

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## กลุ่มอุตสาหกรรม : เทคโนโลยี

**CSR**

Best  
Practices



ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



# CSR BEST PRACTICES

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กลุ่มอุตสาหกรรม : เทคโนโลยี

ISBN : 978-616-7227-60-3

ผู้เขียน : อนันตชัย ยूरประดม

กองบรรณาธิการ :

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ผู้จัดพิมพ์ เผยแพร่ และสงวนลิขสิทธิ์โดย

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 02-009-9000

พิมพ์ครั้งที่ 1 : สิงหาคม 2556      จำนวน 500 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 2 : พฤศจิกายน 2556      จำนวน 500 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 3 : มกราคม 2559      จำนวน 300 เล่ม

ออกแบบและพิมพ์ที่ : วณิชการพิมพ์

โทรศัพท์ 08-1783-8569



## บทนำ

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์กรและต่อการพัฒนาประเทศในยุคปัจจุบัน การที่บริษัทจดทะเบียนจะพัฒนาองค์กรของตนเองให้เติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้นจำเป็นต้องมีเป้าหมายเชิงสังคมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย เช่น การรักษาสิ่งแวดล้อม การสร้างความเสมอภาคและความเป็นธรรมทางสังคม การพัฒนาเศรษฐกิจที่ส่งเสริมการกระจายรายได้ การส่งเสริมและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในสังคม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร อันประกอบด้วย ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าต่างๆ ตลอดจนชุมชนที่อยู่แวดล้อมที่ตั้งขององค์กร เป็นต้น โดยประเด็นต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทจดทะเบียนต้องคำนึงถึงในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจไม่ได้วัดจากผลประกอบการเพียงอย่างเดียว หากแต่วัดจากการตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมด้วย ซึ่งจะมีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในอนาคต

ในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศให้ยั่งยืนนั้น บริษัทจดทะเบียนต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องและกำหนดให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์แผนงาน และกระบวนการในการดำเนินงานที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัท

จดทะเบียนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้ก้าวไป  
สู่การเจริญเติบโตอย่างเข้มแข็ง ที่สำคัญผู้บริหารองค์กรต้องสร้างสมดุลระหว่าง  
การดำเนินธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กันไป

สำหรับในประเทศไทยนั้น พบว่าบริษัทจดทะเบียนส่วนใหญ่มีความรู้  
ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขต  
ที่จำกัด และยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอุปสรรคของบริษัทจดทะเบียนต่าง ๆ  
ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับ  
ความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ หลายบริษัทมีรูปแบบการดำเนินงานอย่างมี  
ความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งเน้นไปในการทำกิจกรรมเพื่อการให้ การสนับสนุน  
และการพัฒนาชุมชน หรือสังคมภายนอกองค์กร และมักดำเนินการไม่ต่อเนื่อง  
ไม่มีการติดตามผลของกิจกรรม หรือมีการติดตามผลในระดับของผลลัพธ์ที่เกิดจาก  
กิจกรรมเท่านั้น เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนเงินหรือสิ่งของที่นำไป  
บริจาค จำนวนต้นไม้ที่ปลูก เป็นต้น ซึ่งไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างคุณค่าที่แท้จริง  
ที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวและไม่สามารถนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนที่แท้จริง

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนที่ตระหนักถึง  
ความสำคัญ และต้องการจะเริ่มต้นการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม  
มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ  
สังคม พร้อมทั้งมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างในการเริ่มต้น  
สำหรับการนำไปพัฒนาต่อยอดได้ ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม (Social  
Responsibility Center: SR Center) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
จึงได้ร่วมกับ สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business  
Development Institute: SBDi) จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของ  
บริษัทจดทะเบียนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และได้รับรวบรวมแนวคิดที่สำคัญของ  
การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม

อุตสาหกรรม มาจัดทำหนังสือเล่มนี้ขึ้น เพื่อแนะนำแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บริษัทจดทะเบียนในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

แนวปฏิบัติเล่มนี้มีการประมวลเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นท้าทายที่บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีประกอบด้วย การกำหนดพันธสัญญา และการนำองค์กร การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาแผนการปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติตามแผนความรับผิดชอบต่อสังคม การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผล การดำเนินงาน และการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม  
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
มกราคม 2559

# สารบัญ

## บทที่ 1

### การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี 9

1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 10
  - 1.1 ธุรกิจเทคโนโลยีต้องมีการดำเนินงาน 10
    - อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
  - 1.2 ธุรกิจเทคโนโลยีได้ประโยชน์จากการดำเนินงาน 13
    - อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
2. ประเด็นท้าทายที่ธุรกิจเทคโนโลยีต้องให้ความสำคัญ 15
  - ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
  - 2.1 ลักษณะเฉพาะของธุรกิจเทคโนโลยี 15
  - 2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและบรรษัทภิบาล 16
  - 2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ 17
    - ของธุรกิจเทคโนโลยี

## บทที่ 2

### แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน 21 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี

1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร 25
  - 1.1 การกำหนดพันธสัญญา 25
  - 1.2 การนำองค์กร 29
2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงาน 31
  - ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
  - 2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม 31
  - 2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 34



<b>3.</b>	<b>การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย</b>	<b>35</b>
3.1	การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม	35
3.2	การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม	37
3.3	การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	38
3.4	การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	39
3.5	การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง	40
3.6	การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	40
<b>4.</b>	<b>การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>41</b>
<b>5.</b>	<b>การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>42</b>
5.1	หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	44
5.2	ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	45
<b>6.</b>	<b>การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>47</b>
<b>7.</b>	<b>การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการดำเนินงาน</b>	<b>48</b>
7.1	บทบาทสำคัญของระบบการวัดผลและการประเมินผล ที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	49
7.2	หลักการเกี่ยวกับการวัดผล	51
7.3	กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	51
7.4	ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล	53
<b>8.</b>	<b>การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>54</b>
8.1	ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	55

<b>ภาคผนวก</b>	<b>58</b>
<b>I. มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี</b>	<b>59</b>
ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000	59
ข) หลักปฏิบัติข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ United Nations Global Compact (UNGC)	60
ค) กรอบการรายงานด้านความยั่งยืนตามแนวทาง Global Reporting Initiative (GRI)	61
ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม	62
จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ	62
<b>II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)</b>	<b>63</b>



---

## บทที่ 1

---

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของ  
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี

# 1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

## 1.1 ธุรกิจเทคโนโลยีต้องมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ธุรกิจเทคโนโลยีมีความหมายครอบคลุมถึงการดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสาร เครื่องใช้ไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์ ตลอดจนชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในกระบวนการผลิตทุกขั้นตอน การเป็นตัวแทนจำหน่าย และการเป็นผู้ให้บริการในกรณีของการสื่อสารด้วย

ปัจจุบัน การพัฒนาธุรกิจเทคโนโลยีก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ความเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการบริโภคสินค้าใหม่ๆ เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยี ทำให้ผู้ผลิตจำเป็นต้องปรับแบบการผลิต เปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิต ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองในการผลิต อีกทั้งสินค้าธุรกิจเทคโนโลยีส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้ไฟฟ้า ประเด็นเกี่ยวข้องจึงเป็นเรื่องการบริโภคพลังงานและทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย ทำให้ต้องนำเข้าน้ำมัน สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ กระบวนการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือคอมพิวเตอร์ บางประเภทจำเป็นต้องใช้สารเคมีที่เป็นอันตราย ซึ่งสร้างผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยตรงอีกด้วย

นั่นย่อมสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินธุรกิจเทคโนโลยีในแทบทุกขั้นตอนนั้น มีความเสี่ยงที่จะก่อผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบในประเด็นต่างๆ ทั้งทางสังคม

เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ธุรกิจเทคโนโลยีจึงควรแสวงหาหนทางเพื่อลดผลกระทบทั้งจากภายในและภายนอกให้หมดไปหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยธุรกิจเทคโนโลยีจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ธุรกิจเทคโนโลยีต้องคำนึงถึงในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีดังนี้

1. เป็นธุรกิจที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเริ่มจากการหาพื้นที่ตั้งการผลิต แหล่งน้ำ และพลังงาน เป็นต้น

2. เป็นธุรกิจที่มีส่วนสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมนับตั้งแต่กระบวนการผลิต โดยเฉพาะสินค้าบางประเภทใช้สารเคมีอันตรายในขั้นตอนการผลิต เกิดของเสียและมลพิษ การปนเปื้อนจากกระบวนการผลิต รวมถึงสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบเป็นวัสดุคงทน ย่อยสลายยาก รวมถึงมีส่วนประกอบของสารพิษที่เสื่อมสภาพ เช่น ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่โทรศัพท์ ตัวทำความเย็นในตู้เย็นที่ปล่อยสาร CFC ออกมาทำลายชั้นบรรยากาศ ทำให้เป็นภาระในการกำจัด ทั้งยังเป็นกลุ่มสินค้าที่มีการบริโภคพลังงานสูงเช่นกัน

3. ธุรกิจเทคโนโลยีก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมทั้งด้านบวกและด้านลบ เนื่องจากธุรกิจเทคโนโลยีเป็นธุรกิจที่ส่งเสริมความสะดวกสบายให้กับวิถีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ของมนุษย์ดีขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็สร้างความต้องการส่วนเกิน หรือความฟุ้งเฟ้อในการบริโภค ก่อให้เกิดปัญหาสังคมและเปลี่ยนแปลงแบบแผนการใช้ชีวิตของประชากรในสังคม เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือถือแทนการพบปะสนทนากับครอบครัว หรือการนำเทคโนโลยี เครื่องจักรต่างๆ เข้ามาทดแทนแรงงาน การใช้ข้อมูลลงมาก่ออาชญากรรมโดยใช้ช่องการสื่อสาร หรือเกิดช่องว่างระหว่างผู้ใช้เทคโนโลยีกับผู้ที่ไม่สามารถซื้อเทคโนโลยีนั้นได้ เป็นต้น

