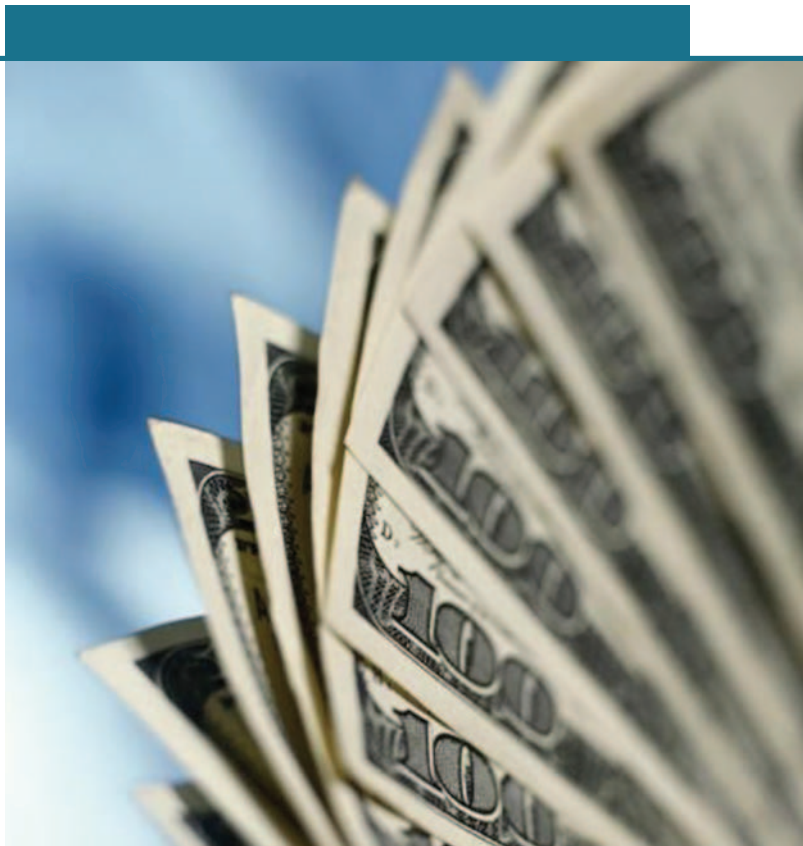


แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

## กลุ่มอุตสาหกรรม : ธุรกิจการเงิน

**CSR**

Best  
Practices





# CSR BEST PRACTICES

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กลุ่มอุตสาหกรรม : ธุรกิจการเงิน

ISBN : 978-616-7227-54-2

ผู้เขียน : อนันตชัย ยूरประภม

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 : วนิดาการพิมพ์

โทรศัพท์ 08-1783-8569



## บทนำ

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์กรและต่อการพัฒนาประเทศในยุคปัจจุบัน การที่บริษัทจดทะเบียนจะพัฒนาองค์กรของตนเองให้เติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้นจำเป็นต้องมีเป้าหมายเชิงสังคมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย เช่น การรักษาสิ่งแวดล้อม การสร้างความเสมอภาค และความเป็นธรรมทางสังคม การพัฒนาเศรษฐกิจที่ส่งเสริมการกระจายรายได้ การส่งเสริม และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในสังคม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร อันประกอบด้วย ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าต่างๆ ตลอดจนชุมชนที่อยู่แวดล้อมที่ตั้งขององค์กร เป็นต้น โดยประเด็นต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทจดทะเบียนต้องคำนึงถึงในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจไม่ได้วัดจากผลประกอบการเพียงอย่างเดียว หากแต่วัดจากการตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมด้วย ซึ่งจะมีผลสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในอนาคต

ในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศให้ยั่งยืนนั้น บริษัทจดทะเบียนต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง และกำหนดให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์แผนงาน และกระบวนการดำเนินงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทจดทะเบียน

และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรให้ก้าวไปสู่การเจริญเติบโตอย่างเข้มแข็ง ที่สำคัญ ผู้บริหารองค์กรต้องสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินงานธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กันไป

สำหรับในประเทศไทยนั้น พบว่าบริษัทจดทะเบียนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขตที่จำกัด และยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอุปสรรคของบริษัทจดทะเบียนต่างๆ ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ หลายบริษัทมีรูปแบบการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งเน้นไปในการทำกิจกรรมเพื่อการให้ การสนับสนุน และการพัฒนาชุมชน หรือสังคมภายนอกองค์กร และมักดำเนินการไม่ต่อเนื่อง ไม่มีการติดตามผลของกิจกรรม หรือมีการติดตามผลในระดับของผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมเท่านั้น เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนเงินหรือสิ่งของที่นำไปบริจาค จำนวนต้นไม้ที่ปลูก เป็นต้น ซึ่งไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างคุณค่าที่แท้จริงที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว และไม่สามารถนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนที่แท้จริง

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนที่ตระหนักถึงความสำคัญ และต้องการจะเริ่มต้นการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างในการเริ่มต้นสำหรับการนำไปพัฒนาต่อยอดได้ ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Center: SR Center) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกับ สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business Development Institute: SBDi) จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัทจดทะเบียนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมและได้รวบรวมแนวคิดที่สำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

มาจัดทำหนังสือเล่มนี้ขึ้น เพื่อแนะนำแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

แนวปฏิบัติเล่มนี้มีการประมวลเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นท้าทายที่บริษัทจดทะเบียนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ประกอบด้วย การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติตามแผนความรับผิดชอบต่อสังคม การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผลการดำเนินงาน และการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ศูนย์พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม  
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
มกราคม 2559

# สารบัญ

## บทที่ 1

### การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน 9

1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 10
  - 1.1 ธุรกิจการเงินต้องมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 10
  - 1.2 ธุรกิจการเงินได้ประโยชน์จากการดำเนินงาน  
อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 12
2. ประเด็นท้าทายที่ธุรกิจการเงินต้องให้ความสำคัญ  
ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 13
  - 2.1 ลักษณะเฉพาะของธุรกิจการเงิน 13
  - 2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและบรรษัทภิบาล 14
  - 2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ  
ของธุรกิจการเงิน 16

## บทที่ 2

### แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน 18

1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร 21
  - 1.1 การกำหนดพันธสัญญา 21
  - 1.2 การนำองค์กร 25
2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงาน  
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 26
  - 2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม 26
  - 2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 28



<b>3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย</b>	<b>29</b>
3.1 การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม	30
3.2 การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม	31
3.3 การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	32
3.4 การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	33
3.5 การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง	34
3.6 การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	34
<b>4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>35</b>
<b>5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>36</b>
5.1 หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	37
5.2 ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	38
<b>6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>40</b>
<b>7. การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผล</b>	<b>41</b>
7.1 บทบาทสำคัญของระบบการวัดผล และการประเมินผล ที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	42
7.2 หลักการเกี่ยวกับการวัดผล	44
7.3 กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	44
7.4 ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล	46
<b>8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>	<b>47</b>
8.1 ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	47

<b>ภาคผนวก</b>	<b>50</b>
<b>I. มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะ ของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน</b>	<b>51</b>
ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000	51
ข) หลักปฏิบัติข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ United Nations Global Compact (UNGC)	52
ค) กรอบการรายงานด้านความยั่งยืนตามแนวทาง Global Reporting Initiative (GRI)	53
ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม	53
จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ	54
ฉ) Collevocchio Declaration	55
ช) The Equator Principles	57
<b>II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)</b>	<b>58</b>



---

## บทที่ 1

---

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของ  
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

# 1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ

## 1.1 ธุรกิจการเงินต้องมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

“ธุรกิจการเงิน” เช่น ธนาคาร เงินทุนและหลักทรัพย์ ประกันภัยและประกันชีวิต เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในทุกภาคส่วน ดังนั้นธุรกิจการเงินจึงต้องมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจหลักด้วย เช่น การให้บริการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำในระยะยาวกับผู้ขาดแคลนที่อยู่อาศัย การประกันราคาพืชผลทางการเกษตรให้กับเกษตรกรที่ได้รับความเดือดร้อนจากน้ำท่วม การทำประกันชีวิตในระยะสั้นให้กับทหารที่สมัครใจไปปฏิบัติหน้าที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การไม่ปล่อยเงินกู้ให้กับโครงการที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสุขภาพ และการไม่ปล่อยเงินกู้ให้กับผู้ได้รับผลประโยชน์ หรือเอื้อผลประโยชน์ระหว่างกัน ขณะที่กีดกันลูกค้ารายอื่น เป็นต้น

ทั้งนี้ หากมองถึงการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงินแต่ละประเภทที่ควรดำเนินการ อาจพิจารณาได้ดังนี้

- **ธนาคาร** เป็นธุรกิจการเงินประเภทแรกที่สามารถมองด้วยทัศนคติเชิงลบจากสังคมทั่วไปว่าแสวงหาประโยชน์จากการให้บริการธุรกรรมในทุกประเภท เนื่องจากรูปแบบการดำเนินงานต้องรับ และเรียกดอกเบี้ยบริหารจัดการ

