



แนวปฏิบัติด้าน  
การสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย  
เครือเจริญโภคภัณฑ์



## Contents

1. ความสำคัญ .....	3
2. ขอบเขตนโยบาย .....	3
3. วัตถุประสงค์ .....	3
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ .....	4
4.1 คณะกรรมการ.....	4
4.2 ผู้บริหาร.....	4
4.3 หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย .....	4
4.4 พนักงาน.....	6
5. แนวปฏิบัติ .....	6
5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการสร้างความผูกพัน .....	6
5.2 การระบุผู้มีส่วนได้เสีย .....	6
5.3 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย .....	7
5.4 การจัดทำแผนการสื่อสาร.....	8
5.5 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นข้อห่วงกังวล.....	8
5.6 การจัดทำแผนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย .....	9
5.7 การเปิดเผยข้อมูลของการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย .....	9
5.8 การฝึกอบรม .....	9
5.9 การบรรเทาความเสี่ยง .....	10
7. ภาพผนวก.....	11
7.1 อภิธานศัพท์.....	11



# แนวปฏิบัติด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

## 1. ความสำคัญ

เครือเจริญโภคภัณฑ์ (เครือฯ) คำนึงถึงบทบาทและความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของเครือฯ เราจึงส่งเสริมให้มีการสร้างความสัมพันธ์และการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่ช่วยให้เครือฯ และบริษัทในเครือได้รับรู้ถึงความคาดหวังและข้อห่วงกังวลของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งสามารถนำมาพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจของเครือฯ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างยั่งยืน เครือฯ จึงได้นำวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ มาใช้ในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การสำรวจความพึงพอใจประจำปี และการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามหลักการของจริยธรรม ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การเคารพต่อสิทธิที่ผู้มีส่วนได้เสียพึงมี รวมถึงมีความสอดคล้องกับแนวทางสากลของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES), Global Reporting Initiatives: GRI Standards 2021 และ IFC Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets

## 2. ขอบเขตนโยบาย

แนวปฏิบัติด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับเครือเจริญโภคภัณฑ์ (เครือฯ) และบริษัทในเครือในทุกประเทศที่มีการดำเนินงาน ตลอดจนการดำเนินงานด้านโครงการพัฒนาธุรกิจต่าง ๆ ของเครือฯ โดยครอบคลุมในส่วนการจัดทำโครงการพัฒนาธุรกิจสร้างใหม่ โครงการร่วมทุน และโครงการเข้าซื้อและควบรวมกิจการ นอกจากนี้ นโยบายฯ นี้ยังขยายขอบเขตไปถึงการดำเนินงานของคู่ค้า ซึ่งคู่ค้าสามารถนำข้อกำหนดในนโยบายฯ ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

## 3. วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมให้กระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียทั่วทั้งเครือฯ สามารถสนับสนุนทิศทางการเติบโตของธุรกิจ



- เพื่อสร้างความเข้าใจต่อความคาดหวัง และข้อห่วงกังวลของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อสร้างความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อสินค้าและบริการของเครือฯ และบริษัทในเครือ

## 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

### 4.1 คณะกรรมการ

- 4.1.1 พิจารณานโยบาย และทบทวนแนวปฏิบัติด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นระบบทั่วทั้งเครือเจริญโภคภัณฑ์
- 4.1.2 กำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับระเบียบ มาตรฐานสากล และนโยบายที่เกี่ยวข้อง
- 4.1.3 พิจารณานโยบายประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียของเครือเจริญโภคภัณฑ์

### 4.2 ผู้บริหาร

- 4.2.1 จัดให้มีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับบริบทของธุรกิจ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดสากล และกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจ
- 4.2.2 จัดให้มีโครงสร้างผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม เช่น หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น
- 4.2.3 ติดตามดูแลให้การปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนมีกลไกการควบคุมภายใน และแนวทางพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้การนำไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4.2.4 รายงานผลการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติ ผลการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียประจำปี และประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียของเครือเจริญโภคภัณฑ์ให้แก่คณะกรรมการได้รับทราบเป็นประจำ
- 4.2.5 กลั่นกรองการทบทวนแนวปฏิบัติด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย ให้สอดคล้องกับระเบียบ มาตรฐานสากล และนโยบายที่เกี่ยวข้องทั้งไทยและสากล

### 4.3 หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

- 4.3.1 สื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียให้แก่พนักงานได้รับทราบอย่าง