4. ผลกระทบทางเศรษฐกิจในเชิงบวกคือ ธุรกิจเทคโนโลยีก่อให้เกิดนวัตกรรม การค้นคว้าวิจัยใหม่ๆ เป็นทุนทางสังคม เพื่อขับเคลื่อนสังคมและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า แต่ขณะเดียวกันผลกระทบทางลบที่มีคือ ธุรกิจเทคโนโลยีบางประเภทต้องนำเข้าวัตถุดิบ หรือเทคโนโลยีที่ราคาสูงจากต่างประเทศ รวมถึงการบริโภคพลังงานในอัตราสูง ก่อให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ

5. เป็นธุรกิจที่ต้องใส่ใจและคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินอย่างมากเพราะเกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และกิจกรรมแทบทุกประเภทของประชากรในสังคม ดังนั้น ธุรกิจเทคโนโลยีจึงควรนำเสนอภาพลักษณ์ที่สื่อถึงมาตรฐานที่ดี มีความเชื่อมั่นสูงต่อความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายจากการใช้สินค้าและอุปกรณ์

6. ธุรกิจเทคโนโลยีต้องมีการกำกับด้วยจริยธรรมและบรรษัทภิบาล ในบทบาทของความเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความรู้ การสร้างนวัตกรรมใหม่โดยไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิทางปัญญาของผู้คิดค้น ขณะเดียวกันต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเช่นกัน

## 1.2 ธุรกิจเทคโนโลยีได้ประโยชน์จากการดำเนินงาน อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมอาจถูกมองว่าเป็นการสร้างภาระให้กับผู้ดำเนินการนอกเหนือไปจากกระบวนการทำงานปกติ แต่หากมองถึงประโยชน์ที่จะได้รับระหว่างดำเนินการ หรือหลังดำเนินการจะพบว่าเกิดประโยชน์มากมายทั้งต่อผู้บริโภค ลูกค้า ธุรกิจ หรือแม้แต่พนักงานของธุรกิจเทคโนโลยีเอง ดังนี้

1. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการยอมรับจากสังคมต่อการดำเนินธุรกิจเทคโนโลยีในแง่ของประโยชน์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความสะดวกสบาย อันส่งผลต่อการขับเคลื่อนทางสังคม เศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ทำให้เกิดการสื่อสาร และเชื่อมโยงถึงผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในรูปแบบของการสร้างความสำคัญ การดำเนินกิจกรรมและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ทั้งจากผู้บริโภคและผู้ได้รับผลกระทบ
3. ประโยชน์ด้านการจัดการความเสี่ยง ลดความขัดแย้งทั้งทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการมีบรรษัทภิบาล มีความสำคัญกับธุรกิจเทคโนโลยี เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อธุรกิจมีต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียในการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ ไม่เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้

4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจเทคโนโลยี

5. เป็นการสร้างโอกาสและความได้เปรียบทางการตลาด สำหรับธุรกิจเทคโนโลยีที่มีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้เกิดความเชื่อถือ เชื่อมั่น และภาคภูมิใจ



## 2. ประเด็นท้าทายที่ธุรกิจเทคโนโลยี ต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงานอย่างมี ความรับผิดชอบต่อสังคม

### 2.1 ลักษณะเฉพาะของธุรกิจเทคโนโลยี

1. เป็นธุรกิจที่มีลักษณะเป็นนวัตกรรม จึงมีการใช้ทรัพยากรการผลิตที่สิ้นเปลือง เนื่องจากสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งรุ่น รูปแบบ และคุณสมบัติพิเศษที่ได้จากการคิดค้น ประดิษฐ์ และทดสอบอย่างต่อเนื่อง

2. เป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบควบคู่กันไป เช่น การถือกำเนิดของโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกเพิ่มขึ้น แม้กระทั่งการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถทำได้โดยผ่านโทรศัพท์รุ่นนี้ ขณะเดียวกันจะเห็นว่า โทรศัพท์สมาร์ทโฟนใช้พลังงานจากแบตเตอรี่สิ้นเปลืองมาก ผู้ผลิตบางรายมีการผลิตสินค้าแบตเตอรี่ชาร์ตมาจำหน่ายเสริม ทำให้การบริโภคพลังงานมีสูงขึ้น ขณะเดียวกันก็กระตุ้นให้ผู้ใช้เกิดความต้องการเสมือนจำเป็น หรือเป็นแฟชั่นที่ต้องบริโภคตามกัน บางรายใช้ประโยชน์จากการเล่นเกมส์ส่งผลต่อสุขภาพ และรบกวนสมาธิในการเรียนหรือการทำงาน นอกจากนี้ การก้าวกระโดดของเทคโนโลยีหนึ่งๆ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ตามมา เป็นต้น

3. เป็นธุรกิจที่ต้องใส่ใจและคำนึงถึงประเด็นความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของผู้บริโภคเป็นสำคัญ เพราะสินค้าส่วนใหญ่บริโภคพลังงานไฟฟ้าเพื่อทำงาน ดังนั้นหากชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นวัตถุดิบ ผลิตไม่ได้มาตรฐาน ย่อมเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินได้

4. การเป็นผู้ให้บริการด้านการสื่อสารต้องแสดงความโปร่งใสในการคิดค่าบริการ และพร้อมจะรับผิดชอบต่อความขัดข้องของสัญญาณ หรือระบบการสื่อสารที่ล้มเหลว ขณะเดียวกันก็ต้องรักษาความลับของลูกค้าและผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดี

## 2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและบรรษัทภิบาล

ประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและบรรษัทภิบาลนับเป็นหัวข้อแรกของการวิเคราะห์ประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจเทคโนโลยีต้องดำเนินการ โดยเฉพาะประเด็นด้านเศรษฐกิจนั้นถือเป็นพื้นฐานแรกที่ธุรกิจทุกประเภทต้องคำนึงถึง เพราะการที่ธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ต้องมีผลประกอบการที่ดี สร้างผลตอบแทนที่น่าพอใจให้กับผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร และพนักงาน และสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งในส่วนของประเด็นเศรษฐกิจนี้ ธุรกิจเทคโนโลยีอาจมีประเด็นย่อยที่เป็นความเสี่ยง หรือโอกาสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในท้องถิ่น การลงทุนในสาธารณูปโภคพื้นฐานในพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการ

สำหรับประเด็นบรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจที่ต้องกำกับด้วยหลักปฏิบัติสำคัญคือ การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย การมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถตรวจสอบได้ และการสร้างความโปร่งใส การกำหนดหลักปฏิบัติที่เป็นบรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธุรกิจเป็นหนทางสำคัญของการตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลถึงเจ้าของกิจการ หรือผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจโดยตรง ซึ่งในประเด็นบรรษัทภิบาลนี้ ธุรกิจเทคโนโลยีอาจมีความเสี่ยงเกี่ยวข้องกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือสนับสนุนให้คู่ค้ากระทำการที่ผิด

กฎหมาย การนำเสนอข้อมูลที่บิดเบือนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย หรือการปฏิบัติงานแบบที่ไม่มีระบบการตรวจสอบ เป็นต้น

ในส่วนของประเด็นทางสังคม ธุรกิจเทคโนโลยีอาจมีประเด็นที่น่ากังวลเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและหญิงเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ การส่งเสริมให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การละเมิดข้อมูลส่วนตัว หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

ในขณะที่ประเด็นทางสิ่งแวดล้อม ธุรกิจเทคโนโลยีอาจมีความเสี่ยงโดยตรงในเรื่องของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการผลิต การใช้แหล่งน้ำร่วมกับชุมชน และการใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น ก่อนที่ธุรกิจเทคโนโลยีจะพิจารณาประเด็นความท้าทายหรือความเสี่ยงใดๆ ขององค์กรนั้นสามารถเริ่มต้นด้วยแนวคิด 4 เรื่องดังกล่าวข้างต้นเป็นพื้นฐาน โดยแต่ละเรื่องสามารถพิจารณาลงไปเป็นประเด็นปลีกย่อยได้อีกตามลักษณะเฉพาะและองค์ประกอบของธุรกิจแต่ละประเภท

## 2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อธุรกิจเทคโนโลยี

1) ประเด็นผู้บริโภค โดยลักษณะของธุรกิจเทคโนโลยี สินค้าหรือบริการมักมีความซับซ้อน และยากแก่การเข้าใจในรายละเอียด ซึ่งอาจสร้างความสับสนให้แก่ผู้บริโภคได้ ทั้งนี้ ในหลายๆ ครั้งพบว่าองค์กรผู้ให้บริการใช้ความซับซ้อนของสินค้าหรือบริการดังกล่าวมาปิดความรับผิดชอบจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้บริโภค จนบางครั้งปัญหา

ที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการได้กลายเป็นความผิดของผู้บริโภคไปแทน ดังนั้น ธุรกิจเทคโนโลยีจึงควรตระหนักในประเด็นผู้บริโภคนี้เป็นลำดับแรก และถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะเสริมสร้างการดำเนินการตามแผนงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดความยั่งยืนได้

2) การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ธุรกิจเทคโนโลยีของประเทศไทย มีการแข่งขันค่อนข้างสูงและเด่นชัดกว่าธุรกิจประเภทอื่นๆ ทั้งนี้ เพราะสินค้าหรือบริการมักมีความคล้ายคลึงกัน หรือแทบจะไม่แตกต่างกันในสาระสำคัญ ดึงจะเห็นได้ว่าสินค้าหรือบริการของธุรกิจเทคโนโลยีนั้นแทนที่จะแข่งขันกันในด้านคุณภาพที่เป็นสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการ แต่กลับแข่งขันกันในรายละเอียดปลีกย่อยของสินค้าหรือบริการที่มีความซับซ้อนค่อนข้างสูง เช่น องค์กรผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันกันสูงสุดในส่วนของ promotion การใช้งานแทนที่จะเน้นพื้นที่การให้บริการ หรือความแข็งแรงของสัญญาณเครือข่าย หรือในอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งแข่งขันกันที่ความเร็วของระบบปฏิบัติการที่จะมีผลต่อการเข้าอินเทอร์เน็ต หรือการประมวลผลทางกราฟิก ความละเอียดของกล้องดิจิทัล ความละเอียดและคมชัดของหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฯลฯ มากกว่าการแข่งขันด้านคุณภาพของสัญญาณเสียงที่ใช้ในการติดต่อ ทั้งๆ ที่การโทรศัพท์ติดต่อกันนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญที่แท้จริงของโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจากการแข่งขันของสินค้าเทคโนโลยีดังกล่าวนี้เองส่งผลให้มีการโจมตีบริษัทคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันด้วยวิธีการรูปแบบใหม่ๆ ที่ดูไม่เป็นธรรมอยู่เสมอ

3) การดูแลสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการผลิตที่ปกป้องสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงระบบงานภายในที่ปกป้องสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม การลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ชัด

จากธุรกิจการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องใช้สารเคมีในกระบวนการผลิต  
แทบจะทั้งกระบวนการ

4) การเผชิญปัญหาขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานที่มีความรู้  
ทักษะความชำนาญ และมีฝีมือเพื่อเข้าสู่กระบวนการผลิต

5) ความก้าวหน้า และการพัฒนาเทคโนโลยีที่ไม่หยุดนิ่งสร้างโอกาส  
และการแข่งขันให้กับธุรกิจเทคโนโลยี การสื่อสาร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์  
คอมพิวเตอร์

6) กระบวนการถ่ายทอดความรู้ และถ่ายโอนเทคโนโลยีจากประเทศ  
อุตสาหกรรม ซึ่งอาจก่อให้เกิดประโยชน์หรือในทางกลับกันก็ส่งผลกระทบต่อ  
เชิงลบต่อประเทศที่เป็นฐานการผลิต หรือรับเทคโนโลยีนั้นมา

7) การก้าวไปสู่อุตสาหกรรมสีเขียว โดยเฉพาะสินค้าในกลุ่มเครื่องใช้  
ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ รวมถึงโทรศัพท์ ซึ่งก่อนหน้านี้ได้ดำเนินการตามกระแสสังคม  
และการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานต่างๆ เช่น การแสดงฉลาก หรือป้าย  
ที่ระบุว่าสินค้าดังกล่าวเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่สาร หรือนำวัตถุดิบอันตราย  
มาเป็นวัตถุดิบหรือส่วนประกอบในกระบวนการผลิต รวมถึงไม่ก่อปัญหาขยะ  
อิเล็กทรอนิกส์ที่นับวันจะมีอัตราส่วนที่เพิ่มสูงขึ้น ปัจจุบัน ความต้องการสินค้า  
ที่ผ่านกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ ไม่ก่อภาระในการกำจัดทิ้งจึงมีเพิ่มขึ้น

8) ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ  
หรือภาวะโลกร้อน การรณรงค์ลดการใช้พลังงานสิ้นเปลือง ซึ่งกระทบกับสินค้า  
ในกลุ่มเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์โดยตรง เนื่องจากสินค้าใช้พลังงานไฟฟ้า  
ดังนั้น ธุรกิจเทคโนโลยีจึงอาจต้องทบทวน และให้ความสนใจกับการผลิตสินค้า  
ที่ประหยัดพลังงาน

9) การย้ายฐานการผลิตและการลงทุน เพื่อแสวงหาตลาด และ  
ข้อได้เปรียบทางการค้าในประเทศต่างๆ ซึ่งธุรกิจเทคโนโลยีต้องให้ความสำคัญ  
กับบริบทของพื้นที่นั้นในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

10) ประเด็นเรื่องลิขสิทธิ์และข้อตกลงทางการค้า อันเกี่ยวข้องกับเรื่อง  
ทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับสินค้าในกลุ่มเทคโนโลยี นวัตกรรม  
ต่างๆ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมที่ธุรกิจเทคโนโลยีต้องไม่ละเมิด  
หรือสนับสนุนให้เกิดการโจรกรรม

11) ความปลอดภัยและผลกระทบต่อสุขภาพ อันเนื่องมาจากการ  
ใช้สินค้าเทคโนโลยี เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ ซึ่งปัจจุบัน  
ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสนใจ และติดตามข่าวสาร ความรู้ งานวิจัยต่างๆ  
เช่น กรณีคลื่นสัญญาณโทรศัพท์มือถือที่เคยมีผลวิจัยระบุว่าส่งผลกระทบต่อ  
ต่อสมองมนุษย์ หรือกรณีเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นสาเหตุของ  
การระเบิดและเกิดเพลิงไหม้ได้ ธุรกิจเทคโนโลยีจึงต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อ  
ในส่วนนี้ด้วย



---

## บทที่ 2

---

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท  
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี

ธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นหนึ่งในธุรกิจเทคโนโลยีของประเทศไทย มีแนวโน้มเติบโตในทิศทางบวกอย่างต่อเนื่อง เป็นสินค้าส่งออกที่สร้างรายได้เข้าประเทศไทยเป็นอันดับต้นๆ คิดเป็นจำนวนเงินปีละหลายล้านเหรียญสหรัฐฯ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นภาพเชิงบวกของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญ

ไม่เพียงแต่ในธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ประชาชนใช้งานในชีวิตประจำวันแล้ว การดำเนินชีวิตในปัจจุบันของประชากรในแทบทุกภาคส่วน ยังมีความเกี่ยวข้องกับเครือข่ายสารสนเทศ และการคมนาคมเกือบจะทุกรูปแบบ ผ่านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าว ธุรกิจเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อบริบทของการพัฒนาที่ยั่งยืน และมีผลกระทบในด้านต่างๆ สูง กระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเทคโนโลยีนี้จึงต้องการการยกระดับคุณค่า และการพัฒนากระบวนการเพื่อลดผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

ดังนั้น ในการนำแนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาปฏิบัตินั้น ธุรกิจเทคโนโลยีต้องศึกษาลักษณะที่สำคัญและบริบทของธุรกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กรเสียก่อน เช่น

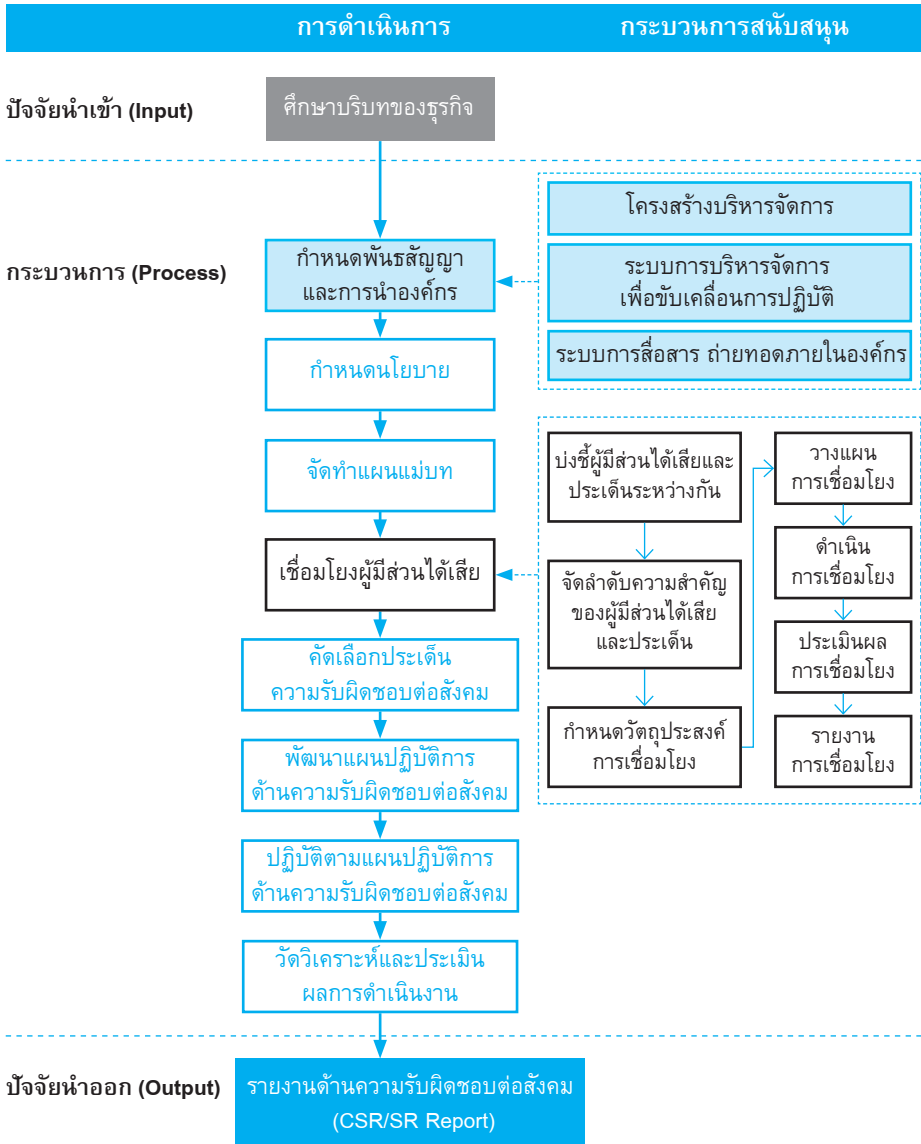
- บริบทภายใน ได้แก่ ลักษณะของผู้ถือหุ้น โครงสร้างการบริหารจัดการ โครงสร้างบุคลากร สถานที่ตั้งกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจ เป็นต้น



- บริบทภายนอก ได้แก่ แนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในระดับสากล และระดับท้องถิ่นในปัจจุบัน มาตรฐานและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับสากล และระดับท้องถิ่น การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประเภทเดียวกัน เป็นต้น

เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปกำหนดเนื้อหาต่างๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ พันธสัญญา เป้าหมายของการสร้างการเปลี่ยนแปลง การวางแผนงาน ระดับต่างๆ ไปจนถึงการประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อนำข้อมูลกลับมาปรับปรุง และพัฒนาแผนการดำเนินงานต่อไป

## ขั้นตอนสำคัญของแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลัก



1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร
2. การกำหนดนโยบายและจัดทำแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย
4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม
5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
7. การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการดำเนินงาน
8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

## 1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร

### 1.1 การกำหนดพันธสัญญา

ผู้นำองค์กรต้องกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะรวมอยู่ในพันธสัญญาเชิงธุรกิจขององค์กร หรือเป็นพันธสัญญาเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรว่าต้องการจะเป็นอย่างไรในอนาคต เป็นการแสดงทิศทางที่มีจุดหมายชัดเจนจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผสมผสานกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำไปกำหนดพันธกิจ นโยบาย และแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในลำดับต่อไปขององค์กร โดยเป้าหมายสำคัญของพันธสัญญา คือ การสร้างแรงบันดาลใจ

## • เงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จในการสร้างแรงบันดาลใจผ่านการกำหนดพันธสัญญา

1) การส่งผ่านพันธสัญญาขององค์กรจากผู้นาองค์กร และผู้บริหารระดับสูงไปสู่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

2) การสร้างความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงของค่านิยมหลักขององค์กรกับค่านิยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งได้รับการยอมรับว่าจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณค่า

3) การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้มีการนำความคิดเห็นหรือประเด็นที่ได้รับความสนใจ และห่วงใยจากผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปสู่กระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ และการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร

การกำหนดพันธสัญญาดังกล่าวมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความมุ่งมั่นให้กับพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานทุกคนตระหนักว่าแต่ละคนมีความสำคัญต่อการมุ่งไปสู่จุดหมาย สร้างความรู้สึกผูกพัน มุ่งมั่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ทำหาย เกิดความหมายในการทำงาน

ทั้งนี้ การกำหนดพันธสัญญามักจะครอบคลุมถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และค่านิยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งไม่ได้เป็นการกำหนดความมุ่งมั่นเพื่อทำให้องค์กรมีเป้าหมายสูงกว่าการขายสินค้า เพื่อทำกำไรให้กับผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว หากแต่มีการคำนึงถึงสมมติฐานที่เป็นบริบทด้านความยั่งยืนของธุรกิจในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมรวมอยู่ด้วย เช่น สถานการณ์ทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ จำนวนประชากร สภาพสังคม ฯลฯ ความท้าทายทางสังคมที่มีต่อธุรกิจนั้นๆ ซึ่งได้แก่ ปัญหาทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ฯลฯ

## • พันธสัญญาของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีควรกำหนดอยู่บนสมมติฐานความท้าทายทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่

ปัจจุบันธุรกิจเทคโนโลยีชั้นนำหลายแห่งเริ่มมองเห็นการเปลี่ยนแปลงและความสำคัญของธุรกิจที่มีต่อผู้บริโภคมากขึ้น และเริ่มแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการขยายธุรกิจไปสู่ภาคส่วนอื่นๆ มากขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการศึกษาในทุกระดับและทุกภูมิภาค หรือการนำเทคโนโลยีมาเป็นสื่อในการเผยแพร่ศาสนา ซึ่งไม่เพียงแต่จะส่งผลดีด้านกำไรต่อตัวธุรกิจเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างโอกาส และแนวทางในการวางกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้น เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ที่เป็นพันธสัญญาของธุรกิจเทคโนโลยี จึงควรกำหนดอยู่บนสมมติฐานความท้าทายทางสังคมที่สำคัญ ดังนี้

1) ความรู้และความเข้าใจด้านเทคโนโลยีของผู้บริโภคต่อสินค้าธุรกิจควรตระหนักถึงประเด็นนี้เป็นลำดับแรก ซึ่งถือเป็นประเด็นและปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเสริมสร้างการดำเนินการตามแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดความยั่งยืนได้

2) การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ธุรกิจเทคโนโลยีของประเทศไทยมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง และเด่นชัดกว่าธุรกิจอื่นๆ ทั้งนี้เพราะสินค้าหรือบริการมีความคล้ายคลึงกัน หรือแทบจะไม่แตกต่างกันในสาระสำคัญ จะเห็นได้ว่าในสินค้าหรือบริการของธุรกิจเทคโนโลยีนั้นแทนที่จะแข่งขันกันด้านคุณภาพที่เป็นสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการนั้นๆ แต่กลับแข่งขันกันในรายละเอียดปลีกย่อยของตัวสินค้าหรือบริการแทน

3) การปฏิบัติต่อแรงงาน โดยส่วนใหญ่สินค้าของธุรกิจเทคโนโลยีมักจำเป็นต้องผลิตในปริมาณที่ค่อนข้างมาก และต่อเนื่องเป็นเวลานาน

เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความต้องการของตลาด หรือในบางธุรกิจที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับ การผลิตสินค้า แต่ก็มี ความจำเป็น ต้องมีพนักงานที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือธุรกิจ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้แรงงานในธุรกิจเทคโนโลยีต้องทำงานหนัก มากขึ้น ธุรกิจจึงควรต้องพิจารณาประเด็นด้านแรงงานอย่างระมัดระวังด้วย

### • พันธสัญญาของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีควรแสดงให้เห็นสิ่งสำคัญ ดังนี้

- 1) ภาพการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2) การเชื่อมโยงวิสัยทัศน์กับค่านิยมหลักขององค์กรที่ได้รับการยอมรับ ว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สำคัญในธุรกิจ
- 3) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจ และคุณค่าที่จะได้รับร่วมกัน

### • หลักสำคัญในการกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) สร้างการมีส่วนร่วมกับคณะกรรมการ ผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงและ พนักงานขององค์กร เพื่อร่วมกันมองหาเป้าหมาย และบทบาทขององค์กร เพื่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างผลกระทบในเชิงบวกให้กับสังคม
- 2) สร้างการเชื่อมโยงกับคุณค่าหลักขององค์กรที่นำไปสู่การปฏิบัติ ที่สร้างคุณค่าเชิงบวก และได้รับการยอมรับในระดับสากล
- 3) สร้างการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้องค์กรได้รับความคิดเห็น และประเด็นที่เป็นความสนใจ ความห่วงใย จากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การสร้าง พันธสัญญาที่มุ่งดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ได้อย่างสมดุล

หลักการข้างต้นดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุนอุตสาหกรรมเทคโนโลยีให้พัฒนาวิสัยทัศน์และเป้าหมาย เพื่อให้ตอบคำถามสำคัญได้ว่าอุตสาหกรรมเทคโนโลยีควรสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้อย่างไร และการเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถทำให้บริบทด้านความยั่งยืนในมิติต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของทั้งอุตสาหกรรมเทคโนโลยี และสังคมโดยรวมดีขึ้นได้หรือไม่อย่างไร ดังนั้น วิสัยทัศน์จึงเป็นตัวกำหนดทิศทางให้กับองค์กร และเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างการปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในอนาคต

### ตัวอย่างพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเทคโนโลยี

#### บริษัท ซิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความตระหนักต่อความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่า “เป็นผู้นำในธุรกิจรับจ้างผลิตชิ้นส่วน สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และห่วงใยต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานบนฐานหลักบรรษัทภิบาล”

ที่มา : <http://www.spp.co.th>

## 1.2 การนำองค์กร

ผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งนอกจากการกำหนดทิศทางผ่านพันธสัญญาดังกล่าวแล้ว ยังต้องแสดงบทบาทในการนำองค์กรอีกด้วย เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในองค์กร

โดยบทบาทในการนำองค์กรควรครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1) กำหนดให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการส่งเสริม และ เชื่อมโยงแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมถึง เชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมดขององค์กร ในรูปแบบต่างๆ เช่น คณะกรรมการ กลุ่มดำเนินงาน หรือผู้แทน CSR ของหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ ขับเคลื่อนนโยบาย

2) ออกแบบระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติ ได้แก่

- ระบบการบริหารจัดการ
- ระบบการติดตามงานและการประเมินผล
- ระบบสนับสนุนที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนทุกส่วน ให้ดำเนินงานตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กร ได้ให้พันธสัญญาไว้ เช่น ระบบการประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ ระบบการสร้างการมีส่วนร่วม ของพนักงานในองค์กร เป็นต้น

3) สื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าหมาย ทิศทางและคุณค่าของความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ลูกค้า ผู้บริโภค และผู้มีส่วนได้เสียสำคัญขององค์กรเพื่อโน้มน้าว และชักจูงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

4) มีส่วนร่วมกับหน่วยงานและพนักงานในการมีความรับผิดชอบต่อสังคมตั้งแต่การคิด การตัดสินใจ การร่วมกิจกรรมจนถึงการประเมินความสำเร็จ



## 2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

### 2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการแสดงหลักการ  
กรอบความคิด และแนวทางการดำเนินงานที่บอกให้ทราบถึงทิศทางในการ  
เปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงการ  
ตัดสินใจ หรือความตั้งใจของผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงาน  
และผู้มีส่วนได้เสียเกิดความตระหนัก โดยเฉพาะสำหรับพนักงานแล้ว เพื่อเป็น  
แนวทางในการสร้างการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กร  
ต่อไป นอกจากนี้ การกำหนด และประกาศนโยบายยังเป็นจุดเริ่มต้นของการ  
ขับเคลื่อนในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย

#### ตัวอย่างนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเทคโนโลยี

##### บริษัท สตาร์ส ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

##### มีนโยบาย CSR ดังนี้

##### ด้านชุมชนและสังคม

- (1) บริษัทฯ จะสำรวจ ตรวจสอบสภาพชุมชน และสังคมโดยรอบในพื้นที่  
ทั้งใกล้และไกลว่าได้รับผลกระทบในทางลบจากการดำเนินธุรกิจ  
หรือโครงการที่จะดำเนินการในอนาคตมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมา  
พิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงการดำเนินการ มิให้เกิดผลกระทบในทางลบ  
และสร้างความเสียหายต่อชุมชนและสังคม ทั้งโดยทางตรงและ  
ทางอ้อม

- (2) บริษัทฯ จะสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมอาสาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสังคม
- (3) บริษัทฯ จะร่วมกันรักษาสภาพแวดล้อมในชุมชนและสังคมให้น่าอยู่
- (4) บริษัทฯ จะสนับสนุนให้ชุมชน และสังคมมีระบบสาธารณสุขปกคลุมพื้นฐานต่างๆ อย่างพอเพียง
- (5) บริษัทฯ จะสนับสนุน และมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์สาธารณณะด้านสิ่งแวดล้อม
- (6) บริษัทฯ จะสร้างสรรค์ และผลิตผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นพิษต่อโลกใบนี้
- (7) บริษัทฯ จะปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตทั้งหมด เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด
- (8) บริษัทฯ จะส่งเสริมการนำวัสดุใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่
- (9) บริษัทฯ จะแบ่งปันข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ทั้งใน และนอกประเทศอันเป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม
- (10) บริษัทฯ จะปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นสร้างองค์กรแห่งความสุข (happy workplace) เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน สร้างผลผลิตที่ดี ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียด อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ รักและผูกพันต่อบริษัทฯ อย่างยั่งยืนด้วยกิจกรรมต่างๆ