จากลูกค้าไปพร้อมกัน เช่น ผู้ฝากเงินต้องเสียค่ารักษานับบัญชี เสียค่าทำบัตร กดเงินสดอัตโนมัติ ได้รับดอกเบี้ยเงินฝากต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ เก็บค่าบริการ ข้าราชการอุปโภค หรือบริการอื่นๆ ทั้งที่ควรเก็บจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือ เป็นบริการพิเศษสำหรับผู้ที่เป็ลูกค้า กำหนดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต และ ค่าธรรมเนียมสมาชิกบัตรเครดิตรายปีสูงเกินไป เป็นต้น

- **เงินทุนและหลักทรัพย์** เป็นธุรกิจการเงินอีกประเภทหนึ่งที่ถูกมองว่า ได้รับประโยชน์จากการบริหารจัดการเงินที่มาจากค่าธรรมเนียมเงินออมเพื่อนำไป ปล่องงู้ให้การลงทุนประเภทต่างๆ ทั้งอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์ เกษตรกรรม และการขนส่ง ฯลฯ โดยมีผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยค่อนข้างสูง ขณะเดียวกันธุรกิจ ยังได้รับผลประโยชน์จากการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ พันธบัตร ตราสาร ต่างๆ ด้วย

- **ประกันภัยและประกันชีวิต** เป็นธุรกิจที่รองรับความเสี่ยงของ บุคคลหรือธุรกิจอื่น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ลูกค้าต่างมีความระวังทั้งสุขภาพร่างกาย ของตนเอง ยานพาหนะ ทรัพย์สิน บ้านเรือน ธุรกิจ ฯลฯ เพื่อมิให้เกิดอันตราย หรือได้รับความเสียหาย ถึงแม้ลูกค้าจะรู้ว่าหากเกิดเหตุอันไม่คาดคิดก็จะได้รับ ผลตอบแทนจากการทำประกันก็ตาม แต่ก็ไม่มีใครปรารถนาเช่นนั้น แม้กระทั่ง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือประสบเหตุให้ได้รับความเสียหาย และได้รับการทดแทน ขดชชยก็ตาม

## 1.2 ธุรกิจการเงินได้ประโยชน์จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ถึงแม้ว่าธุรกิจการเงินแต่ละประเภท จะดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและซื่อสัตย์เสมือนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลักขององค์กรแล้วก็ตาม แต่ก็มิได้หมายความว่า ความเชื่อถือ เชื่อมั่น เชื่อใจของผู้มีส่วนได้เสีย เช่น พนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้รับผลประโยชน์ ฯลฯ จะดำเนินไปได้ตลอดเวลา ในบางสถานการณ์เมื่อมีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกิดขึ้นจากสื่อต่างๆ และเผยแพร่ไปอย่างรวดเร็ว ย่อมสร้างผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งหากธุรกิจการเงินมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนเสริมจากการดำเนินธุรกิจหลักแล้ว ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้เสียเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจการเงิน ดังนี้

- 1) ส่งผลกระทบเชิงบวกในการดำเนินธุรกิจหลัก ทั้งในเรื่องความเชื่อมั่น เชื่อถือ เชื่อใจ ทำให้เกิดการขยายธุรกิจเพิ่มมากขึ้น
- 2) ลดภาพลักษณ์เชิงลบของการเป็นธุรกิจที่มุ่งแสวงหาประโยชน์จากการบริหารจัดการเงินออมของผู้อื่น และเป็นธุรกิจที่เอาเปรียบผู้บริโภค
- 3) สร้างภาพลักษณ์ที่เป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้บริโภคกับธุรกิจที่เดิมธุรกิจการเงินถูกผู้บริโภคมองว่าอยู่ในสถานะนายทุนที่สร้างฐานอำนาจทางธุรกิจของประเทศ ส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยตรง

## 2. ประเด็นท้าทายที่ธุรกิจการเงินต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

### 2.1 ลักษณะเฉพาะของธุรกิจการเงิน

1) เป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจเป็นเงื่อนไขสำคัญของการเติบโต และการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความน่าสนใจแก่ผู้ลงทุน ผู้บริโภคทั้งภายในและต่างประเทศมาลงทุน หรือใช้บริการในธุรกิจของตนเอง และเนื่องจากสินค้าหรือบริการของธุรกิจการเงินมีได้ปรากฏเป็นรูปธรรมชัดเจน ดังเช่นธุรกิจอื่นๆ ธุรกิจการเงินจึงจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ของความมั่นคง ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจต่อผู้บริโภค หรือผู้ลงทุนผ่านสื่อต่างๆ เช่น รายงานประจำปีและการโฆษณา

2) เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นสำคัญ ซึ่งในความเป็นจริงธุรกิจทุกกลุ่มล้วนดำเนินกิจการอยู่ภายใต้ความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆ กัน แต่สำหรับธุรกิจการเงินแล้ว “ความเสี่ยง” จะเป็นลักษณะเฉพาะที่แสดงถึงความโดดเด่นของธุรกิจในกลุ่มนี้ยิ่งกว่าธุรกิจในกลุ่มใดๆ ความเสี่ยงทุกรูปแบบล้วนมีผลกระทบต่อธุรกิจการเงินอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ เพราะธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อธุรกิจ หรือกลุ่มอุตสาหกรรมใดๆ ก็ตามย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจการเงินไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่เพียงเท่านั้นธุรกิจการเงินยังถือเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวกับสภาวะการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายไม่ว่าจะเป็น

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอกประเทศ และอาจส่งผลกระทบต่อทั้งในทิศทางที่เป็นลบและในทิศทางที่เป็นบวกได้เช่นกัน

3) เป็นธุรกิจที่ต้องมีเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินกิจการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับประชาชนมากกว่าธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ ทั้งยังเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงดังที่กล่าวมาในข้อ 2 อย่างมีนัยสำคัญ การดำเนินธุรกิจในกลุ่มนี้จึงต้องมีการสำรองเงินทุนเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นหลักประกันในการดำรงอยู่ของธุรกิจและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจของธุรกิจไปพร้อมๆ กัน

## 2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและบรรษัทภิบาล

ประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและบรรษัทภิบาลนับเป็นหัวข้อแรกของการวิเคราะห์ประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธุรกิจการเงินต้องดำเนินการ โดยเฉพาะประเด็นด้านเศรษฐกิจนั้นถือเป็นพื้นฐานแรกที่ธุรกิจทุกประเภทต้องคำนึงถึง เพราะการที่ธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ต้องมีผลประกอบการที่ดี สร้างผลตอบแทนที่น่าพอใจให้กับผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร และพนักงาน และสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งในส่วนของประเด็นเศรษฐกิจนี้ ธุรกิจการเงินอาจมีประเด็นย่อยที่เป็นความเสี่ยง หรือโอกาสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในท้องถิ่น การลงทุนในสาธารณูปโภคพื้นฐานในพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการ

สำหรับประเด็นบรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจที่ต้องกำกับด้วยหลักปฏิบัติสำคัญคือ การปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย การมีความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ และการ



สร้างความโปร่งใส การกำหนดหลักปฏิบัติที่เป็นบรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธุรกิจเป็นหนทางสำคัญของการตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลถึงเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจโดยตรง ซึ่งในประเด็นบรรษัทภิบาลนี้ ธุรกิจการเงินอาจมีความเสี่ยงเกี่ยวข้องกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือสนับสนุนให้คู่ค้ากระทำการที่ผิดกฎหมาย การนำเสนอข้อมูลที่บิดเบือนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย หรือการปฏิบัติงานแบบที่ไม่มีระบบการตรวจสอบ เป็นต้น

ในส่วนของประเด็นทางสังคม ธุรกิจการเงินอาจมีประเด็นที่น่ากังวลเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและหญิงเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ การส่งเสริมให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การละเมิดข้อมูลส่วนตัว หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

ในขณะที่ประเด็นทางสิ่งแวดล้อม ธุรกิจการเงินอาจมีความเสี่ยงโดยตรงในเรื่องของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการผลิต การใช้แหล่งน้ำร่วมกับชุมชน การใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น ก่อนที่ธุรกิจการเงินจะพิจารณาประเด็นความท้าทาย หรือความเสี่ยงใดๆ ขององค์กรนั้นสามารถเริ่มต้นด้วยแนวคิด 4 เรื่องดังกล่าวข้างต้นเป็นพื้นฐาน โดยแต่ละเรื่องสามารถพิจารณาลงไปเป็นประเด็นปลีกย่อยได้อีกตามลักษณะเฉพาะ และองค์ประกอบของธุรกิจแต่ละประเภท

## 2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบของธุรกิจการเงิน

ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่อิงอยู่กับภาวะเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง ของประเทศ ดังนั้น ความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะวิกฤตย่อมมีสูงกว่าธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมประเภทอื่น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจการเงินต้องดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมก่อนที่เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่วิกฤตจะเกิดขึ้น โดยประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงิน ประกอบด้วย