ต่อเนื่อง รวมถึงสามารถนำนโยบายและแนวปฏิบัติไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน

- 4.3.2** ดำเนินการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
- 4.3.2.1** ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของเครือเจริญโภคภัณฑ์ และบริษัทในเครือทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อกำหนดช่องทาง และแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วม
  - 4.3.2.2** กำหนดช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และครอบคลุมสำหรับแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งช่องทางการสื่อสารจำเป็นต้องมีความทันสมัย และรวดเร็วต่อการเข้าถึงข้อมูล หรือการส่งข้อคิดเห็น
  - 4.3.2.3** กำหนดหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบในการติดต่อ ประสานงานและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เพื่อความรวดเร็ว และแม่นยำในการให้ข้อมูล
  - 4.3.2.4** จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียประจำปี โดยรวมคำถามด้านประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่อยู่ในความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของเครือเจริญโภคภัณฑ์
  - 4.3.2.5** วิเคราะห์ผลการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย และผลจากการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำไปประกอบการวางแผนงานการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป
  - 4.3.2.6** รายงานผลการสร้างความผูกพันกับสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงต่อเวลา และแผนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันกับสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียให้แก่ผู้บริหารได้รับทราบ
  - 4.3.2.7** บูรณาการแผนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านการสร้างความผูกพันกับสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียให้ทั้งเครือเจริญโภคภัณฑ์ และบริษัทในเครือ
- 4.3.3** รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานด้านการสร้างความผูกพันกับสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี



#### 4.4 พนักงาน

**4.4.1** ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนดในแนวปฏิบัติฯ รวมถึงปฏิบัติตนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเครือเจริญโภคภัณฑ์และผู้มีส่วนได้เสีย หากพบข้อสงสัยพนักงานจักต้องรายงานประเด็นดังกล่าวไปยังหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ

## 5 แนวปฏิบัติ

แนวปฏิบัติด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียได้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงไปยัง AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ซึ่งเป็นแนวทางของสากล ซึ่งได้ระบุหลักเกณฑ์ในการสร้างความผูกพันไว้ 3 แนวทาง ดังนี้ ความครอบคลุม (Inclusivity), การพิจารณาประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Materiality), และการตอบสนอง (Responsiveness)

### 5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการสร้างความผูกพัน

**5.1.1** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการสร้างความผูกพัน โดยพิจารณาถึงประเด็นดังนี้

- ระบุผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- ระบุช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ช่องทางการสื่อสารต้องเป็นช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เครือฯ และกลุ่มบริษัทในเครือสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อห่วงกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย
- สร้างแนวทางการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการข้อมูลที่ได้จากการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปในการพัฒนาการดำเนินงานของเครือฯ

### 5.2 การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

**5.2.1** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ หรือในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับบริบทของหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ ชุมชนและสังคมที่อยู่ใกล้เคียงพื้นที่การดำเนินงานของเครือฯ และกลุ่มเปราะบาง โดยการระบุผู้มีส่วนได้เสียจักต้องพิจารณาถึงลักษณะการมีส่วนร่วมต่อเครือเจริญโภคภัณฑ์และบริษัทใน



เครือข่าย ได้แก่ การพึ่งพาอาศัย (Dependency) ความรับผิดชอบของบริษัท (Responsibility) ความช่วยเหลือของบริษัท (Tension) อิทธิพลต่อบริษัท (Influence) และมีความเห็นต่อบริษัท (Diverse Perspectives)

**5.2.2** เมื่อหน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียสามารถระบุผู้มีส่วนได้เสียตามลักษณะการมีส่วนร่วมแล้ว หน่วยงานหรือบุคคลสามารถระบุชื่อผู้มีส่วนได้เสียให้มีความจำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถพิจารณาจากระดับผลกระทบจากเครือข่าย หรือบริษัทในเครือข่ายที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและความสามารถหรือมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียที่อาจทำให้การดำเนินงานของเครือข่าย และบริษัทในเครือข่ายเกิดความล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามแผนงาน

**5.2.3** เครือข่ายหรือภาคส่วนที่ได้รับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเครือข่าย และกลุ่มบริษัทในเครือข่าย ดังนี้

- พนักงานและครอบครัว
- ลูกค้า และผู้บริโภคร
- เกษตรกร
- คู่ค้าธุรกิจ
- ชุมชน สังคม
- ภาครัฐ
- ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน
- เจ้าหนี้
- NGOs
- สื่อมวลชน
- คู่แข่งทางการค้า