### บริษัท พรีเมียร์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

กำหนดนโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสังคมไว้ว่าประกอบธุรกิจด้วยการรักษาความสมดุลของสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล หรือมาตรฐานที่เหมาะสมของแต่ละธุรกิจ ให้ความสำคัญ และให้ความร่วมมือกับชุมชนที่จะดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชนที่กลุ่มฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ โดย

- (1) ดูแล รักษา และป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม จัดให้มีอุปกรณ์บำบัดของเสีย เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และชุมชนที่กลุ่มฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ
- (2) เมื่อมีเหตุการณ์ที่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมเนื่องจากผลิตภัณฑ์/บริการ หรือการดำเนินงานของกลุ่มฯ กลุ่มฯ จะเข้าไปแก้ไข และรับผิดชอบ ต่อผลเสียหายอย่างเป็นธรรมโดยเร่งด่วน
- (3) มีการฝึกอบรมและวางระบบการตรวจสอบ ดูแล บำรุงรักษา อุปกรณ์ เครื่องมือ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการ ดูแลสิ่งแวดล้อมให้คงความปลอดภัย และเป็นที่ยึดมั่นใจต่อสาธารณะ
- (4) จัดสรรกำไรเท่ากับจำนวนร้อยละ 5 ของกำไรสุทธิหลังจากหักภาระค่าภาษีเงินได้นิติบุคคลของรอบปีบัญชีนั้น บริจาคเพื่อประโยชน์ ด้านการศึกษาแก่เยาวชนที่มีฐานะยากจน หรือด้อยโอกาสต่อมูลนิธิ ยูวพัฒน์ หรือองค์กรสาธารณกุศลอื่นๆ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือตามที่กรรมการกำหนด

## 2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติจึงต้องมีความต่อเนื่อง สร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างกิจกรรมกับคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ได้จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การกำหนดแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นการมองกระบวนการพัฒนาเชิงระบบเพื่อให้ความรับผิดชอบต่อสังคมถูกบูรณาการเข้าไปสู่กระบวนการประกอบธุรกิจในทุกขั้นตอน และกลายเป็นการปฏิบัติประจำวัน และพัฒนาเป็นระบบการดำเนินงานที่ยึดอยู่กับเป้าหมาย และพันธสัญญาที่องค์กรกำหนดไว้

แผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแผนระยะยาวที่ใช้เป็นต้นแบบหลักในการวางแผนปฏิบัติที่แสดงทิศทางการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นนามธรรม จึงควรครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

- แนวคิดและความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- เป้าหมายสูงสุดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- กรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งแสดงถึงประเด็นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นเฉพาะธุรกิจขององค์กร
- แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินการของประเด็นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ระบุไว้ในกรอบการดำเนินงาน
- ทิศทางและกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

### 3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

ธุรกิจเทคโนโลยีถือเป็นธุรกิจที่มีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลากหลาย จนบางครั้งไม่สามารถเห็นถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียในระบบการดำเนินการของธุรกิจได้อย่างชัดเจนเหมือนในกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ดังนั้น การวางแผนเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจเทคโนโลยีจึงควรพิจารณาด้วยความระมัดระวัง และศึกษาถึงบริบทรอบด้านที่เกี่ยวข้องโดยละเอียด

ดังนั้น การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นแนวปฏิบัติสำคัญที่ทำให้ธุรกิจเทคโนโลยีมองเห็นและเข้าใจถึงลักษณะของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ตระหนักถึงความสัมพันธ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมากกว่ามิติของการเป็นผู้ให้บริการและลูกค้า แต่ยังรวมถึงมิติในเชิงผลกระทบและการพึ่งพากัน และนำไปสู่กระบวนการเชื่อมโยง เพื่อสร้างการสนับสนุนการประกอบธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างมั่นคง

ขั้นตอนสำคัญของกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจเทคโนโลยี มีดังนี้

#### 3.1 การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนที่ทำให้ธุรกิจเทคโนโลยีสามารถมองเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับธุรกิจในประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการประกอบธุรกิจ ดังนี้

- 1) การกำหนดกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจ โดยการใช้ห่วงโซ่อุปทาน หรือห่วงโซ่คุณค่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความรับผิดชอบที่เชื่อมโยงระหว่างกัน

**2) การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม**  
 เพื่อศึกษา สํารวจผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เชื่อมโยงกันตามกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ รวมถึงพิจารณาผลกระทบที่มีระหว่างกันจากกระบวนการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะทําให้ธุรกิจเทคโนโลยีมองเห็นผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละจุดของกระบวนการ และประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสียเข้าด้วยกัน โดยการใช่วิธีการต่างๆ ในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา การจัดประชุมกลุ่มย่อย การลงสำรวจพื้นที่ ฯลฯ โดยตัวอย่างขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น

- กำหนดกรอบการศึกษาผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมตามห่วงโซ่อุปทาน
- กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเบื้องต้นในกระบวนการ ตั้งแต่ ลูกค้า ผู้บริโภคในระดับต่างๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ บริษัทผลิตเกมส์ออนไลน์ ลูกค้าในต่างประเทศ ประชาชนในครัวเรือน
- จากนั้นทําการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูล และจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อบ่งชี้ประเด็นผลกระทบทั้งทางลบและทางบวกที่เป็นข้อห่วงใย ข้อกังวล ความคาดหวังร่วมกัน
- จัดทำข้อมูล และรายละเอียดของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ฐานะเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่มีต่อธุรกิจ

ซึ่งการศึกษาอาจพบว่าผู้ผลิตที่เป็นหน่วยงานภาครัฐอาจไม่ต้องการความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตมากไปกว่าความต่อเนื่องของการใช้งาน หรือ

ลูกค้าที่เป็นประชาชนในครัวเรือนทั่วไปอาจไม่ได้ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ช่วงกลางวันมากเท่าช่วงเวลากลางคืน เป็นต้น ในขณะที่สถานศึกษาที่อยู่ใกล้เคียงกับโรงงานผลิตและประกอบคอมพิวเตอร์ อาจมีความคาดหวังให้ธุรกิจพัฒนาสถานศึกษาโดยรอบโรงงาน เป็นต้น

### 3.2 การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนหลักสำคัญที่ทำให้ธุรกิจเทคโนโลยีเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนของแต่ละประเด็นที่ต้องดำเนินการตอบสนอง ได้แก่

1) ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดเงื่อนไขข้อบ่งชี้ต่างๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจเทคโนโลยี เช่น อิทธิพล และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธุรกิจ หรือผลประโยชน์ และการพึ่งพาระหว่างกัน ความรับผิดชอบที่ธุรกิจเทคโนโลยีต้องมีต่อผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมาย เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การลำดับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อองค์กร

2) ลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจว่าแต่ละประเด็นที่ได้บ่งชี้จากขั้นตอนการประกอบธุรกิจนั้น มีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยองค์กรต้องกำหนดเงื่อนไขในการบ่งชี้ระดับความสำคัญ เช่น พิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่วงเวลาของการเกิดผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาว ผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เช่น ธุรกิจประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หรือธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เสริมที่ต้องใช้แรงงานในกระบวนการผลิต และประกอบสินค้า หากไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ตลอดจนสวัสดิการ หรือผลตอบแทนให้แก่แรงงานได้ อาจส่งผลให้แรงงานไปทำงานบริษัทอื่นจนไม่สามารถส่งมอบสินค้า หรือผลิตภัณฑ์

ในจำนวนที่เพียงพอให้แก่ห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าอื่นได้ ดังนั้น แรงงานจึงถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เพราะสามารถสร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจของธุรกิจในระยะสั้น

3) **จับคู่ระหว่างประเด็นและผู้มีส่วนได้เสียกับกระบวนการประกอบธุรกิจ** เพื่อจัดลำดับความสำคัญ เช่น การหาประเด็นที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ประเด็นที่สร้างผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจได้ในระยะสั้น ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองเป็นลำดับต้นๆ เพื่อป้องกันความเสียหาย หรือเพื่อสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ

### 3.3 การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนที่ธุรกิจเทคโนโลยีจะนำประเด็นที่ได้รับการระบุว่ามีความสำคัญสูงต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อการประกอบธุรกิจมาพิจารณาทบทวนว่าการตอบสนองที่ดำเนินการอยู่นั้นจัดอยู่ในประเภทใด ดังต่อไปนี้

1) **การตอบสนองเชิงตั้งรับ** หมายถึง การพิจารณาการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนเป็นครั้งๆ โดยยังไม่มีกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

2) **การตอบสนองแบบมีกระบวนการ** หมายถึง การดำเนินการตอบสนองอย่างเป็นกระบวนการ นับตั้งแต่การได้รับการเรียกร้อง ดำเนินการตอบสนอง ติดตาม และประเมินผล แต่ยังไม่ได้นำเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการขององค์กร



**3) การตอบสนองเชิงกลยุทธ์** หมายถึง การพัฒนาเป็นระบบที่มีหน่วยงานรับผิดชอบในการศึกษา พัฒนาแนวทางในการตอบสนองอย่างเป็นกระบวนการ มีการวัดผล และประเมินการตอบสนองเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้ฝ่ายต่างๆ ดำเนินการร่วมกัน

โดยธุรกิจเทคโนโลยีควรวิเคราะห์ถึงความพอเพียงของผลลัพธ์และคุณค่าที่ได้จากการดำเนินการเชื่อมโยงที่ผ่านมา เพื่อทบทวนวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยง และพัฒนาแนวทางการตอบสนองต่อประเด็นใหม่ให้เหมาะสมและพอเพียงในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดอย่างสมดุล

ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงควรกำหนดให้สอดคล้องและส่งเสริมต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร เช่น

- วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็อันดับ 1 ในตลาดประเทศไทย ภายในเวลา 5 ปี
- วัตถุประสงค์การเชื่อมโยง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความคาดหวังของผู้บริโภคต่อโครงการ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