1) **การกำกับดูแลกิจการที่ดี** เกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิ และความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย บทบาทคณะกรรมการที่คอยติดตามดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส การควบคุมและบริหารความเสี่ยง และจริยธรรมทางธุรกิจ โดยประเด็นการกำกับดูแลกิจการที่ดีนี้เป็นประเด็นที่ธุรกิจการเงินควรมุ่งเน้นโดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ

2) **การมุ่งเน้นลูกค้า** เกี่ยวข้องกับประเภท และรูปแบบการให้บริการที่มีส่วนทำให้ลูกค้าเกิดความคล่องตัวในการใช้บริการทางการเงิน นอกจากนี้ การมุ่งเน้นลูกค้ายังรวมถึงการคุ้มครองดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า การรักษาความลับของลูกค้า และความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้บริการแก่ลูกค้าด้วย

3) **การปฏิบัติต่อพนักงาน** เนื่องจากพนักงานเป็นผู้สร้างความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจโดยตรงผ่านการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องแม่นยำ และคำนึงเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ดังนั้น ประเด็นการพัฒนาพนักงานทั้งให้ด้านความรู้ ทักษะ การสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจการเงิน

**4) นวัตกรรม** การมุ่งเน้นลูกค้าเกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีความแม่นยำ รวดเร็ว และยืดหยุ่น ธุรกิจการเงินต้องมีกระบวนการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างความสะดวกในการใช้บริการแก่ลูกค้า เช่น เทคโนโลยีเกี่ยวกับการฝาก ถอน โอนเงิน ของธนาคารที่ลูกค้าสามารถดำเนินการได้เอง โดยไม่ต้องเดินทางไป ธนาคาร ระบบบัตรคิวสำหรับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น

**5) การขับเคลื่อนความรับผิดชอบต่อสังคมของระบบเศรษฐกิจโดยรวม** ธุรกิจการเงินสามารถใช้บทบาทของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการลงทุน และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ ด้วยการสนับสนุนธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่สนับสนุนธุรกิจที่สร้างความเสี่ยง หรือผลกระทบในเชิงลบแก่สังคม และสิ่งแวดล้อม หรือแม้แต่การสนับสนุนกิจการที่มีบรรษัทภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพราะเป็นธุรกิจที่มีโอกาสจะบริหารจัดการทางการเงินได้ประสบความสำเร็จมากกว่า



---

## บทที่ 2

---

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

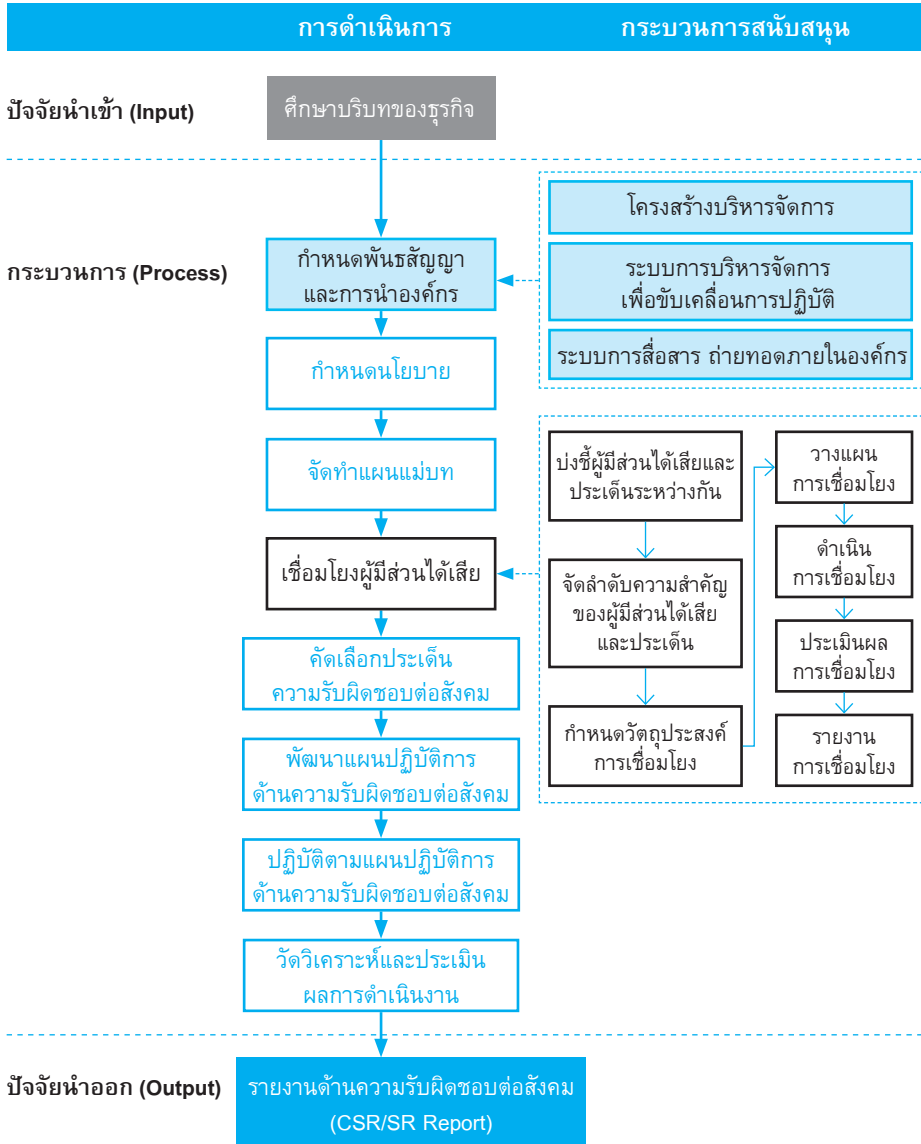
ธุรกิจการเงินมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป็นผู้ขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลง เพราะมีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรต่างๆ ผ่านทางนโยบาย และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ในแง่ของการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น ธุรกิจการเงินมีบทบาทเป็นผู้ขับเคลื่อนหรือผู้สนับสนุนมากกว่าจะเป็นผู้สร้างความเปลี่ยนแปลง เช่น การสนับสนุนกิจการที่มุ่งเน้นการบริโภคที่ยั่งยืน กิจการที่ให้ความสำคัญธรรมาภิบาลการเข้าถึงสินค้าที่จำเป็นแก่ผู้บริโภคทุกระดับ กิจการที่ไม่สร้างผลกระทบในทางลบต่อเยาวชน กิจการที่ไม่สร้างมลภาวะแก่สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ดังนั้น ในการนำแนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาปฏิบัตินั้น ธุรกิจการเงินต้องศึกษาลักษณะที่สำคัญ และบริบทของธุรกิจ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเสียก่อน เช่น

- **บริบทภายใน** ได้แก่ ลักษณะของผู้ถือหุ้น โครงสร้างการบริหารจัดการ โครงสร้างบุคลากร สถานที่ตั้งกิจการ ผู้มีส่วนได้เสียห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจ เป็นต้น
- **บริบทภายนอก** ได้แก่ แนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในระดับสากล และระดับท้องถิ่นในปัจจุบัน มาตรฐานและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับสากล และระดับท้องถิ่น การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประเภทเดียวกัน เป็นต้น

เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปกำหนดเนื้อหาต่างๆ ของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการกำหนดพันธสัญญา เป้าหมายของการสร้างการเปลี่ยนแปลง การวางแผนงานระดับต่างๆ ไปจนถึงการประเมินผลการปฏิบัติ และนำข้อมูลกลับมาปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานต่อไป

## ขั้นตอนสำคัญของแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลัก



- 1) การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร
- 2) การกำหนดนโยบายและจัดทำแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- 3) การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย
- 4) การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม
- 5) การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- 6) การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- 7) การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผลการดำเนินงาน
- 8) การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

## 1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร

### 1.1 การกำหนดพันธสัญญา

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

## • เจาะใจสำคัญต่อความสำเร็จในการสร้างแรงบันดาลใจผ่านการกำหนดพันธสัญญา

- 1) การส่งผ่านพันธสัญญาขององค์กรจากผู้นาองค์กร และผู้บริหารระดับสูงไปสู่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร
- 2) การสร้างความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงของค่านิยมหลักขององค์กรกับค่านิยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งได้รับการยอมรับว่าจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณค่า
- 3) การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้มีการนำความคิดเห็นหรือประเด็นที่ได้รับความสนใจ และห่วงใยจากผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปสู่กระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ และการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร
- 4) การกำหนดพันธสัญญาดังกล่าวมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความมุ่งมั่นให้กับพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานทุกคนตระหนักว่าแต่ละคนมีความสำคัญต่อการมุ่งไปสู่จุดหมาย สร้างความรู้สึกผูกพัน มุ่งมั่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ทำหาย เกิดความหมายในการทำงาน

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



• พันธสัญญาของธุรกิจการเงินควรกำหนดอยู่บนสมมติฐานความท้าทายทางสังคมที่สำคัญ

- 1) ธุรกิจการเงินเป็นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจซึ่งเป็นฐานที่สำคัญของความยั่งยืน ความสำเร็จของธุรกิจการเงินไม่ได้อยู่ที่การทำกำไรสูงสุดเท่านั้น หากแต่ต้องสามารถสร้างการเข้าถึงการออม การลงทุน การใช้บริการทางการเงิน เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) ธุรกิจการเงินสามารถสร้างผลกระทบทางอ้อมให้กับสังคม และสิ่งแวดล้อม ผ่านการสนับสนุนโครงการต่างๆ ที่ขอรับบริการทางการเงิน ดังนั้น การให้กู้ยืมของธุรกิจการเงินต่างๆ ต้องพิจารณาให้เห็นถึงปลายทางของการนำเงินไปใช้ด้วย

• พันธสัญญาของธุรกิจการเงินควรแสดงให้เห็นสิ่งสำคัญ ดังนี้

- 1) ภาพการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2) การเชื่อมโยงวิสัยทัศน์กับค่านิยมหลักขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สำคัญในธุรกิจ
- 3) การปฏิบัติและคุณค่าที่ผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจจะได้รับคุณค่าที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน

• หลักสำคัญในการกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) สร้างการมีส่วนร่วมกับคณะกรรมการ ผู้นำ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานขององค์กร เพื่อร่วมกันมองหาเป้าหมาย และบทบาทขององค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างผลกระทบในเชิงบวกให้กับสังคม

- 2) สร้างการเชื่อมโยงกับคุณค่าหลักขององค์กรที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สร้างคุณค่าเชิงบวก และได้รับการยอมรับในระดับสากล
- 3) สร้างการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้องค์กรได้รับความคิดเห็นและประเด็นที่เป็นความสนใจ ความห่วงใย จากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การสร้างพันธสัญญาที่มุ่งดำเนินธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างสมดุล

หลักการข้างต้นดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุนธุรกิจการเงินให้พัฒนาวิสัยทัศน์และเป้าหมาย เพื่อให้ตอบคำถามสำคัญได้ว่าธุรกิจการเงินควรสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้อย่างไร และการเปลี่ยนแปลงนั้นทำให้บริบทด้านความยั่งยืนในมิติต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของทั้งธุรกิจการเงินและสังคมโดยรวมดีขึ้นได้หรือไม่ อย่างไร ดังนั้น วิสัยทัศน์จึงเป็นตัวกำหนดทิศทางให้กับองค์กร และเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างการปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคต

### *ตัวอย่างพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงิน*

#### **ธนาคารออมสิน เจตนารมณ์ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน**

ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นในการทำงานทั้งในฐานะธนาคารเพื่อประชาชนทุกระดับ การเป็นสถาบันที่ดูแลสังคม ชุมชน เยาวชน พนักงาน และสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคซึ่งถือได้ว่า เป็นพันธกิจหลักที่สำคัญของธนาคารออมสิน โดยตลอดระยะเวลาอันยาวนานกว่า 90 ปี ธนาคาร

ออมสินได้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ด้วยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และชุมชน ภายใต้กิจกรรม และโครงการสำคัญต่างๆ ร่วมไปกับการสร้างความสมดุลในการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และการมุ่งเน้นเป็นสถาบันทางการเงินที่มั่นคง (Secure Financial Institution: SFI) เพื่อเป็นรากฐานที่สำคัญในการเชื่อมโยงสังคมที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป

ที่มา : <http://www.gsb.or.th>

## 1.2 การนำองค์กร

ผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งนอกจากการกำหนดทิศทางผ่านพันธสัญญาดังกล่าวแล้ว ยังต้องแสดงบทบาทในการนำองค์กรอีกด้วย เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในองค์กร

โดยบทบาทในการนำองค์กรควรครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1) กำหนดให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการส่งเสริม และเชื่อมโยงแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมดขององค์กร ในรูปแบบต่างๆ เช่น คณะกรรมการ กลุ่มดำเนินงาน หรือผู้แทน CSR ของหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย

## 2) ออกแบบระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติ ได้แก่

- ระบบการบริหารจัดการ
- ระบบการติดตามงานและการประเมินผล
- ระบบสนับสนุนที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนทุกส่วนให้ดำเนินงานตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรได้ให้พันธสัญญาไว้ เช่น ระบบการประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ ระบบการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร เป็นต้น

3) สื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าหมาย ทิศทางและคุณค่าของความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ลูกค้า ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียสำคัญขององค์กร เพื่อโน้มน้าวและชักจูงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

4) มีส่วนร่วมกับหน่วยงานและพนักงานในการมีความรับผิดชอบต่อสังคมตั้งแต่การคิด การตัดสินใจ การร่วมกิจกรรม จนถึงการประเมินความสำเร็จ

## 2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

### 2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการแสดงหลักการกรอบความคิด และแนวทางการดำเนินงานที่บอกให้ทราบถึงทิศทางในการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงการตัดสินใจ หรือความตั้งใจของผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความตระหนัก โดยเฉพาะสำหรับพนักงานแล้ว

เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรต่อไป นอกจากนี้ การกำหนด และประกาศนโยบายยังเป็นจุดเริ่มต้นของการขับเคลื่อนในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย

### *ตัวอย่างนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงิน*

#### **ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)**

- **ด้านเศรษฐกิจ**
  - 1) การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
  - 2) การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
  - 3) การรักษาความเป็นมืออาชีพและความเป็นเลิศในการดำเนินงาน
  - 4) การพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่ม
  - 5) การให้ความรู้ทางการเงินกับสาธารณชน
  - 6) การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
  - 7) การเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์เศรษฐกิจ
- **ด้านสังคม**
  - 1) การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
  - 2) การพัฒนาบุคลากรในองค์กร
  - 3) การดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
  - 4) การพัฒนาศักยภาพเยาวชนและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา
  - 5) การดำเนินงานสาธารณประโยชน์
- **ด้านสิ่งแวดล้อม**
  - 1) การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
  - 2) การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากร และการลดของเสีย
  - 3) การสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมองค์กรในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ที่มา : <http://www.kasikornbank.com>

### บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

- 1) สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และถือเป็นหน้าที่ในการมีส่วนร่วม กับกิจกรรมด้านนี้ของบริษัทฯ
- 2) ให้การสนับสนุนกิจกรรมสังคม เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และผู้ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงการอนุรักษ์โบราณวัตถุ ซึ่งเป็นศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของชาติไทย
- 3) จัดสรรงบประมาณสำหรับการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมอย่างต่อเนื่อง
- 4) ส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่ผู้ด้อยโอกาส โดยให้ความสำคัญกับการศึกษาในสาขาอาชีพที่ประเทศไทยขาดแคลน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป
- 5) รับผิดชอบการสร้างเครือข่ายเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากหลายองค์กรในการดำเนินโครงการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และสามารถขยายความช่วยเหลือหรือการดำเนินกิจกรรม ได้อย่างกว้างขวาง และครอบคลุมท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศได้อย่างทั่วถึง

ที่มา : <http://www.bangkokinsurance.com>

## 2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าทั้งในระยะสั้น และระยะยาว การนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติจึงต้องมีความต่อเนื่อง สร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างกิจกรรมกับคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม

และสิ่งแวดล้อม ที่ได้จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การกำหนดแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นการมองกระบวนการพัฒนาเชิงระบบเพื่อให้ความรับผิดชอบต่อสังคมถูกบูรณาการเข้าไปสู่กระบวนการประกอบธุรกิจในทุกขั้นตอน และกลายเป็นการปฏิบัติประจำวัน และพัฒนาเป็นระบบการดำเนินงานที่ยึดอยู่กับเป้าหมาย และพันธสัญญาที่องค์กรกำหนดไว้

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแผนระยะยาวที่ใช้เป็นต้นแบบหลักในการวางแผนปฏิบัติที่แสดงทิศทางการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นนามธรรม จึงควรครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

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

### 3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

ธุรกิจการเงินมีการเชื่อมโยงอย่างแนบแน่นระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต องค์กรภาครัฐ เป็นต้น ดังนั้น การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นแนวปฏิบัติสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจการเงินมองเห็น และเข้าใจถึงลักษณะของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ตระหนักถึงความสัมพันธ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งมากกว่ามิติของการเป็นผู้ให้บริการ และลูกค้า แต่ยังรวมถึงมิติในเชิงผลกระทบ และการพึ่งพากัน และนำไปสู่กระบวนการเชื่อมโยง เพื่อสร้างการสนับสนุน การประกอบธุรกิจทั้งในระยะสั้น และระยะยาวได้อย่างมั่นคง

ขั้นตอนสำคัญของกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจการเงิน มีดังนี้

### 3.1 การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนที่ทำให้ธุรกิจการเงินสามารถมองเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเชื่อมโยงกับธุรกิจในประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในกระบวนการประกอบธุรกิจ ดังนี้

