยู่ใกล้ชิดกับชุมชน เช่น แนวท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ยังคงให้ความสำคัญและสานต่อการทำงาน CSR ในรูปแบบการพัฒนาชุมชนเชิงพื้นที่ในการรักษาความสัมพันธ์อันดี ความไว้วางใจ และความปลอดภัย ตลอดจนสร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเพื่อให้สามารถดำเนินงานวางท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่ ร่วมกับชุมชนในพื้นที่โดยรอบสถานปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

ด้วยแนวทางการเชื่อมโยงทั้ง 2 รูปแบบนี้ ทำให้การมีส่วนร่วมกับชุมชนจึงไม่ได้จำกัดอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติการ (Area-based) เท่านั้น แต่เป็นการช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์ในพื้นที่ปฏิบัติการควบคู่ไปกับการขยายผลสู่การบริหารจัดการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชิงกลยุทธ์ (Strategic-based) ส่งผลให้เกิดการออกแบบโครงการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงพร้อมรับโอกาสด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างยั่งยืน

สรุปภาพรวมการบูรณาการการดำเนินงานเพื่อสังคมกับหน่วยธุรกิจ

01 ขยายโมเดลการดำเนินงานส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนในพื้นที่หน่วยธุรกิจ

ขยายโมเดลการดำเนินงานชุมชนเข้มแข็ง 5 มิติ ตามบริบทพื้นที่



02 สร้างการมีส่วนร่วมกับสังคม



03 เชื่อมโยงการใช้ทรัพยากรระหว่างสายงานและหน่วยธุรกิจ



ขั้นตอนและกระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชน

- ระบุนและทำความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ทั้งในมิติของผู้ที่อาจได้รับผลกระทบ ผู้ได้รับประโยชน์ และผู้ที่มีบทบาทต่อความสำเร็จของโครงการ
- นำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ เพื่อกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงระดับอิทธิพลและความสนใจ รวมถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้ง
- ออกแบบแผนการมีส่วนร่วมโดยยึดหลักความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูล และการมีส่วนร่วม ผ่านการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเข้าใจง่ายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น ข้อกังวล และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม สังคม และมรดกทางวัฒนธรรม รวมถึงการกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบอย่างเหมาะสม

- นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และบูรณาการเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ ทั้งในระดับการออกแบบโครงการ การดำเนินงาน และการปรับปรุงแผนงาน เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และสร้างประโยชน์ร่วมในระยะยาว

นอกจากนี้ ปตท. ยังจัดให้มีกลไกการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เข้าถึงได้ โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสื่อสารข้อกังวลได้อย่างอิสระ โดยมีการกำหนดกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งสื่อสารผลการดำเนินงานและความคืบหน้าของโครงการกลับไปยังชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระยะยาว

◆ แนวทางปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์

(Community Relations Framework and Implementation)

กระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชนของ ปตท. ครอบคลุม 6 ขั้นตอนหลัก และเชื่อมโยงกับกลไกการบริหารจัดการความยั่งยืนขององค์กร โดยสามารถตอบสนองต่อข้อกำหนดด้านการบริหารหรือกับชุมชนได้อย่างครบถ้วน ดังนี้



1. การระบุกลุ่มเป้าหมาย

ระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Stakeholder Identification) อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อม รวมถึงกลุ่มที่มีบทบาทต่อความสำเร็จของโครงการ โดยบูรณาการกระบวนการดังกล่าวเข้ากับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อบริบทของพื้นที่และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญประกอบด้วย

- **การจัดทำฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
พัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุมข้อมูลพื้นฐาน บทบาท ระดับผลกระทบ และประเด็นความสนใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการวางแผนการมีส่วนร่วมในระดับโครงการ และระดับองค์กร
- **การระบุและจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
กำหนดรายชื่อกลุ่มเป้าหมายโดยพิจารณาจากระดับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น (ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ) และระดับความสนใจต่อโครงการ โดยอ้างอิงข้อมูลจากการหารือกับชุมชน การสำรวจภาคสนาม และการ

ตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและผู้นำชุมชน เพื่อให้การระบุมีความครบถ้วนและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่

- **การวิเคราะห์ผลกระทบ ข้อกังวล และความคาดหวัง**

ประเมินประเด็นสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม โดยเชื่อมโยงกับกระบวนการศึกษาผลกระทบ เพื่อระบุความเสี่ยง โอกาส และประเด็นที่ต้องบริหารจัดการอย่างมีนัยสำคัญ