### 5.3 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

**5.3.1** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องทำการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อกำหนดช่องทาง และมาตรการสร้างความผูกพันกับสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม โดยการจัดลำดับจะต้องพิจารณาปัจจัย ดังต่อไปนี้

- อิทธิพล หมายถึง ระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินงานของเครือข่าย และบริษัทในเครือข่าย
- ผลกระทบ หมายถึง ระดับผลของผลกระทบจากการดำเนินงาน หรือกลยุทธ์ของเครือข่าย และบริษัทในเครือข่ายที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต



**5.3.2** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องจัดลำดับความมีอิทธิพลผลและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยจัดระดับคะแนนเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ต่ำ ปานกลาง สูง สูงมาก



#### 5.4 การจัดทำแผนการสื่อสาร

**5.4.1** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องกำหนดแผนกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับแต่ละผู้มีส่วนได้เสีย

**5.4.2** ช่องทางการสื่อสารต้องมีความหลากหลาย และเหมาะสมสำหรับแต่ละผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้ง ต้องเป็นช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว

#### 5.5 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นข้อห่วงกังวล

**5.5.1** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องระบุ วิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของข้อคิดเห็น ข้อห่วงกังวล และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย ประเด็นต่าง ๆ ต้องได้รับการตอบสนองและบูรณาการเข้าไปยังกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านคามยั่งยืนของเครือฯ เป็นประจำทุกปี





## 5.6 การจัดทำแผนการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

**5.6.1** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องจัดทำวัตถุประสงค์ แผนงาน และรูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เหมาะสม โดยจัดตั้งค่านึงถึงลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นข้อห่วงกังวล

**5.6.2** แผนการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องได้รับการพัฒนาโดยอ้างอิงไปยังผลของการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นข้อห่วงกังวล ก่อนเริ่มการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียจะต้องประเมินความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อประเด็นด้านการสร้างความผูกพัน ในกรณีที่มีความจำเป็นที่ต้องเสริมสร้างศักยภาพ หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบ ต้องจัดการอบรม หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความเข้าใจต่อประเด็นด้านการสร้างความผูกพัน กิจกรรมการมีส่วนร่วมสามารถมีรูปแบบตั้งแต่การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปจนถึงการโต้ตอบแบบสองทาง (การประชุม สัมมนา การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจ) และโครงการความร่วมมือ

## 5.7 การเปิดเผยข้อมูลของการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

**5.7.1** หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเครือเจริญโภคภัณฑ์ และบริษัทในเครืออย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงต่อเวลา

**5.7.2** รายงานต้องได้รับการทบทวนโดยผู้บริหารและคณะกรรมการก่อนการเปิดเผยต่อสาธารณะ

## 5.8 การฝึกอบรม

จัดให้มีการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านการฝึกอบรม การประชุม หรือกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย และพนักงานของเครือเจริญโภคภัณฑ์ทราบ พร้อมมีการประเมินประสิทธิผลของการถ่ายทอดนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง



### 5.9 การบรรเทาความเสี่ยง

หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียต้องติดตามความเสี่ยงของผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาแผนบรรเทาความเสี่ยงเหล่านั้นหากจำเป็น

## 6. การแจ้งเบาะแส

ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเมื่อพบเห็นการกระทำที่เชื่อได้ว่าเป็นการละเมิดนโยบายและแนวปฏิบัตินี้ โดยขั้นตอนให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับความคุ้มครองและข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อตำแหน่งงาน ทั้งในระหว่างดำเนินการสอบสวนและหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ



## 7. ภาพผนวก

### 7.1 อภิธานศัพท์

คำศัพท์	ความหมาย
การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการที่องค์กรใช้ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างมีเป้าหมายชัดเจนเพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่ตกลงร่วมกัน ปัจจุบันกระบวนการนี้ยังถือเป็นกลไกความรับผิดชอบต่อพื้นฐาน เนื่องจากองค์กรมีหน้าที่ให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการระบุ ทำความเข้าใจ และตอบสนองต่อประเด็นและข้อกังวลด้านความยั่งยืน รวมถึงรายงาน อธิบาย และตอบคำถามต่อผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการตัดสินใจ การดำเนินงาน และผลการดำเนินงานขององค์กร