- 1) การกำหนดกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจ โดยการใช้ห่วงโซ่อุปทาน หรือห่วงโซ่คุณค่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่เชื่อมโยงระหว่างกัน
- 2) การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการศึกษา สืบสวนผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เชื่อมโยงกันตามกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ รวมถึงพิจารณาผลกระทบที่มีระหว่างกันจากกระบวนการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจการเงินมองเห็นผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละจุดของกระบวนการ และประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสียเข้าด้วยกัน โดยใช้วิธีการต่างๆ ในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การสัมภาษณ์ การสานเสวนา การจัดประชุมกลุ่มย่อย การลงสำรวจพื้นที่ ฯลฯ ตัวอย่างขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น



- กำหนดกรอบการศึกษาผู้มีส่วนได้เสีย และประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม ทำการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเบื้องต้นในกระบวนการ เช่น ลูกค้า คู่ค้า และผู้จัดหาปัจจัยการผลิต เป็นต้น
- ลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูล และจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อบ่งชี้ประเด็นผลกระทบทั้งทางลบและทางบวกที่เป็นข้อห่วงใย ข้อกังวล ความคาดหวัง ร่วมกัน
- จัดทำข้อมูลและรายละเอียดของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ฐานะเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่มีต่อธุรกิจ

ซึ่งการศึกษาอาจพบว่า ลูกค้าคาดหวังให้ธุรกิจการเงินรับผิดชอบในประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง คู่ค้าคาดหวังให้ธุรกิจการเงินรับผิดชอบในประเด็นการประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม ผู้จัดหาปัจจัยการผลิตต้องการให้ธนาคารรับผิดชอบต่อเรื่องความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า นอกเหนือจากคุณสมบัติด้านคุณภาพการบริการแล้ว ผู้มีส่วนได้เสียยังต้องการให้ธุรกิจการเงินให้ความสำคัญกับประเด็นทางสังคมด้วย

### 3.2 การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนหลักสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการเงินเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนของแต่ละประเด็นที่ต้องดำเนินการตอบสนอง ได้แก่

- 1) ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดเงื่อนไขข้อบ่งชี้ต่างๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจการเงิน เช่น อิทธิพล และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธุรกิจ หรือผลประโยชน์ และการพึ่งพาระหว่างกัน

ความรับผิดชอบที่ธุรกิจการเงินต้องมีต่อผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมายเป็นต้น เพื่อนำไปสู่การลำดับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อองค์กร

- 2) ลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจว่าแต่ละประเด็นที่โต้แย้งจากขั้นตอนการประกอบธุรกิจนั้น มีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยองค์กรต้องกำหนดเงื่อนไขในการบ่งชี้ระดับความสำคัญ เช่น พิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่วงเวลาของการเกิดผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาว ผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
- 3) จับคู่ระหว่างประเด็นและผู้มีส่วนได้เสียกับกระบวนการประกอบธุรกิจ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ เช่น การหาประเด็นที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ประเด็นที่สร้างผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจได้ในระยะสั้น ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองเป็นลำดับต้นๆ เพื่อป้องกันความเสียหาย หรือเพื่อสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ

### 3.3 การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนที่ธุรกิจการเงินจะนำประเด็นที่ได้รับการระบุว่ามีความสำคัญสูงต่อผู้มีส่วนได้เสีย และต่อการประกอบธุรกิจมาพิจารณาทบทวนว่าการตอบสนองที่ดำเนินการอยู่นั้นจัดอยู่ในประเภทใด ดังต่อไปนี้

- 1) การตอบสนองเชิงตั้งรับ หมายถึง การพิจารณาการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนเป็นครั้งๆ โดยยังไม่มีกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

- 2) การตอบสนองแบบมีกระบวนการ หมายถึง การดำเนินการตอบสนองอย่างเป็นกระบวนการ นับตั้งแต่การได้รับการเรียกร้อง ดำเนินการตอบสนอง การติดตาม การประเมินผล แต่ยังไม่ได้มีการนำเข้าไปสู่ระบบการบริหารจัดการขององค์กร
- 3) การตอบสนองเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การพัฒนาเป็นระบบที่มีหน่วยงานรับผิดชอบในการศึกษา พัฒนาแนวทางในการตอบสนอง อย่างเป็นกระบวนการ มีการวัดผลและประเมินการตอบสนองเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้ฝ่ายต่างๆ ดำเนินการร่วมกัน

โดยธุรกิจการเงินควรวิเคราะห์ถึงความพอเพียงของผลลัพธ์และคุณค่าที่ได้จากการดำเนินการเชื่อมโยงที่ผ่านมา เพื่อทบทวนวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงและพัฒนาแนวทางการตอบสนองต่อประเด็นใหม่ให้มีความเหมาะสม และพอเพียงในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดอย่างสมดุล

ทั้งนี้ ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงนั้น ควรกำหนดให้สอดคล้องและส่งเสริมต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร เช่น

- วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด
- วัตถุประสงค์การเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลความคาดหวังของลูกค้า

### 3.4 การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

ธุรกิจการเงินสามารถดำเนินงานในขั้นตอนนี้ได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงที่ได้กำหนดไว้ เช่น

- การสานเสวนา ในกรณีที่ธุรกิจการเงินต้องการสร้างความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับมุมมองของธุรกิจการเงินที่มีต่อการพิจารณาแผนธุรกิจเพื่ออนุมัติสินเชื่อ
- การประชุมร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย ในกรณีที่ธุรกิจการเงินต้องการหาแนวทางในการดำเนินการ
- การแถลงนโยบายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงพันธสัญญาและแนวทางในการปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบต่อธุรกิจ เช่น การจัดประชุมเชิญผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตเข้าร่วมเพื่อประกาศนโยบายว่าบริษัทจะสนับสนุนนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว เป็นต้น

### 3.5 การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง

ขั้นตอนนี้เป็นกรดำเนินการเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการไปนั้นเพียงพอต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถตอบเป้าหมายทางกลยุทธ์ของธุรกิจการเงินได้หรือไม่

### 3.6 การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนของการพัฒนาการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและกลยุทธ์ขององค์กร โดยองค์กรสามารถจัดประชุมเพื่อนำเสนอแนวทางและผลการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียให้กับผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่ายงาน สำหรับการเตรียมจัดทำแผน แนวทาง และกลยุทธ์ของธุรกิจการเงินในระดับต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและนำไปสู่การสนับสนุนอันดีจากผู้มีส่วนได้เสีย

## 4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นที่ธุรกิจการเงินมุ่งเน้นในการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการแสดงออก ซึ่งจะมาจากการศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจ บริบทแวดล้อมทางสังคม กรอบแนวทางมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นการผสมผสานให้ธุรกิจการเงินสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายกลยุทธ์การประกอบธุรกิจ ความสนใจ และความห่วงใยของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับสากล

ข้อควรพิจารณาในการกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) ผลกระทบทางการเงินในระยะสั้นของธุรกิจการเงิน
- 2) ข้อกังวล ข้อห่วงใย และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงินในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจ และจากกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การสำรวจ สัมภาษณ์ การประชุมกลุ่ม การให้คำปรึกษาจากผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น
- 3) หลักมาตรฐานและกฎระเบียบในระดับสากลของธุรกิจการเงิน
- 4) บรรทัดฐานในการปฏิบัติของธุรกิจการเงิน

โดยธุรกิจการเงินสามารถนำประเด็นทั้งหมดนี้มาพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางเป้าหมายของการประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการทางธุรกิจและสังคม ซึ่งธุรกิจการเงินสามารถนำแนวทางและเครื่องมือการบริหารจัดการ หรือหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเข้ามาใช้ในการเลือกได้ เช่น แนวทางการกำหนดประเด็นกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งสามารถพิจารณาประเด็นได้ใน 3 ระดับด้วยกัน คือ

1) **ประเด็นพื้นฐานโดยทั่วไป** คือ การพิจารณาลักษณะของประเด็นความรับผิดชอบต่อธุรกิจการเงินทุกประเภทต้องมีการปฏิบัติ

2) **ประเด็นที่เป็นความมุ่งเน้นของธุรกิจ** คือ การพิจารณาประเด็นมุ่งเน้นของธุรกิจการเงินทุกประเภท โดยพิจารณาจากผลกระทบและคุณค่าที่เกิดขึ้นจากห่วงโซ่คุณค่า หรือห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทของธุรกิจการเงิน เช่น การรักษาความลับข้อมูลลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

3) **ประเด็นที่เป็นลักษณะเฉพาะและเป็นความเด่นชัด** คือ การพิจารณาประเด็นที่ทำให้ธุรกิจการเงินสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกเหนือจากประเด็นที่เป็นพื้นฐานของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วไป เช่น การพัฒนานวัตกรรมด้านการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อประหยัดเวลาและทรัพยากร เป็นต้น