- **การจัดการและตอบสนองต่อประเด็นสำคัญของชุมชน**

กำหนดแนวทางการจัดการผลกระทบ ข้อกังวล และความคาดหวังของชุมชนอย่างเป็นระบบ ผ่านการดำเนินงาน เช่น

- การศึกษาและกำหนดมาตรการป้องกันและลดผลกระทบตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม
- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
- การใช้กลไกการรับเรื่องร้องเรียนเป็นช่องทางในการรับฟังและคลี่คลายข้อกังวล
- การติดตามและชี้แจงข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใสและทันท่วงที
- การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกในพื้นที่เดียวกัน
- การสำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของชุมชนตามช่วงเวลาและตามประเด็นเฉพาะ

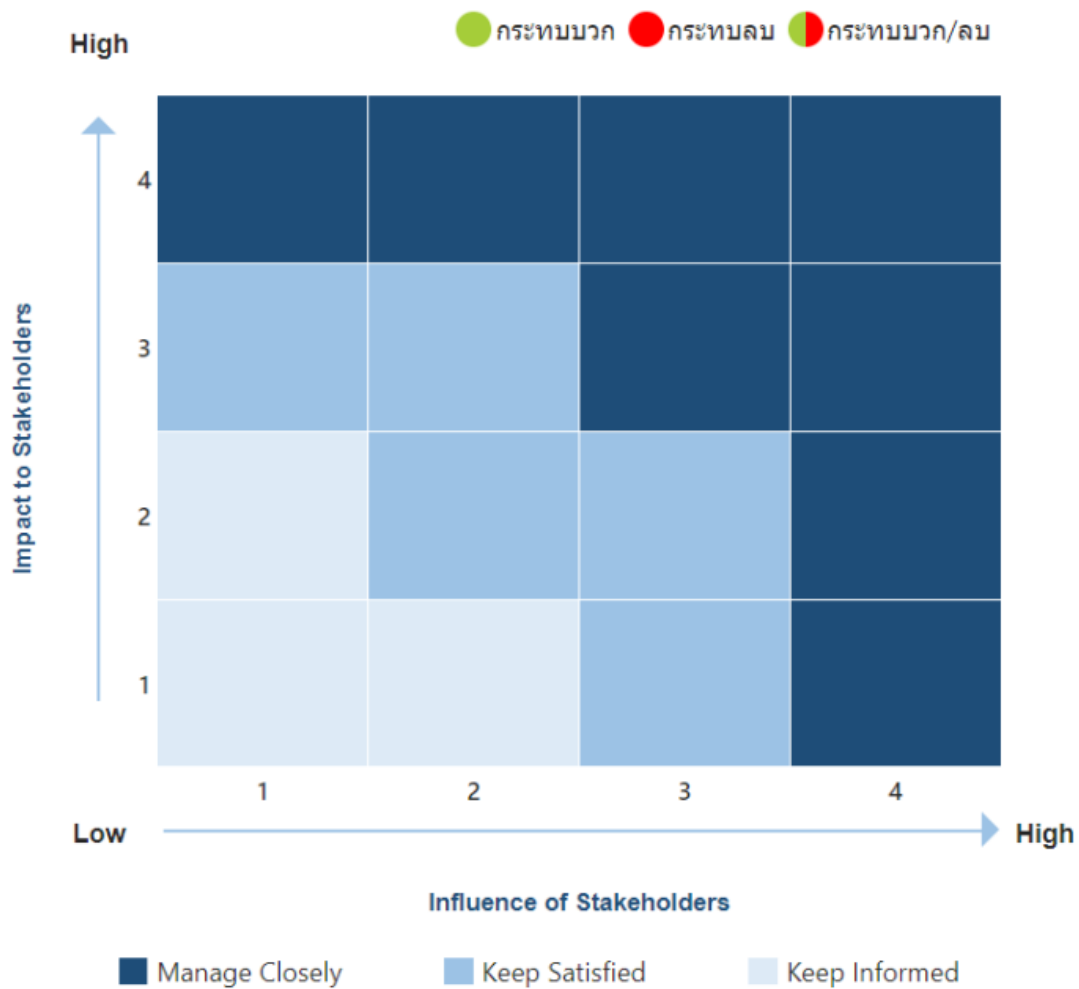
2. การจัดลำดับความสำคัญของชุมชน

ดำเนินการจัดลำดับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (**Stakeholder Prioritization**) ที่ใช้กรอบการวิเคราะห์เชิงระบบโดยพิจารณา 2 มิติหลัก ได้แก่ ระดับอิทธิพล (**Power/Influence**) และระดับผลกระทบ (**Impact**) เพื่อจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มอย่างแตกต่างกัน โดยสามารถเชื่อมโยงไปสู่การบริหารจัดการความเสี่ยงและการออกแบบกลยุทธ์การมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญประกอบด้วย