### 3.4 การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

ธุรกิจเทคโนโลยีสามารถดำเนินงานในขั้นตอนนี้ได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงที่ได้กำหนดไว้ เช่น

- การสานเสวนาเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเทคโนโลยี 3G ในประเทศไทย
- การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ในกรณีที่ธุรกิจเทคโนโลยีต้องการหาแนวทางในการดำเนินงาน

- การแถลงนโยบายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงพันธสัญญาและแนวทางในการปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบของธุรกิจ เช่น บริษัทผู้ให้บริการที่วิสาหกิจจะร่วมกันจัดประชุมสัมมนาเชิงวิชาการ เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินการ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่ประชาชนในประเด็นที่วิจิติทัต เป็นต้น

### 3.5 การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง

ขั้นตอนนี้เป็น การดำเนินการเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่ธุรกิจเทคโนโลยีได้ดำเนินการไปนั้นเพียงพอต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถตอบเป้าหมายทางกลยุทธ์ของธุรกิจเทคโนโลยีได้หรือไม่

### 3.6 การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนของการพัฒนาการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและกลยุทธ์ขององค์กร โดยองค์กรสามารถจัดประชุมเพื่อนำเสนอแนวทาง และผลการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียให้กับผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่ายงาน เพื่อเตรียมจัดทำแผน แนวทางและกลยุทธ์ของธุรกิจเทคโนโลยีในระดับต่างๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และนำไปสู่การสนับสนุนอันดีจากผู้มีส่วนได้เสีย

## 4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นที่ธุรกิจเทคโนโลยีมุ่งเน้นในการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการแสดงออก ซึ่งจะมาจากการศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจ บริบทแวดล้อมทางสังคม กรอบแนวทางมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นการผสมผสานให้อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายกลยุทธ์การประกอบธุรกิจ ความสนใจและความหวังใจของผู้มีส่วนได้เสียทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล

ข้อควรพิจารณาในการกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) ผลกระทบทางการเงินในระยะสั้นของธุรกิจเทคโนโลยี
- 2) ข้อกังวล ข้อห่วงใย และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเทคโนโลยีในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจ และจากกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การสำรวจ สัมภาษณ์ การประชุมกลุ่ม การให้คำปรึกษาจากผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น
- 3) หลักมาตรฐานและกฎระเบียบในระดับสากลของธุรกิจเทคโนโลยี
- 4) บรรทัดฐานในการปฏิบัติของธุรกิจเทคโนโลยี

โดยธุรกิจเทคโนโลยีสามารถนำประเด็นทั้งหมดนี้มาพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางเป้าหมายของการประกอบธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการทางธุรกิจและสังคม ซึ่งธุรกิจเทคโนโลยีสามารถนำแนวทาง และเครื่องมือการบริหารจัดการ หรือหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเข้ามาใช้ในการเลือกได้ เช่น แนวทางการกำหนดประเด็นกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งสามารถพิจารณาประเด็นได้ใน 3 ระดับด้วยกัน คือ

1) ประเด็นพื้นฐานโดยทั่วไป คือ การพิจารณาลักษณะของประเด็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจเทคโนโลยีทุกประเภทต้องปฏิบัติ

2) ประเด็นที่เป็นความมุ่งเน้นของธุรกิจ คือ การพิจารณาประเด็นมุ่งเน้นของธุรกิจเทคโนโลยีทุกประเภท โดยพิจารณาจากผลกระทบ และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากห่วงโซ่คุณค่า หรือห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทของธุรกิจเทคโนโลยี เช่น การรักษาความลับข้อมูลลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

3) ประเด็นที่เป็นลักษณะเฉพาะและเป็นความเด่นชัด คือ การพิจารณาประเด็นที่ทำให้ธุรกิจเทคโนโลยีสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกเหนือจากประเด็นที่เป็นพื้นฐานของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วไป เช่น การพัฒนานวัตกรรมในด้านการประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วัสดุที่สามารยย่อยสลายได้เองเมื่อพ้นกำหนดอายุการใช้งาน เพื่อไม่ให้กลายเป็นขยะสารพิษต่อไปในอนาคต เป็นต้น

## 5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอาจเป็นได้ทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะกลาง และจะมีลักษณะเป็นรูปธรรมมากกว่าแผนระยะยาวอย่างแผนแม่บท โดยกำหนดเงื่อนไขเวลา และแนวทางการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้ การดำเนินแผนระยะสั้นและระยะกลางนี้จะเป็นทิศทางสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บท

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมคือ แผนการปฏิบัติงาน/โครงการของหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

หรือของคณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และของหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร เช่น ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งหมายความรวมถึง การปฏิบัติงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติงาน/โครงการเพื่อพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม ภายนอก

แผนปฏิบัติการจะมุ่งเน้นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้ เช่น กิจกรรมให้ความรู้ในการใช้ระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และคุ้มค่า กับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในแต่ละเดือนให้แก่ประชากรทั่วไปโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการแต่ละแผนต้องระบุวิธีการประเมินผลความสำเร็จของแผนไว้ด้วย โดยมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และระยะเวลาการประเมิน โดยเป้าหมายของการเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเป็นเสมือนกับพันธสัญญา และเป็นสิ่งที่ใช้ระบุวิธีปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีให้กับองค์กร โดยการกำหนดเป้าหมายต้องสร้างสมดุลกับมิติทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น หากการเร่งสร้างยอดขายมีส่วนทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่มีประสิทธิภาพแล้ว ก็ไม่อาจสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรในระยะยาวได้ เป็นต้น

## 5.1 หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ต้องเป็นสิ่งที่สร้าง หรือนำไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ ต้องเป็นมากกว่าการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ ต้องมีเป้าหมายทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย
- ต้องทำให้มองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมจากการปฏิบัติ
- สร้างความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดคุณค่าได้
- ตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

ธุรกิจเทคโนโลยีเป็นธุรกิจที่มีบทบาทเด่นชัดอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้นตามความเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ปัจจุบันเริ่มมีประเด็นต่างๆ ในธุรกิจเทคโนโลยีที่เป็นที่สนใจและพูดถึงในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นประเด็นการให้สัมปทานเครือข่าย การฟ้องร้องระหว่างผู้ผลิตอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ยักษ์ใหญ่ในหลายๆ ประเทศ การเปิดสัมปทานช่องทีวีดิจิทัล ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดมิได้ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุนเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อสังคมและทัศนคติของผู้บริโภค ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ของบริษัทผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการนั้นๆ ได้อย่างสำคัญ

ธุรกิจเทคโนโลยีจึงควรเชื่อมโยงผู้ผลิตและผู้บริโภคเข้าด้วยกัน ทั้งในระดับท้องถิ่นและสากล แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเทคโนโลยี จึงควรเชื่อมโยงเป้าหมายให้เข้ากับคุณค่าที่จะเกิดขึ้นทั้งในวงกว้าง และลงลึกถึงผู้บริโภค โดยมุ่งไปสู่เป้าหมายที่เป็นพันธสัญญาทางสังคมที่กำหนดไว้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดคุณค่าจากการเปลี่ยนแปลงนั้นได้อย่างชัดเจน รวมถึงตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ

## 5.2 ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1) **เน้นการลดผลกระทบ** โดยปรับปรุงกระบวนการประกอบธุรกิจ ให้มีผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด ขั้นตอนของการดำเนินการคือ ต้องเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานสากล ที่เป็นพื้นฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยทั่วไปของอุตสาหกรรมเทคโนโลยี

2) **พัฒนาระบบที่ทำให้เกิดการป้องกัน** การรักษาระบบที่ดีอย่างต่อเนื่อง มีการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบข้อร้องเรียน ความคิดเห็น และประเด็นความห่วงใยที่เป็นผลกระทบจากอุตสาหกรรมเทคโนโลยี

3) **สร้างความสามารถในการปฏิบัติ** เน้นการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดนวัตกรรม ที่เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในกระบวนการประกอบธุรกิจ เช่น การประหยัดพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดวัตถุดิบ เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ธุรกิจเทคโนโลยีลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ไปพร้อมกับการลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงทำให้เกิดกระบวนการปฏิบัติทางธุรกิจที่ดีขึ้น การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียจะนำความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกมาสู่การสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาภายในองค์กร รวมถึงการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไปเชื่อมโยงกับแนวคิด และเครื่องมือการบริหารจัดการ เช่น การจัดการคุณภาพ การบริหารจัดการความรู้ เป็นต้น

4) **สร้างความแตกต่างในแบรนด์** มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมในการตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมด้วยการปรับปรุง การพัฒนาสินค้า และบริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงสินค้า และบริการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ธุรกิจเทคโนโลยีต้องมีความเข้าใจบริบท

สังคม และเข้าใจลูกค้า ผู้บริโภค ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรมในสินค้าและบริการ เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบถึง ความจำเป็น ความต้องการ และการใช้ชีวิต เพื่อสร้างการตอบสนองที่ดีของธุรกิจ เทคโนโลยี

**5) สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน** เกิดการพัฒนาระบบ ที่สามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และความอ่อนไหวของบริบท แวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจเทคโนโลยีสามารถยืดหยุ่นกับเป้าหมาย และพันธสัญญา ที่ได้กำหนดถึงการเป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการดำรงอยู่มากกว่าการสร้างกำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ทำให้เกิดความร่วมมือ และสนับสนุนธุรกิจเทคโนโลยีจาก ทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ควรพัฒนาระบบสนับสนุนอื่นๆ ร่วมด้วย เพื่อรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติ ตามแผน ได้แก่

- การสร้างความตระหนัก และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนให้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติ
- การสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ
- ระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษภายในองค์กร
- ระบบข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดผลกระทบ ทางสิ่งแวดล้อม



## 6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัตินั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีบทบาทความรับผิดชอบตามแผนนั้นๆ เช่น