## 5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอาจเป็นได้ทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะกลาง และจะมีลักษณะเป็นรูปธรรมมากกว่าแผนระยะยาวอย่างแผนแม่บท โดยมีกำหนดเงื่อนไข และแนวทางในการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้ การดำเนินแผนระยะสั้นและแผนระยะกลางนี้ จะเป็นทิศทางสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บท

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม คือ แผนการปฏิบัติงาน/โครงการของหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หรือของคณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และของหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร เช่น ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ซึ่งหมายความรวมถึง การปฏิบัติงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติงาน/โครงการเพื่อพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อมภายนอก

แผนปฏิบัติการจะมุ่งเน้นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายใต้กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ตามกรอบแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เช่น กิจกรรมอบรมลูกค้าเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อการตัดสินใจอย่างมีอาชีพ เป็นต้น

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการแต่ละแผนต้องมีการระบุวิธีการประเมินผลความสำเร็จของแผนไว้ด้วย โดยมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และระยะเวลาการประเมิน ซึ่งเป้าหมายของการเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเป็นเสมือนกับพันธสัญญา และเป็นสิ่งที่ใช้ระบุวิธีปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีให้กับองค์กร โดยการกำหนดเป้าหมายจะต้องสร้างสมดุลกับมิติทางสังคม และสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น หากการเร่งสร้างยอดขายมีส่วนทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่มีประสิทธิภาพแล้ว ก็ไม่อาจสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรในระยะยาวได้ เป็นต้น

## 5.1 หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ต้องเป็นสิ่งก่อสร้าง หรือนำไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ ต้องเป็นมากกว่าการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว กล่าวคือต้องมีเป้าหมายทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย
- ต้องทำให้มองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมจากการปฏิบัติ
- สร้างความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดคุณค่าได้
- ตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่เชื่อมโยงผู้ให้บริการ และลูกค้าผู้รับบริการ เข้าด้วยกัน แผนปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงินจึงควร สร้างการเชื่อมโยงเป้าหมายให้เข้ากับคุณค่าที่จะเกิดขึ้นสำหรับลูกค้าโดยตรง โดย มุ่งไปสู่เป้าหมายที่เป็นพันธสัญญาทางสังคมที่ได้กำหนด นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดคุณค่าจากการเปลี่ยนแปลงนั้นได้อย่างชัดเจน รวมถึงตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ

## 5.2 ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1) **เน้นการลดผลกระทบ** โดยปรับปรุงกระบวนการประกอบธุรกิจ ให้มีผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด ชั้นต่ำของการดำเนินการคือ ต้องเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานสากล ที่เป็นพื้นฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยทั่วไปของธุรกิจการเงิน

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

3) **สร้างความสามารถในการปฏิบัติ** เน้นการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดนวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการประกอบธุรกิจ เช่น การประหยัดพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดวัตถุดิบ เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ธุรกิจการเงินลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้พร้อมไปกับการลดผลกระทบทางสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงทำให้เกิดกระบวนการปฏิบัติทางธุรกิจที่ดีขึ้น การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียจะนำความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกมาสู่การสร้างการมีส่วนร่วมร่วมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนา



ภายในองค์กร รวมถึงการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไปเชื่อมโยงกับแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการ เช่น การจัดการคุณภาพ การบริหารจัดการความรู้ เป็นต้น

**4) สร้างความแตกต่างในแบรนด์** มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมในการตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมด้วยการปรับปรุง การพัฒนาสินค้า และบริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงสินค้า และบริการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ธุรกิจการเงินต้องมีความเข้าใจบริบทสังคม และเข้าใจลูกค้า ผู้บริโภค ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรมในตัวสินค้าและบริการ เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็น ความต้องการ และการใช้ชีวิต เพื่อสร้างการตอบสนองที่ดีของธุรกิจการเงิน

**5) สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน** เกิดการพัฒนากระบวนการที่สามารถเรียนรู้ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และความอ่อนไหวของบริบทแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจการเงินสามารถยึดอยู่กับเป้าหมายและพันธสัญญาที่ได้กำหนดถึงการเป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการดำรงอยู่มากกว่าการสร้างกำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทำให้เกิดความร่วมมือ และสนับสนุนธุรกิจการเงินจากทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ ในการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ควรพัฒนาระบบสนับสนุนอื่นๆ ร่วมด้วยเพื่อรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติตามแผน ได้แก่

- การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติ
- การสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ

- ระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษภายในองค์กร
- ระบบข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

## 6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีลักษณะเป็นแผนการดำเนินงาน หรือโครงการไปปฏิบัตินั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีบทบาทความรับผิดชอบต่อตามแผนนั้นๆ เช่น

- การเชื่อมโยงกับพนักงานเพื่อระบุประเด็นย่อยเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อพนักงาน และสิทธิมนุษยชนเป็นหน้าที่ปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- การกำหนดระเบียบวิธีจัดซื้อจัดจ้างที่มุ่งเน้นความโปร่งใสเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดซื้อ
- การกำหนดระเบียบปฏิบัติด้านการให้ข้อมูลสินค้าและบริการผ่านทางสื่อและเว็บไซต์ของบริษัทเป็นหน้าที่ของฝ่ายการตลาด
- การปรับปรุงระบบบำบัดของเสียจากการดำเนินธุรกิจเป็นหน้าที่ของฝ่ายการจัดการ
- การจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบบริษัทเป็นหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารองค์กร

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ อาจเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการลดผลกระทบ มุ่งเน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติ หรือมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี อาจเป็นการดำเนินงานที่ดำเนินการครั้งเดียวเสร็จ หรือ

ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นการดำเนินงานโดยตัวองค์กรเอง หรือดำเนินงานร่วมกับพันธมิตร เช่น บริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่น เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นกลุ่มที่เชื่อมต่อระหว่างผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ทั้งหมดขององค์กร องค์กรจึงต้องส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนและผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปสู่การปฏิบัติงานประจำของพนักงาน ซึ่งองค์กรจะต้องมีระบบการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของพนักงานเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามแผน เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่ ข้อมูลการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้มอบหมายงานจะต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงวิธีการติดตามงาน ระยะเวลาในการติดตามงาน ช่องทางการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้ปฏิบัติงานในกรณีที่ต้องการแสดงความคืบหน้า หรือปัญหาในการปฏิบัติตามแผนงานด้วย

## 7. การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผล

การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายสำคัญคือ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การปรับปรุง และพัฒนากระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการวัดผลที่ดีควรวัดทั้งกระบวนการ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและกิจกรรม ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน ผลที่

ตามมาในระยะยาว และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อสังคม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีความเชื่อมโยงต่อกัน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามกลยุทธ์ของธุรกิจการเงิน

## 7.1 บทบาทสำคัญของระบบการวัดผล และการประเมินผลที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

1) เป็นการเชื่อมโยงความเป็นเหตุเป็นผลของกลยุทธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมกับเป้าหมายความยั่งยืนที่ต้องการให้เกิดขึ้น กระบวนการวัดผลจะทำให้พนักงานขององค์กรบรรลุข้อตกลงร่วมกันถึงประเด็นสำคัญที่ต้องมุ่งเน้น เห็นถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ และความสำเร็จที่พนักงานขององค์กรได้ทุ่มเทให้กับพันธสัญญาที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการวัดผล และการประเมินผลทำให้เกิดความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงกลยุทธ์กับความยั่งยืน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรดังนี้

- เกิดการถกเถียงถึงข้อสมมติฐาน และช่วยให้เกิดข้อตกลงร่วมกันในองค์กรว่ากลยุทธ์ และแผนปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะได้รับการวัดผล และประเมินผลอย่างชัดเจนว่าสามารถสร้างคุณค่าความยั่งยืนให้กับองค์กรได้หรือไม่
- ส่งเสริมการสื่อสารในส่วนของกลยุทธ์และการปฏิบัติให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความชัดเจนถึงความคาดหวัง และเหตุผลของธุรกิจที่ต้องการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร เช่น พนักงานทุกคนชัดเจนถึงเหตุผลว่าเหตุใดการปฏิบัติแบบหนึ่งจึงสร้างคุณค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นกับองค์กร ในขณะที่การปฏิบัติอีกรูปแบบหนึ่งกลับไม่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้

- สามารถติดตามผลการปฏิรูปองค์กรจากกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ  
ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนส่วนใหญ่จะเป็นแผน  
ระยะยาว ระบบการวัดผล และการประเมินผลจะชี้ให้เห็นว่า  
องค์กรกำลังเดินไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้  
และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้นั้นได้ผลดีจริงหรือไม่

2) เป็นการติดตามความก้าวหน้าของแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์  
ในการสร้างระบบการวัดผล ซึ่งต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับพันธสัญญา และ  
วัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการบูรณาการการปฏิบัติด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม  
เข้าสู่ระบบการวัดผล เพื่อให้มั่นใจว่าพันธสัญญาด้านความยั่งยืนที่ผู้นำองค์กร  
ได้ประกาศไว้จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