- **การจัดทำ Stakeholder Mapping และ Community Prioritization Matrix** นำข้อมูลจากขั้นตอนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ในรูปแบบ **Power–Impact Matrix** เพื่อให้เห็นภาพรวมของระดับความสำคัญ และสามารถกำหนดกลยุทธ์การมีส่วนร่วมได้อย่างชัดเจน

- **การจัดลำดับความสำคัญของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับอิทธิพลและความสนใจ เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม ดังนี้

- **กลุ่มที่ต้องบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด (Managed Closely)**
กลุ่มที่มีอิทธิพลสูงและมีผลกระทบสูง ต้องได้รับการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และเข้ามามีบทบาทในระดับการร่วมตัดสินใจหรือเป็นพันธมิตร
- **กลุ่มที่ต้องรักษาระดับความพึงพอใจ (Keep Satisfied)**
กลุ่มที่มีอิทธิพลปานกลางและมีผลกระทบปานกลาง เน้นการสื่อสารเชิงรุกและสร้างความเข้าใจเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
- **กลุ่มที่ต้องให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (Keep Informed)**
กลุ่มที่มีอิทธิพลและผลกระทบต่ำ เน้นการให้ข้อมูลที่โปร่งใสและสม่ำเสมอ รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้อง



กลุ่มสังคมชุมชน

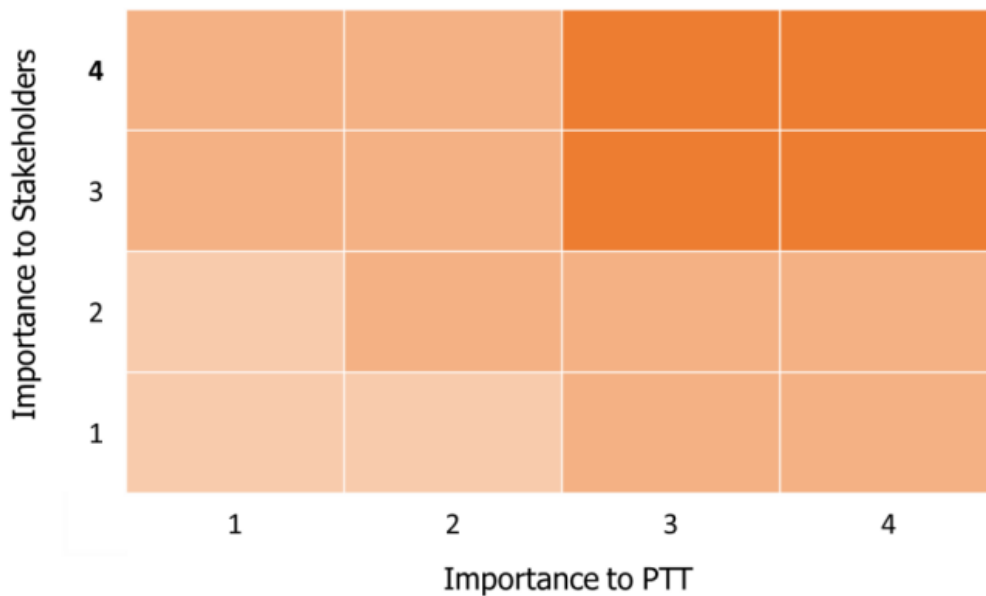
4	3	2	1
- มีผลกระทบในระดับประเทศ เช่น ด้านรายได้ อาชีพ สถานที่ขายสินค้าและบริการ คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม/ลดมลภาวะ ความปลอดภัย ความโปร่งใส - ชุมชนได้รับผลกระทบเชิงลบอย่างรุนแรงมาก เช่น การดำเนินงานมีความเสี่ยงที่อาจทำให้ • ส่งผลต่อสุขภาพระยะยาว หรือเจ็บป่วยเรื้อรังตลอดชีวิต • เกิดอุบัติเหตุที่ให้อันตรายถึงชีวิตหรือพิการ • สิ่งแวดล้อมไม่สามารถฟื้นฟูได้ หรือฟื้นฟูได้แต่ต้องใช้เวลาอย่างมาก - สื่อมวลชนมีความสนใจในโครงการมาก และอาจให้ข่าวที่ส่งผลกระทบอย่างมาก	- มีผลกระทบในระดับจังหวัดหรือภูมิภาค ได้รับความสนใจจากคนในพื้นที่ เช่น ด้านรายได้ อาชีพ สถานที่ขายสินค้าและบริการ คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม/ลดมลภาวะ ความปลอดภัย ความโปร่งใส - ชุมชนได้รับผลกระทบเชิงลบอย่างมาก เช่น การดำเนินงานมีความเสี่ยงที่อาจทำให้ • ส่งผลต่อสุขภาพ ทำให้เจ็บป่วยและรักษาได้ใน 1-5 ปี • เกิดอุบัติเหตุที่ต้องรักษาพยาบาล 4 วันขึ้นไป แต่ไม่พิการ/เสียชีวิต • เกิดมลภาวะหรือทำลายสิ่งแวดล้อมสามารถฟื้นฟูได้ แต่ต้องใช้เวลาปานกลาง - สื่อมวลชนมีความสนใจในโครงการปานกลาง	- มีผลกระทบในระดับอำเภอ เช่น ด้านรายได้ อาชีพ สถานที่ขายสินค้าและบริการ คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม/ลดมลภาวะ ความปลอดภัย ความโปร่งใส - ชุมชนได้รับผลกระทบเชิงลบปานกลาง เช่น การดำเนินงานมีความเสี่ยงที่อาจทำให้ • ส่งผลต่อสุขภาพ ทำให้เจ็บป่วยเล็กน้อยและรักษาได้ • เกิดอุบัติเหตุที่รักษาพยาบาลได้ภายใน 1-3 วัน • เกิดมลภาวะหรือทำลายสิ่งแวดล้อมแต่สามารถฟื้นฟูได้ - สื่อมวลชนมีความสนใจในโครงการเล็กน้อย	- มีผลกระทบระดับตำบล/หมู่บ้าน เช่น ด้านรายได้ อาชีพ สถานที่ขายสินค้าและบริการ คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม/ลดมลภาวะ ความปลอดภัย ความโปร่งใส - ชุมชนได้รับผลกระทบเชิงลบเล็กน้อย เช่น การดำเนินงานมีความเสี่ยงที่อาจทำให้ • เกิดความกังวลใจ เช่น ฝุ่น ชยะเสี่ยง • เกิดอุบัติเหตุที่ส่งผลต่อความสะดวกสบาย เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำไม่ไหล • เกิดมลภาวะแต่สามารถควบคุมได้ - สื่อมวลชนไม่มีความสนใจในโครงการ

แนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย (1/2)



Impact-Influence Matrix	รูปแบบการสร้างการความสัมพันธ์	ตัวอย่างแนวทางการสร้างความสัมพันธ์
Manage Closely	การมีส่วนร่วม การสื่อสารสองทาง หรือการสื่อสารหลายทาง – เรียนรู้จากทุกฝ่ายที่เข้าร่วม ซึ่งผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ดำเนินการฯ สามารถประพจน์ปฏิบัติได้อย่างอิสระ	- การจัดตั้งสภา/ ฟอรัม ที่ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย (Multi-stakeholder Forums) - การจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา - การจัดตั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเฉพาะแผนหรือกิจกรรมธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มหรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook - กระบวนการสร้างข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเชิงฉันทามติ - กระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม - การสนทนากลุ่ม (Focus group)
	การร่วมมือ การสื่อสารสองทาง หรือการสื่อสารหลายทาง – เรียนรู้ร่วมกัน ตัดสินใจร่วมกัน และประพจน์ปฏิบัติร่วมกัน	- การจัดทำโครงการร่วม (Joint Projects) - การจัดทำกิจการร่วมค้า - การจัดตั้งพันธมิตร - การริเริ่มที่ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย (Multi-stakeholder Initiatives) - การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อความร่วมมือ (Online Collaborative Platform)
	การให้อำนาจตัดสินใจ การแสดงความรับผิดชอบรูปแบบใหม่ – ผู้มีส่วนได้เสียมีอำนาจในการตัดสินใจ ผู้มีส่วนได้เสียมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงระเบียบบริษัทฯ	- การอนุญาตให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและร่วมตัดสินใจในระบบการกำกับดูแล กลยุทธ์ และการปฏิบัติงานของบริษัทฯ - การอนุญาตให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนหรือกิจกรรมธุรกิจในพื้นที่ของผู้มีส่วนได้เสีย
Impact-Influence Matrix	รูปแบบการสร้างการความสัมพันธ์	ตัวอย่างแนวทางการสร้างความสัมพันธ์
Keep Informed	การสร้างการมีส่วนร่วมฯ ที่ไม่ใช่การสื่อสารเชิงรุก ไม่ใช่แนวทางการสื่อสารที่เน้นการมีส่วนร่วมเชิงรุก	- การประชาสัมพันธ์ - จดหมาย หรือจดหมายข่าว - การใช้สื่อ เช่น เสียงตามสายในชุมชน - การเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์
	การแจ้งเพื่อทราบ การสื่อสารทางเดียว – ข้อมูลจากผู้ดำเนินการฯ สู่ผู้มีส่วนได้เสีย	- คำแถลงการณ์ หรือจดหมาย - การทำแผ่นพับชี้แจงข้อมูล - การจัดทำรายงาน หรือการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ - การประกาศ/ ปรกาศ, การประชุม หรือการแถลงการณ์ต่อสาธารณะชน - การนำเสนอข้อมูลผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ในชุมชน - การแจกเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านหน่วยงานภายในชุมชน
Keep Satisfied	การติดตาม การสื่อสารทางเดียว – ข้อมูลได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายเดียว	- การติดตามผ่านสื่อ และระบบอินเทอร์เน็ต - การได้รับข้อมูลผ่านรายงานจัดทำโดยผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น กลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์ - การโทรศัพท์เพื่อติดตามสถานการณ์ - กลไกการร้องเรียน (Grievance Mechanism)
	การปรึกษา การสื่อสารสองทางที่จำกัด – ผู้ดำเนินการฯ เป็นผู้ถาม ผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ตอบ	- การจัดทำแบบสอบถาม - การสนทนากลุ่ม (Focus group) - การประชุมกับผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับการเลือกเข้าร่วมประชุมโดยเฉพาะ - การประชุมรับฟังความคิดเห็น และการจัดเวทีหารือ - การประชุมเชิงปฏิบัติการ
	การเจรจาต่อรอง การสื่อสารสองทางที่จำกัด – เจรจา/พูดคุยในหัวข้อที่ระบุไว้แล้ว เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อตกลงที่เป็นเอกฉันท์	- การเจรจาต่อรองร่วมกับพนักงาน ผ่านสหภาพแรงงาน - การประชุมปรึกษาหารือเพื่อเจรจาต่อรอง หรือพัฒนาข้อตกลง ข้อแลกเปลี่ยน หรือมาตรการบรรเทาผลกระทบ

- การวิเคราะห์ประเด็นเชิงลึกของแต่ละกลุ่ม วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับประเด็นสำคัญของโครงการ ได้แก่ ผลกระทบ ข้อกังวล และความคาดหวัง โดยจัดทำในรูปแบบตาราง (Matrix) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ



เกณฑ์การประเมิน: Importance to Stakeholder

ใช้เกณฑ์เดียวกับการประเมินการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Impact to Stakeholders – แกน Y (ตารางสีฟ้า)



เกณฑ์การประเมิน: Importance to PTT (1/4)

	4	3	2	1
ผลกระทบ ทางด้าน การเงิน (Financial)	กำไรสุทธิเพิ่มขึ้น หรือ ลดลง			
	> 5% หรือสูงกว่า 5,000 ล้านบาท	> 2.5% ถึง 5% หรือสูงกว่า 2,500 ถึง 5,000 ล้านบาท	> 1.25% ถึง 2.5% หรือสูงกว่า 1,250 ถึง 2,500 ล้านบาท	≤ 1.25% หรือ ≤ 1,250 ล้านบาท
	รายได้เพิ่มขึ้น หรือ ลดลง			
	> 0.5% หรือสูงกว่า 10,000 ล้านบาท	> 0.25% ถึง 0.5% หรือสูงกว่า 5,000 ถึง 10,000 ล้านบาท	> 0.125% ถึง 0.25% หรือสูงกว่า 2,500 ถึง 5,000 ล้านบาท	≤ 0.125% หรือน้อยกว่า 2,500 ล้านบาท
	ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หรือ ลดลง			
	> 5% หรือสูงกว่า 3,500 ล้านบาท	> 2.5% ถึง 5% หรือสูงกว่า 1,750 ถึง 3,500 ล้านบาท	> 1.25% ถึง 2.5% หรือสูงกว่า 875 ถึง 1,750 ล้านบาท	≤ 1.25% หรือน้อยกว่า 875 ล้านบาท