- การเชื่อมโยงกับพนักงาน เพื่อระบุประเด็นย่อยเกี่ยวกับการปฏิบัติ ต่อพนักงาน และสิทธิมนุษยชนเป็นหน้าที่ปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- การกำหนดระเบียบวิธีจัดซื้อจัดจ้างที่มุ่งเน้นความโปร่งใสเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดซื้อ
- การกำหนดระเบียบปฏิบัติด้านการให้ข้อมูลสินค้าและบริการ ผ่านทางสื่อและเว็บไซต์ของบริษัทเป็นหน้าที่ของฝ่ายการตลาด
- การปรับปรุงระบบบำบัดของเสียจากการดำเนินธุรกิจเป็นหน้าที่ของฝ่ายการจัดการ
- การจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบบริษัทเป็นหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารองค์กร

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ อาจเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการลดผลกระทบ มุ่งเน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติ หรือมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี อาจเป็นการดำเนินงานที่ดำเนินการครั้งเดียวเสร็จ หรือต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นการดำเนินงานโดยตัวองค์กรเอง หรือดำเนินงานร่วมกับพันธมิตร เช่น บริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่น เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นกลุ่มที่เชื่อมต่อระหว่างผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ทั้งหมดขององค์กร องค์กรจึงต้องส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน และผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปสู่การปฏิบัติงานประจำของพนักงาน ซึ่งองค์กรต้องมีระบบการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของพนักงานเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามแผน เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่ ข้อมูลการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้มอบหมายงานต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงวิธีการติดตามงาน ระยะเวลาในการติดตามงาน ช่องทางการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้ปฏิบัติงาน ในกรณีที่ต้องการแสดงความคืบหน้า หรือปัญหาในการปฏิบัติตามแผนงานด้วย

## 7. การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการดำเนินงาน

การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายสำคัญคือ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการวัดผลที่ดีควรวัดทั้งกระบวนการ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และกิจกรรม ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ผลที่ตามมาในระยะยาว และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อสังคม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีความเชื่อมโยงกัน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามกลยุทธ์ของธุรกิจเทคโนโลยี

## 7.1 บทบาทสำคัญของระบบการวัดผลและการประเมินผล ที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

1) เป็นการเชื่อมโยงความเป็นเหตุเป็นผลของกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับเป้าหมายความยั่งยืนที่ต้องการให้เกิดขึ้น กระบวนการวัดผลจะทำให้พนักงานขององค์กรบรรลุข้อตกลงร่วมกันถึงประเด็นสำคัญที่ต้องมุ่งเน้น เห็นถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำและความสำเร็จที่พนักงานขององค์กรได้ทุ่มเทให้กับพันธสัญญาที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการวัดผลและการประเมินผลทำให้เกิดความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงกลยุทธ์กับความยั่งยืน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรดังนี้

- เกิดการถกเถียงถึงข้อสมมติฐานและช่วยให้เกิดข้อตกลงร่วมกันในองค์กรว่ากลยุทธ์และแผนปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะได้รับการวัดผลและการประเมินผลอย่างชัดเจนว่าสามารถสร้างคุณค่าความยั่งยืนให้กับองค์กรได้หรือไม่
- ส่งเสริมการสื่อสารในส่วนของกลยุทธ์ และการปฏิบัติให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความชัดเจนถึงความคาดหวังและเหตุผลของธุรกิจที่ต้องการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร เช่น พนักงานทุกคนชัดเจนถึงเหตุผลว่าเหตุใดการปฏิบัติแบบหนึ่งจึงสร้างคุณค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นกับองค์กร ในขณะที่การปฏิบัติอีกรูปแบบหนึ่งกลับไม่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้

- สามารถติดตามผลการปฏิรูปองค์กรจากกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ  
 ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนส่วนใหญ่จะเป็น  
 แผนระยะยาว ระบบการวัดผลและการประเมินผลจะชี้ให้เห็นว่า  
 องค์กรกำลังเดินไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้  
 และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้นั้นได้ผลดีจริงหรือไม่

2) เป็นการติดตามความก้าวหน้าของแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์  
 ในการสร้างระบบการวัดผล ซึ่งต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับพันธสัญญาและ  
 วัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการบูรณาการการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม  
 เข้าสู่ระบบการวัดผล เพื่อให้มั่นใจว่าพันธสัญญาด้านความยั่งยืนที่ผู้นำองค์กร  
 ได้ประกาศไว้จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

3) เป็นสิ่งที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร  
 อันจะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ  
 ต่อสังคมที่ดีขึ้น

ระบบการวัดผลที่ดีสามารถสะท้อนความสามารถของกลยุทธ์และ  
 แผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเทคโนโลยี ซึ่งต้องพิจารณา  
 ทั้งกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน นับตั้งแต่ปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จ และ  
 สิ่งสะท้อนการปฏิบัติว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และ  
 การนำไปสู่ผลต่อเนื่องที่เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในระยะยาวของธุรกิจ

โดยรูปแบบการวัดผลและการประเมินผลจะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน  
 ทั้งกระบวนการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนา และสนับสนุนให้ประเด็นต่างๆ สามารถ  
 ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาศักยภาพพนักงาน การส่งเสริม  
 ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมองค์กร การเรียนรู้และการจัดการความรู้ระบบ  
 ข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

## 7.2 หลักการเกี่ยวกับการวัดผล

- 1) ตัวชี้วัดการปฏิบัติควรเชื่อมโยงกับกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างชัดเจน
- 2) ผลกระทบที่สัมพันธ์กับกลยุทธ์ และแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมควรแปลงไปสู่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในเชิงปริมาณหรือทางการเงิน
- 3) ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ควรจะถูกประเมินในมิติที่หลากหลาย เช่น กลยุทธ์ กระบวนการ การนำองค์กร และองค์ประกอบอื่น ๆ รวมถึงการรายงานในเชิงตัวเลขได้
- 4) การประเมินผลควรเชื่อมโยงและสามารถแปลงไปสู่มิติทางการเงิน ทั้งนี้ เพราะการประเมินผลกระทบจะเป็นการสรุปไปสู่ผลที่ตามมาในระยะยาวที่เป็นความสามารถด้านความยั่งยืนและทางการเงินของธุรกิจ

## 7.3 กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) การวัดปัจจัยนำเข้าด้านความยั่งยืน การประเมินผลต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้าที่ทำให้เกิดผลด้านความยั่งยืน เช่น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนา จำนวนงานที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม ถือเป็นตัวอย่างของการวัดผลที่ทำให้องค์กร และผู้นำสามารถประเมินทรัพยากรที่ใช้ได้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา ทั้งนี้ ธุรกิจเทคโนโลยีต้องตระหนักว่าผลกระทบจากพันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้างและระบบ ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อความสามารถด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งสิ้น

**2) การวัดกระบวนการ** เป็นการพัฒนาตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการติดตาม และประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกการปฏิบัติงานต้องได้รับการแปลงให้ไปสู่การวัดผลที่เชื่อมโยงไปยังความสามารถของการปฏิบัติงาน ซึ่งกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนต้องถูกแปลงออกมาให้เป็นเป้าหมายของความสำเร็จที่วัดได้ รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถประเมินผลกระทบเกี่ยวกับความสามารถในกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจได้ เช่น นโยบายด้านการใช้แรงงานเด็ก พันธสัญญาด้านความยั่งยืนของผู้นำองค์กร จำนวนชั่วโมงในการอบรมด้านความยั่งยืนของพนักงาน และการประเมินพนักงานที่เป็นผู้จัดการระดับสูงด้านความยั่งยืน เป็นต้น

**3) การวัดความสามารถการปฏิบัติด้านความยั่งยืน** ทุกการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต้องเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่แสดงถึงการปฏิบัติด้านความยั่งยืนที่เฉพาะเจาะจง โดยผลของการปฏิบัติอาจเป็นทั้งผลที่ได้ในทันทีและผลที่ตามมา ธุรกิจเทคโนโลยีอาจกำหนดเป้าหมายสุดท้ายซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดคุณค่ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยไม่ได้เชื่อมโยงไปยังผลกำไรของธุรกิจ หรือในอีกทางเลือกหนึ่ง ธุรกิจเทคโนโลยีอาจพัฒนากลยุทธ์ความยั่งยืนที่เชื่อมโยงการพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้ากับการพัฒนาผลกำไรขององค์กร ในกรณีนี้ ความสามารถด้านความยั่งยืนก็จะเป็นผลลัพธ์มากกว่าที่จะเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติ

**4) การวัดการตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสีย** การตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเทคโนโลยี เพราะมีผลกระทบต่อรายได้ระยะสั้น ค่าใช้จ่าย ความสามารถด้านความยั่งยืนในระยะยาวและในระดับต่างๆ ของธุรกิจ ดังนั้น การตอบสนองที่เป็นความร่วมมือ และการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญทุกกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญที่อุตสาหกรรมเทคโนโลยีต้องมีการติดตาม วัดผลอย่างต่อเนื่อง

สม่ำเสมอ รวมถึงผลการตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ และกิจกรรมด้านความยั่งยืนของธุรกิจอย่างชัดเจนด้วย

## 7.4 ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล

1) วัดผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดที่กำหนด และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน

2) วัดผลและประเมินผลตามกรอบการวัดข้างต้น ได้แก่ วัดปัจจัยนำเข้า วัดกระบวนการ และวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการกำหนดการวัดผลและประเมินผล ควรกำหนดถึงผลที่ตามมาจากผลลัพธ์ และสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วย เช่น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างผลต่อเนื่องไปยัง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และส่งผลไปยังความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสังคมตามที่ต้องการหรือไม่ ลักษณะนี้จึงจะเรียกว่าเป็นการสร้างคุณค่าให้กับสังคมอย่างแท้จริง

3) วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติ ทรัพยากรที่ใช้ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งเสริม เพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความผิดพลาด ในกรณี que ผลออกมาต่ำกว่าเป้าหมาย หรือเพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในกรณี que ผลออกมาสูงกว่าเป้าหมาย

4) จัดเก็บผลการวิเคราะห์ให้เป็นระบบ หมวดหมู่ พร้อมสำหรับการนำไปศึกษา สื่อสาร และปรับปรุงพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในปีถัดไป

## 8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การแสดงให้เห็นถึงสถานะความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่องค์กรกำหนดไว้ในกลยุทธ์ รวมถึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าใจ รับรู้ และสามารถประเมินธุรกิจเทคโนโลยีในแง่มุมที่สำคัญได้