3) เป็นสิ่งที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร  
อันจะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ  
สังคมที่ดีขึ้น

ระบบการวัดผลที่ดีสามารถสะท้อนความสามารถของกลยุทธ์ และ  
แผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงิน ซึ่งต้องพิจารณา  
ทั้งกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน นับตั้งแต่ปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จ และ  
สิ่งที่สะท้อนการปฏิบัติว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และ  
การนำไปสู่ผลต่อเนื้อที่เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในระยะยาวของธุรกิจ

โดยรูปแบบการวัดผลและการประเมินผลจะมีความสัมพันธ์ต่อเนื้องกัน  
ทั้งกระบวนการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนา และสนับสนุนให้ประเด็นต่างๆ สามารถ  
ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาศักยภาพพนักงาน การส่งเสริม  
ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมองค์กร การเรียนรู้และการจัดการความรู้ ระบบ  
ข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

## 7.2 หลักการเกี่ยวกับการวัดผล

- 1) ตัวชี้วัดการปฏิบัติควรเชื่อมโยงกับกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างชัดเจน
- 2) ผลกระทบที่สัมพันธ์กับกลยุทธ์ และแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมควรแปลงไปสู่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในเชิงปริมาณ หรือทางการเงิน
- 3) ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ควรถูกประเมินในมิติที่หลากหลาย เช่น กลยุทธ์ กระบวนการ การนำองค์กร และองค์ประกอบอื่นๆ รวมถึงการรายงานในเชิงตัวเลข
- 4) การประเมินผลควรเชื่อมโยง และแปลงไปสู่มิติทางการเงิน ทั้งนี้ เพราะการประเมินผลกระทบจะเป็นการสรุปไปสู่ผลที่ตามมาในระยะยาวที่เป็นความสามารถด้านความยั่งยืน และทางการเงินของธุรกิจ

## 7.3 กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- 1) การวัดปัจจัยนำเข้าด้านความยั่งยืน การประเมินผลต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้าที่ทำให้เกิดผลด้านความยั่งยืน เช่น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนา จำนวนงานที่ใช้ในการฝึกอบรม ถือเป็นตัวอย่างของการวัดผลที่ทำให้องค์กร และผู้นำสามารถประเมินทรัพยากรที่ใช้ได้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา ทั้งนี้ ธุรกิจการเงินต้องตระหนักว่าผลกระทบจากพันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้าง และระบบ ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อความสามารถด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งสิ้น

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

**3) การวัดความสามารถการปฏิบัติด้านความยั่งยืน** ทุกการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต้องเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่แสดงถึงการปฏิบัติด้านความยั่งยืนที่เฉพาะเจาะจง โดยผลการปฏิบัติอาจเป็นทั้งผลที่ได้ในทันที และผลที่ตามมาในระยะต่อมา ธุรกิจการเงินอาจกำหนดเป้าหมายสุดท้ายซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดคุณค่ากับสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยไม่ได้เชื่อมโยงไปยังผลกำไรของธุรกิจหรือในอีกทางเลือนหนึ่ง ธุรกิจการเงินอาจพัฒนากลยุทธ์ความยั่งยืนที่เชื่อมโยงการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมและเข้ากับการพัฒนาผลกำไรขององค์กร ในกรณีนี้ความสามารถด้านความยั่งยืนก็จะเป็นผลลัพธ์มากกว่าที่จะเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติ

**4) การวัดการตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสีย** การตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงิน เพราะมีผลกระทบต่อรายได้ระยะสั้น ค่าใช้จ่าย ความสามารถด้านความยั่งยืนในระยะยาวและในระดับต่าง ๆ ของธุรกิจ ดังนั้น การตอบสนองที่เป็นความร่วมมือ และการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญทุกกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธุรกิจการเงินต้องติดตามวัดผลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมถึงผลการตอบสนอง

ของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ และกิจกรรมด้านความยั่งยืนของธุรกิจอย่างชัดเจนด้วย

## 7.4 ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล

1) วัดผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดที่กำหนด และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน

2) วัดผลและประเมินผลตามกรอบการวัดข้างต้น ได้แก่ วัดปัจจัยนำเข้า วัดกระบวนการ และวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการกำหนดการวัดผลและประเมินผล ควรกำหนดถึงผลที่ตามมาจากผลลัพธ์และการสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วย เช่น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างผลต่อเนื่องไปยังการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และส่งผลไปยังความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสังคมตามที่ต้องการหรือไม่ ลักษณะนี้จึงจะเรียกว่าเป็นการสร้างคุณค่าให้กับสังคมอย่างแท้จริง

3) วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติ ทรัพยากรที่ใช้ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งเสริม เพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความผิดพลาดในกรณีที่ผลออกมาต่ำกว่าเป้าหมาย หรือเพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในกรณีที่ผลออกมาสูงกว่าเป้าหมาย

4) จัดเก็บผลการวิเคราะห์ให้เป็นระบบ หมวดยุทธศาสตร์ พร้อมสำหรับการนำไปศึกษา สื่อสาร และการปรับปรุงพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในปีถัดไป



## 8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การแสดงให้เห็นถึงสถานะความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์ รวมถึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าใจ รับรู้ และสามารถประเมินธุรกิจการเงินในแง่มุมที่สำคัญได้

นอกจากนี้ การจัดทำรายงานยังเป็นการยืนยันถึงการปฏิบัติตามพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบันขององค์กรย่อมต้องการทราบถึงความสามารถขององค์กรที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากความสามารถทางการเงิน แต่ในขณะเดียวกันผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันตามลักษณะความสัมพันธ์กับธุรกิจ เช่น ธุรกิจการเงินที่นอกเหนือจากข้อมูลด้านการบริการในรูปแบบต่างๆ แล้ว ลูกค้ายังต้องการทราบถึงนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงด้วย ซึ่งการจัดทำรายงานจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

### 8.1 ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ความชัดเจนในพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และค่านิยม
- กลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามพันธสัญญาที่ได้ให้ไว้
- ความชัดเจนของเป้าหมายที่เชื่อมโยงไปยังพันธสัญญาทางธุรกิจ และความก้าวหน้าของการปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา

- ความรับผิดชอบที่ถูกรับทราบการเข้าไปสู่การปฏิบัติขององค์กร ตลอดจนกระบวนการประกอบธุรกิจ และครอบคลุมในทุกผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
- ความสามารถจากการปฏิบัติที่สร้างคุณค่า และตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ ความห่วงใย และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของธุรกิจการเงิน
- ความเชื่อถือได้โดยมีแนวทาง วิธีการ การวัด การตรวจสอบ การประเมินที่เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐาน และแนวทางสากลที่เหมาะสมกับธุรกิจ รวมทั้งการรับรองและสามารถตรวจสอบได้จาก Third party
- เนื้อหาควรนำเสนอข้อมูลต่างๆ อย่างเหมาะสม และทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย เช่น การใช้กราฟต่างๆ หรือภาพประกอบเนื้อหา

การรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้หลักการความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบได้นั้น ต้องรายงานให้เห็นถึงความสำเร็จ และความล้มเหลวของโครงการจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ และเข้าใจถึงความพยายามในการปฏิบัติและยอมรับในผลกระทบจากการประกอบธุรกิจ อันเกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยสำคัญตามที่ได้รายงานไว้ ทำให้ธุรกิจการเงินยังไม่สามารถบรรลุผลได้ แต่ก็มีความพยายามในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กระบวนการจัดทำรายงานยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ในองค์กร ให้ผู้อ่านเข้าใจ และเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรได้กำหนด ถ่ายทอด ปฏิบัติ วัดผล และปรับปรุง ทั้งนี้ เพราะการรายงานต้องนำเสนอข้อมูลที่ครอบคลุมทุกส่วนของการดำเนินงาน

ซึ่งการจัดทำรายงานมีกระบวนการปฏิบัติเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานในส่วนต่างๆ ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดทีมงานรับผิดชอบในการจัดทำรายงาน
- 2) ศึกษาทำความเข้าใจแนวทางการจัดทำรายงานตามมาตรฐานสากลที่สำคัญ และที่เชื่อมโยงกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อธุรกิจปฏิบัติอยู่ เช่น Global Reporting Initiative (GRI) เป็นต้น
- 3) กำหนดเป้าหมายของการรายงาน เพื่อนำไประบุขอบเขตเนื้อหาของรายงาน แหล่งข้อมูลที่เป็น รูปแบบ และสื่อในการจัดทำรายงาน
- 4) พัฒนาเครื่องมือจัดเก็บข้อมูล ให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐาน และครอบคลุมเนื้อหาของการรายงานที่กำหนดไว้
- 5) อบรมให้ความรู้ความเข้าใจ กับหน่วยงาน และหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรายงาน เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตเนื้อหา และลักษณะของข้อมูลที่ต้องการที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหน่วยงานและหน่วยธุรกิจ
- 6) เก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 7) จัดทำรายงานตามสื่อที่ได้กำหนดไว้
- 8) เผยแพร่รายงานและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