	4	3	2	1
กระบวนด้าน ชื่อเสียงองค์กร (Image and Reputation)	ภาพลักษณ์ ปตท. ต่อผู้ถือหุ้น			
	หุ้น ปตท. ถูกเทขายจากนักลงทุนรายใหญ่ สถาบัน กองทุนเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง	หุ้น ปตท. ถูกเทขายจากนักลงทุนรายใหญ่ สถาบัน กองทุนเป็นจำนวนมาก	นักลงทุนรายใหญ่ สถาบัน กองทุน ขายหุ้น ปตท. เพียงเล็กน้อยอย่างต่อเนื่อง	นักลงทุนรายใหญ่ สถาบัน กองทุน ขายหุ้น ปตท. เพียงเล็กน้อย
	ภาพลักษณ์ ปตท. ต่อสาธารณะ			
	- การกระจายข่าวลบผ่านสื่อหลักและออนไลน์ เข้าถึงประชาชน มากกว่า 100,000 คน หรือ - เกิดการต่อต้านอย่างรุนแรงจากสาธารณะ เช่น การประท้วง	- การกระจายข่าวลบผ่านสื่อหลักและออนไลน์ เข้าถึงประชาชน 30,000 คนขึ้นไป หรือ - ทำให้เกิดความไม่พอใจอย่างมากจากสาธารณะ เช่น การแสดงความไม่เห็นด้วยผ่านสื่อต่างๆ	- การกระจายข่าวลบผ่านสื่อหลักและออนไลน์ เข้าถึงประชาชน 5,000 – 29,999 คน หรือ - ทำให้เกิดความไม่พอใจจากสาธารณะ เช่น การเขียนบทความวิจารณ์	- เริ่มมีการกระจายข่าวลบผ่านสื่อหลักและออนไลน์ เข้าถึงประชาชนทั่วไป 100 – 4,999 คน หรือ - ทำให้เกิดความไม่พอใจจากสาธารณะเล็กน้อย แต่ยังไม่บริหารจัดการได้ง่าย

	4	3	2	1
ผลกระทบด้านกระบวนการทำงาน และผลิตภัณฑ์และบริการของ ปตท.	กระบวนการทำงาน ใช้เวลาแก้ไขกระบวนการมากกว่าระยะเวลาสูงสุดที่กระบวนการสามารถหยุดชะงักได้ (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD)	ใช้เวลาแก้ไขกระบวนการมากกว่า RTO แต่น้อยกว่า MTPD	ใช้เวลาแก้ไขกระบวนการเท่ากับ RTO	สามารถแก้ไขกระบวนการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (Recovery Time Objective: RTO)
	ผลิตภัณฑ์และบริการ - ไม่สามารถผลิต/ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ - มีผลต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน/นโยบายของหน่วยงาน	- กระทบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างมาก ไม่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดและต้องใช้เวลาในการแก้ไข - มีผลต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน/นโยบายของสายงาน	- กระทบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการปานกลาง แต่ยังสามารถบริหารจัดการให้อยู่ในมาตรฐานก่อนส่งมอบได้ - มีผลต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน/นโยบายของฝ่ายงาน	- กระทบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการเล็กน้อย แต่ยังอยู่ในมาตรฐาน - ไม่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน/นโยบาย

	4	3	2	1
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจอย่างรุนแรง จากการดำเนินงานของ ปตท. เช่น - ลูกค้า/คู่ค้า เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ ต้องการปรับปรุงผลิตภัณฑ์, กระบวนการ, งานบริการเร่งด่วน หรือมีแนวโน้มเลิกใช้ผลิตภัณฑ์, บริการ - พนักงานนัดหยุดงาน หรือลาออกเป็นจำนวนมาก	ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจอย่างมากจากการดำเนินงานของ ปตท. เช่น - ลูกค้า/คู่ค้า ต้องการให้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์, กระบวนการ, งานบริการ และมีแนวโน้มเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ - พนักงานไม่พึงพอใจอย่างมาก เช่น เกิดการต่อต้านการไปปฏิบัติงาน เกิดการประท้วง	ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจปานกลาง จากการดำเนินงานของ ปตท. เช่น - ลูกค้า/คู่ค้า ต้องการให้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์, กระบวนการ, งานบริการ - พนักงานไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง เช่น เกิดการเสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน เริ่มทำหนังสือร้องเรียน	ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจเล็กน้อยจากการดำเนินงานของ ปตท. เช่น - ลูกค้า/คู่ค้า ไม่พึงพอใจเล็กน้อย โดยลูกค้า/คู่ค้ายังสามารถบริหารจัดการเองได้ - พนักงานไม่พึงพอใจเล็กน้อย เช่น กระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเล็กน้อย หรือเริ่มมีความกังวลในการปฏิบัติงาน