นอกจากนี้ การจัดทำรายงานยังเป็นการยืนยันถึงการปฏิบัติตามพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบันขององค์กรย่อมต้องการทราบถึงความสามารถขององค์กรที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากความสามารถทางด้านการเงิน ในขณะเดียวกันผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันตามลักษณะความสัมพันธ์กับธุรกิจ ดังเช่น ในธุรกิจเทคโนโลยีที่นอกเหนือจากข้อมูลด้านคุณภาพและคุณสมบัติการใช้งานของสินค้าที่ลูกค้าต้องการทราบแล้ว ลูกค้ายังต้องการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการผลิตสินค้าด้วยเช่นกัน ซึ่งการจัดทำรายงานจะช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เป็นอย่างดี



## 8.1 ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ความชัดเจนในพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและค่านิยม
- กลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามพันธสัญญาที่ได้ให้ไว้
- ความชัดเจนของเป้าหมายที่เชื่อมโยงไปยังพันธสัญญาทางธุรกิจ และความก้าวหน้าของการปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา
- ความรับผิดชอบต่อถูกบูรณาการเข้าไปสู่การปฏิบัติขององค์กรตลอดกระบวนการประกอบธุรกิจ และครอบคลุมในทุกผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
- ความสามารถจากการปฏิบัติที่สร้างคุณค่า และตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ ความห่วงใย และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของอุตสาหกรรมเทคโนโลยี
- ความเชื่อถือได้โดยมีแนวทาง วิธีการ การวัด การตรวจสอบ การประเมินที่เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานและแนวทางสากลที่เหมาะสมกับธุรกิจ รวมทั้งการรับรอง และสามารถตรวจสอบได้จาก Third party
- เนื้อหาควรนำเสนอข้อมูลต่างๆ อย่างเหมาะสม และทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย เช่น การใช้กราฟต่างๆ หรือภาพประกอบเนื้อหา

การรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้หลักการความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบได้นั้น ต้องรายงานให้เห็นถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ และเข้าใจถึงความพยายาม

ในการปฏิบัติ และยอมรับในผลกระทบจากการประกอบธุรกิจ อันเกิดขึ้นเนื่องจาก ปัจจัยสำคัญตามที่ได้รายงานไว้ ทำให้อุตสาหกรรมเทคโนโลยียังไม่สามารถ บรรลุผลได้ แต่ก็มีความพยายามในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กระบวนการจัดทำรายงานยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ขององค์กร ให้ผู้อ่านเข้าใจ และเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กร ได้กำหนด ถ่ายทอด ปฏิบัติ วัตถุประสงค์ และปรับปรุง ทั้งนี้ เพราะการรายงาน ต้องนำเสนอข้อมูลที่ครอบคลุมทุกส่วนของการดำเนินงาน

ซึ่งการจัดทำรายงานมีกระบวนการปฏิบัติ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับ พนักงานในส่วนต่างๆ ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดทีมงานรับผิดชอบในการจัดทำรายงาน
- 2) ศึกษาทำความเข้าใจแนวทางการจัดทำรายงานตามมาตรฐานสากล ที่สำคัญ และเชื่อมโยงกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อธุรกิจปฏิบัติอยู่ เช่น Global Reporting Initiative (GRI) เป็นต้น
- 3) กำหนดเป้าหมายของการรายงาน เพื่อนำไประบุขอบเขตเนื้อหาของ รายงาน แหล่งข้อมูลที่จำเป็น รูปแบบและสื่อในการจัดทำ รายงาน
- 4) พัฒนาเครื่องมือจัดเก็บข้อมูล ให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐาน และครอบคลุมเนื้อหาของการรายงานที่กำหนดไว้
- 5) อบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับหน่วยงาน และหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง กับการรายงาน เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขต เนื้อหา และลักษณะของข้อมูลที่ต้องการที่เกี่ยวข้องกับแต่ละ หน่วยงานและหน่วยธุรกิจ

- 6) เก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 7) จัดทำรายงานตามสื่อที่ได้กำหนดไว้
- 8) เผยแพร่รายงานและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

ในปัจจุบัน กรอบการรายงานที่เป็นที่ยอมรับกันคือ Global Reporting Initiative: GRI ซึ่งองค์กรธุรกิจได้นำมาใช้เป็นแนวทางจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนมากที่สุด โดยกรอบแนวทางของ GRI มีเนื้อหาครอบคลุมใน 3 มิติของการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงกระบวนการ และตัวชี้วัดในแต่ละประเด็น นอกจากนี้ ยังมีส่วนมุ่งเน้นเฉพาะสำหรับธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงประเด็นเฉพาะธุรกิจที่ควรเปิดเผย ซึ่งเชื่อมโยงไปยังธุรกิจเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน



---

# ภาคผนวก

---

## I. มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะ ของกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี

มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับธุรกิจเทคโนโลยี ได้แก่

### ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000



เป็นมาตรฐานสากลที่นำเสนอแนวปฏิบัติในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับองค์กร ที่สามารถใช้กับองค์กรทุกประเภท ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและ

ประเทศที่กำลังพัฒนา และในเศรษฐกิจรูปแบบต่างๆ มาตรฐานนี้ประกอบไปด้วยแนวปฏิบัติแบบสมัครใจไม่ใช่ข้อบังคับ และไม่ได้ใช้สำหรับเป็นมาตรฐานเพื่อการรับรองเหมือนกับ ISO 9001 (ระบบบริหารคุณภาพ) หรือ ISO 14001 (สิ่งแวดล้อม) ประเด็นมุ่งเน้นของมาตรฐาน (core subjects) มี 7 หมวด ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงาน การดูแลสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม การใส่ใจต่อผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.iso.org>

## ข) หลักปฏิบัติข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ United Nations Global Compact (UNGC)



### United Nations Global Compact

UNGC เป็นแนวทางการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงยุทธศาสตร์และการดำเนินงานขององค์กรให้มี

ความสอดคล้องกับหลักการ 10 ประการ ภายใต้ 4 หมวดหมู่หลักคือ สิทธิมนุษยชน (human rights) แรงงาน (labor) สิ่งแวดล้อม (environment) และการต่อต้านคอร์รัปชัน (anti-corruption) โดยองค์การสหประชาชาติและองค์กรพันธมิตร ผู้สนับสนุนมีความเห็นร่วมว่าองค์กรธุรกิจเป็นตัวขับเคลื่อนพื้นฐานที่สำคัญในระบบโลกาภิวัตน์ สามารถยกระดับมาตรฐานของตลาด ลูกค้า ระบบการเงิน ระบบเทคโนโลยี ตลอดจนสายโซ่อุปทานทั้งระบบให้ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมได้

UNGC เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรทุกกลุ่มทั่วโลก และยังคงความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.unglobalcompact.org>

## ค) กรอบการรายงานด้านความยั่งยืนตามแนวทาง

### Global Reporting Initiative (GRI)



Global Reporting Initiative หรือ GRI

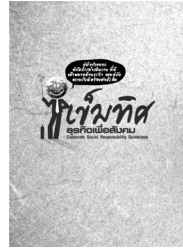
เป็นองค์กรที่พัฒนากรอบและแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรลักษณะต่างๆ ในธุรกิจที่หลากหลาย โดยส่งเสริม

ให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญ (materiality) ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และสิ่งแวดล้อม (Environmental) ด้วยตัวชี้วัดต่างๆ ที่สะท้อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้องค์กรได้พัฒนากระบวนการจัดการภายใน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถพิจารณาเปรียบเทียบการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ภายใต้มาตรฐานที่เป็นสากล

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจทั่วโลกจัดทำรายงานความยั่งยืนตามกรอบการรายงานของ GRI กันมากขึ้น ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

## ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม

เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคมเป็นคู่มือช่วยบอกพิถีพิถันการดำเนินงานที่มีเป้าหมายด้านธุรกิจควบคู่ความรับผิดชอบต่อสังคม จัดทำโดยคณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม 8 หัวข้อ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม และการจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.set.or.th/srcenter](http://www.set.or.th/srcenter)

## จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ



เป็นแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในแบบฉบับของไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนและองค์กรธุรกิจทั่วไปมีแนววิธีการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่คำนึงถึงทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็น 9 เรื่องหลัก ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม การต่อต้านการทุจริต

การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อม นวัตกรรม และการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดทำ



รายงานแห่งความยั่งยืน พร้อมทั้งผนวกเนื้อหาเพิ่มเติมด้านหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประเด็นสำคัญของหลักการสากลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ได้แก่ ISO 26000 UNGC GRI รวมถึงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2555 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ด้วย

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.set.or.th/srcenter](http://www.set.or.th/srcenter)

## II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

กลุ่มอุตสาหกรรมใน SET และ mai	หมวดธุรกิจ SET*
1. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	1. ธุรกิจการเกษตร 2. อาหารและเครื่องดื่ม
2. สินค้าอุปโภคบริโภค	1. แพชั่น 2. ของใช้ในครัวเรือนและสำนักงาน 3. ของใช้ส่วนตัวและเวชภัณฑ์
3. ธุรกิจการเงิน	1. ธนาคาร 2. เงินทุนและหลักทรัพย์ 3. ประกันภัยและประกันชีวิต
4. สินค้าอุตสาหกรรม	1. ยานยนต์ 2. วัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักร 3. กระดาษและวัสดุการพิมพ์ 4. ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ 5. บรรจุภัณฑ์ 6. เหล็ก

กลุ่มอุตสาหกรรมใน SET และ mai	หมวดธุรกิจ SET*
5. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	1. วัสดุก่อสร้าง 2. กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 3. พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
6. ทรัพยากร	1. พลังงานและสาธารณูปโภค 2. เหมืองแร่
7. บริการ	1. พาณิชยกรรม 2. การแพทย์ 3. สื่อและสิ่งพิมพ์ 4. บริการเฉพาะกิจ 5. การท่องเที่ยวและสันทนาการ 6. ขนส่งและโลจิสติกส์
8. เทคโนโลยี	1. ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

\* ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ไม่มีการจัดหมวดธุรกิจ





ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-009-9000