ในปัจจุบัน กรอบการรายงานที่เป็นที่ยอมรับกันคือ Global Reporting Initiative: GRI ซึ่งองค์กรธุรกิจได้นำมาใช้เป็นแนวทางจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนมากที่สุด โดยกรอบแนวทางของ GRI มีเนื้อหาครอบคลุมใน 3 มิติของการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงกระบวนการและตัวชี้วัดในแต่ละประเด็น นอกจากนี้ ยังมีส่วนมุ่งเน้นเฉพาะสำหรับธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงประเด็นเฉพาะธุรกิจที่ควรเปิดเผย ซึ่งเชื่อมโยงไปยังธุรกิจการเงินด้วยเช่นกัน



---

# ภาคผนวก

---

## I. มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน

มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับธุรกิจการเงิน ได้แก่

### ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000



เป็นมาตรฐานสากลที่นำเสนอแนวปฏิบัติในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับองค์กร ที่สามารถใช้กับองค์กรทุกประเภท ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา 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 เป็นแนวทางการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับสภาพยุทธศาสตร์และการดำเนินงานขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับหลักการ 10 ประการ

ภายใต้ 4 หมวดหมู่หลักคือ สิทธิมนุษยชน (human rights) แรงงาน (labor) สิ่งแวดล้อม (environment) และการต่อต้านคอร์รัปชัน (anti-corruption) โดยองค์การสหประชาชาติและองค์กรพันธมิตรผู้สนับสนุนมีความเห็นร่วมว่า องค์กรธุรกิจเป็นตัวขับเคลื่อนพื้นฐานที่สำคัญในระบบโลกาภิวัตน์ สามารถยกระดับมาตรฐานของตลาด ลูกค้า ระบบการเงิน ระบบเทคโนโลยี ตลอดจนสายโซ่อุปทานทั้งระบบให้ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมได้

UNGC เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรทุกกลุ่มทั่วโลก และยังคงความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย

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

## ค) กรอบการรายงานด้านความยั่งยืนตามแนวทาง Global Reporting Initiative (GRI)

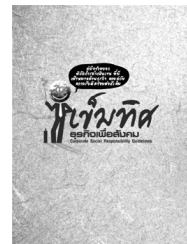


Global Reporting Initiative หรือ GRI เป็นองค์กรที่พัฒนากรอบและแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรลักษณะต่างๆ ในธุรกิจที่หลากหลาย โดยส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญ (materiality) ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และสิ่งแวดล้อม (Environmental) ด้วยตัวชี้วัดต่างๆ ที่สะท้อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้องค์กรได้พัฒนากระบวนการจัดการภายใน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถพิจารณาเปรียบเทียบการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันภายใต้มาตรฐานที่เป็นสากล

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

## ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม

เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคมเป็นคู่มือช่วยบอกพิถีพิถันการดำเนินงานที่มีเป้าหมายด้านธุรกิจควบคู่ความรับผิดชอบต่อสังคม จัดทำโดยคณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อ



ต่อสังคม 8 หัวข้อ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความ เป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษา สิ่งแวดล้อม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อ สังคม และการจัดทำรายงานด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

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

## จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ



เป็นแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในแบบฉบับ ของไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนและองค์กร ธุรกิจในประเทศไทยมีแนวทางการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของ กิจการที่คำนึงถึงทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดย แบ่งออกเป็น 9 เรื่องหลัก ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบกิจการด้วยความ เป็นธรรม การต่อต้านการทุจริต

การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อม นวัตกรรม และการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัด ทำรายงานแห่งความยั่งยืน พร้อมทั้งผนวกเนื้อหาเพิ่มเติมด้านหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง ประเด็นสำคัญของหลักการสากลด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมต่างๆ ได้แก่ ISO 26000 UNGC GRI รวมถึงหลักการกำกับดูแลกิจการ ที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2555 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ด้วย

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



## จ) Collevocchio Declaration

ประกาศนี้ลงนามโดยกลุ่มสนับสนุนกว่า 100 กลุ่ม ในการประชุม World Economic Forum ที่ดาวอส ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เรียกร้องให้สถาบันการเงินทั้งหลายมีการปรับทัศนคตินโยบายการให้กู้ยืมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น ซึ่งประกอบด้วยพันธสัญญา 6 ประการ ได้แก่

### 1) พันธสัญญาต่อความยั่งยืน (Commitment to Sustainability)

สถาบันการเงินควรขยายขอบเขตของวิสัยทัศน์จากการมุ่งเน้นการทำกำไรสูงสุดไปสู่ความยั่งยืนทางสังคม และสิ่งแวดล้อมด้วย

### 2) พันธสัญญาต่อการ “ไม่ทำอันตราย” (Commitment to ‘Do No Harm’)

สถาบันการเงินควรมีการป้องกัน และลดผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อสังคมและ/หรือสิ่งแวดล้อมทั้งของการปฏิบัติการของสถาบันเอง และกิจการของลูกค้า

### 3) พันธสัญญาต่อความรับผิดชอบต่อสังคม (Commitment to Responsibility)

สถาบันการเงินต้องมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบทางสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการทำธุรกรรมของสถาบัน ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงทางการเงินด้วย

### 4) พันธสัญญาต่อการตรวจสอบ (Commitment to Accountability)

สถาบันการเงินจะต้องตรวจสอบได้โดยผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานโดยตรงของสถาบัน และโดยอ้อมจากลูกค้าของสถาบัน

## 5) พันธสัญญาต่อความโปร่งใส (Commitment to Transparency)

สถาบันการเงินจะต้องแสดงความโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่เฉพาะแต่เพียงส่วนที่ได้รับการบังคับตามกฎหมายเท่านั้น แต่รวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นข้อมูลพิเศษเกี่ยวกับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และการทำธุรกรรมด้วย

## 6) พันธสัญญาต่อตลาดและการกำกับดูแลที่ยั่งยืน (Commitment to Sustainable Markets and Governance)

สถาบันการเงินจะต้องสร้างความมั่นใจว่าระบบเศรษฐกิจจะสามารถ ยั่งยืนได้ด้วยการสนับสนุนของนโยบายสาธารณะ ระเบียบปฏิบัติ และกลไกทางการตลาดที่สนับสนุนให้เกิดความยั่งยืน

รายละเอียดของ Collevocchio Declaration นี้ ถือเป็นแถลงการณ์ระดับสากลที่สถาบันการเงินต้องให้ความสนใจ และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.banktrack.org/download/collevocchio\\_declaration](http://www.banktrack.org/download/collevocchio_declaration)

## ข) The Equator Principles



# EQUATOR PRINCIPLES

เป็นหลักกรรมการให้สินเชื่อตามความ  
สมัครใจของสถาบันการเงินที่ถูกริเริ่ม  
ขึ้นโดยบริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ

(International Finance Corporation:

IFC) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ธนาคารโลกโดยเริ่มประกาศใช้ครั้งแรกในปี 2003  
และเข้าร่วมโดยธนาคารระหว่างประเทศชั้นนำของโลกใน 7 ประเทศ

หลักการ Equator Principles มีด้วยกันทั้งหมด 10 ข้อโดยอาศัยพื้นฐาน  
นโยบาย และแนวทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของ IFC และธนาคารโลกในการ  
บริหารจัดการประเด็นทางสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธนาคารที่รับหลักการนี้  
จำแนกโครงการขอกู้ที่มีมูลค่ามากกว่า 10 ล้านดอลลาร์สหรัฐขึ้นไปตามความเสี่ยง  
ทางสังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นระดับ A (ความเสี่ยงสูง) B (ความเสี่ยงปานกลาง)  
และ C (ความเสี่ยงต่ำ) โดยโครงการที่อยู่ในกลุ่ม A และ B ผู้ยื่นกู้จะต้องเตรียม  
แนวทางรายละเอียดการประเมินผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้ง  
มาตรการในการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบตามแนวทางของ IFC นอกจากนี้  
โครงการของกลุ่ม A และ B ต้องมีแนวทางในการปรึกษา และได้รับความคิดเห็น  
จากผู้มีส่วนได้เสียในท้องถิ่นรวมทั้งมีกระบวนการในการติดตาม และการรายงาน

นับตั้งแต่ประกาศใช้ในปี 2007 จนถึง 2015 มีสถาบันการเงินเข้าร่วม  
81 แห่งจาก 36 ประเทศ

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.equator-principles.com>

## II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

กลุ่มอุตสาหกรรมใน SET และ mai	หมวดธุรกิจใจใน SET*
1. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	1. ธุรกิจการเกษตร 2. อาหารและเครื่องดื่ม
2. สินค้าอุปโภคบริโภค	1. แฟชั่น 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
5. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	1. วัสดุก่อสร้าง 2. กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 3. พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
6. ทرفพยากร	1. พลังงานและสาธารณูปโภค 2. เหมืองแร่

กลุ่มอุตสาหกรรมใน SET และ mai	หมวดธุรกิจ SET*
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