3. การจัดทำแผนงานการมีส่วนร่วมกับชุมชน

โดยกำหนดและออกแบบกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ (**Tailored Engagement Model**) เชื่อมโยงตั้งแต่การกำหนดระดับการมีส่วนร่วม การสื่อสารข้อมูล ไปจนถึงการออกแบบรูปแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และสอดคล้องกับระดับผลกระทบและความสำคัญของแต่ละกลุ่ม โดยมีแนวทางดังนี้

- กำหนดระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Inform / Consult / Involve / Collaborate) โดยอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ Stakeholder Prioritization และระดับผลกระทบของโครงการ เพื่อให้เหมาะสมกับบทบาทและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม
 - ระดับ Inform: การสื่อสารข้อมูลข่าวสารแก่ชุมชนอย่างโปร่งใสและเข้าถึงได้
 - ระดับ Consult: การรับฟังความคิดเห็น ข้อกังวล และข้อเสนอแนะจากชุมชน
 - ระดับ Involve: การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานและการตัดสินใจบางส่วน
 - ระดับ Collaborate: การสร้างความร่วมมือในลักษณะพันธมิตร เพื่อกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ร่วมกัน
- จัดทำและสื่อสารข้อมูลโครงการในรูปแบบที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้ภาษาท้องถิ่น Infographic หรือสื่อที่เข้าใจง่าย เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมและโปร่งใส

- จัดเวทีการมีส่วนร่วมทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างรอบด้าน รวมถึงการรับฟังเสียงของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (Inclusiveness)
- ตรวจสอบความเข้าใจของชุมชนก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และลดความเสี่ยงด้านความเข้าใจคลาดเคลื่อน
- ออกแบบรูปแบบการมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และลักษณะของโครงการ โดยครอบคลุมแนวทางสำคัญ ได้แก่
 - การร่วมออกแบบโครงการ (Co-creation) เพื่อให้โครงการตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริงของชุมชน
 - การพัฒนาศักยภาพ (Capacity Building) เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเอง
 - การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership Model) ระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชน
 - การพัฒนาแพลตฟอร์มเชื่อมโยงโอกาสทางเศรษฐกิจและตลาด (Platform-based Engagement) เพื่อขยายผลลัพธ์อย่างยั่งยืน

4. การดำเนินงานตามแผนการมีส่วนร่วมกับชุมชน

มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็น (Stakeholder Engagement and Feedback Implementation) โดยคำนึงถึงบริบทของพื้นที่ และยึดหลักการดำเนินงานแบบยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อประเด็นความเสี่ยง ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงความคาดหวังของชุมชนได้อย่างเหมาะสม โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นอย่างครอบคลุม และมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางบรรเทาผลกระทบร่วมกันแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญประกอบด้วย

- การจัดกระบวนการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็น
 - จัดเวทีการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับบริบท
 - ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในรูปแบบ Co-creation และความร่วมมือเชิงพันธมิตร
 - เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็นความเสี่ยง ผลกระทบ และแนวทางบรรเทาผลกระทบ
- การพัฒนาศักยภาพชุมชนและการมีส่วนร่วมระยะยาว
 - จัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพชุมชนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและการพึ่งพาตนเอง
 - สนับสนุนการเรียนรู้ด้านโครงการ ผลกระทบ และกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน
 - ส่งเสริมการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับพื้นที่ต้นแบบ
- กลไกการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง
 - จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ (Feedback & Grievance Mechanism) อย่างต่อเนื่อง
 - สนับสนุนการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการมีส่วนร่วม

- พัฒนาบุคลากรจากบทบาทผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์สู่ผู้บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชิงกลยุทธ์
- เสริมสร้างทักษะด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกและการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อปรับตัวตามสถานการณ์
- การเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและสื่อการมีส่วนร่วม
 - จัดทำข้อมูลและสื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับบริบทและระดับการรับรู้ของชุมชน
 - หารือเบื้องต้นกับผู้นำหรือแกนนำชุมชน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและความถูกต้องของข้อมูล
 - จัดเตรียมเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และการสนับสนุนที่จำเป็น เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม
- การดำเนินกิจกรรมและการสื่อสารในพื้นที่
 - ดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมตามรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทและความสะดวกของชุมชน
 - แต่งตั้งผู้ประสานงานทั้งจากองค์กรและชุมชน เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและการกระจายข้อมูลอย่างทั่วถึง
 - มุ่งเน้นประเด็นผลกระทบที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

5. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลชุมชน

ปตท. ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายของโครงการอย่างเป็นระบบ (**Community Data Analysis & Integration**) ซึ่งหากมีข้อมูลส่วนบุคคล จะดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมาย PDPA โดยครอบคลุมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น ข้อมูลบริบทของพื้นที่ ความต้องการของชุมชน ผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะจากกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ และการออกแบบโครงการให้ตอบสนองต่อประเด็นสำคัญได้อย่างตรงจุด แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญประกอบด้วย

- การจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ
 - จัดเก็บข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง เช่น บันทึกการหารือ ฐานข้อมูลชุมชน และข้อมูลข้อร้องเรียนในรูปแบบที่เป็นระบบและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้
 - กำหนดมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลและการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและประเด็นสำคัญของชุมชน
 - วิเคราะห์ประเด็นผลกระทบ ข้อกังวล ความคาดหวัง และความต้องการของชุมชนในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ
 - ระบุนโยบาย และประเด็นความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อการดำเนินโครงการ รวมถึงโอกาสในการสร้างคุณค่าร่วม
 - ใช้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มุมมองที่รอบด้าน เช่น ข้อมูลจากการดำเนินงานโดยที่ปรึกษา และจากข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม
- การบูรณาการข้อมูลสู่การออกแบบและปรับปรุงโครงการ

- เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเข้ากับการออกแบบโครงการ มาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ รวมถึงแผนการมีส่วนร่วม
- นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดทำหลักฐานและความโปร่งใสในการตัดสินใจ
 - จัดทำหลักฐานแสดงการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการตัดสินใจ
 - สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ว่าข้อมูลหรือข้อคิดเห็นได้นำไปสู่การปรับเปลี่ยนหรือกำหนดแนวทางดำเนินโครงการ
- การสร้างวงจรป้อนกลับและการสื่อสารข้อมูล
 - สื่อสารผลการวิเคราะห์และการนำข้อมูลไปใช้กลับไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่น
 - ใช้ข้อมูลจากกลไกการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนในการติดตามและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

6. การติดตามผลและการดำเนินงานต่อเนื่อง

โดยจะทำการประเมินผล และใช้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ (Impact Measurement & Data Integration) เพื่อให้มีกลไกการติดตาม ประเมินผล และบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินโครงการสามารถบริหารจัดการผลกระทบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุมทั้งการวัดผลลัพธ์เชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสื่อสารผลกลับสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญประกอบด้วย

- จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เข้าถึงได้ และเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เช่น ช่องทางออนไลน์ ศูนย์ประสานงานในพื้นที่ หรือผู้นำชุมชน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนข้อกังวลหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวกและปลอดภัย
- มีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณา การกำหนดแนวทางแก้ไข การดำเนินการ และการติดตามผล เพื่อให้มั่นใจว่าทุกข้อร้องเรียนได้รับการจัดการอย่างเป็นธรรมและทันเวลา
- การสื่อสารและรายงานผลการดำเนินงานกลับสู่ชุมชนที่ได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบความคืบหน้า ผลการดำเนินงาน และแนวทางการจัดการผลกระทบอย่างโปร่งใส
- ในด้านการติดตามและประเมินผล ปตท. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ครอบคลุมทั้งระดับผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ เพื่อให้สามารถประเมินประสิทธิผลของโครงการได้อย่างรอบด้าน เช่น
 - การเพิ่มรายได้และยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย

- การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การลด/ดูดซับก๊าซเรือนกระจก หรือการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การสร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาคส่วน
- การสร้างคุณค่าทางสังคม เช่น จำนวนผู้ได้รับประโยชน์ และการเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจ
- การใช้ข้อมูลเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจากการติดตามและประเมินผล รวมถึงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อ
 - ปรับปรุงการออกแบบและการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการที่แท้จริง
 - พัฒนามาตรการลดผลกระทบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - วางแผนการขยายผล (Scaling Up) ในระดับพื้นที่และระดับระบบ
