

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
สำหรับบริษัทจดทะเบียนใน

ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

CSR

Best
Practices



CSR BEST PRACTICES

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

ISBN : 978-616-7227-51-1

ผู้เขียน : อนันตชัย ยูระประถม

กองบรรณาธิการ : สถาบันธุรกิจเพื่อสังคมและสถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ผู้จัดพิมพ์ เผยแพร่ และสงวนลิขสิทธิ์โดย

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

62 ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 02-229-2608-9, 02-229-2610 และ 02-229-2612

พิมพ์ครั้งที่ 1 : สิงหาคม 2556

จำนวน : 500 เล่ม

ออกแบบและพิมพ์ที่ : บริษัท คุณาไทย จำกัด (วนิดาการพิมพ์)

โทรศัพท์ 08-1783-8569

บทนำ

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

ในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศให้ยั่งยืนนั้น บริษัทจดทะเบียนต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องและกำหนดให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์แผนงาน และกระบวนการในการดำเนินงานที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัท

จดทะเบียนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้ก้าวไปสู่การเจริญเติบโตอย่างเข้มแข็ง ที่สำคัญผู้บริหารองค์กรต้องสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป

สำหรับในประเทศไทยนั้น พบว่าบริษัทจดทะเบียนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในขอบเขตที่จำกัดและยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอุปสรรคของบริษัทจดทะเบียนต่างๆ ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ หลายบริษัทมีรูปแบบการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งเน้นไปในการทำกิจกรรมเพื่อการให้ การสนับสนุนและการพัฒนาชุมชนหรือสังคมภายนอกองค์กร และมักดำเนินการไม่ต่อเนื่อง ไม่มีการติดตามผลของกิจกรรม หรือมีการติดตามผลในระดับของผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมเท่านั้น เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนเงินหรือสิ่งของที่นำไปบริจาค จำนวนต้นไม้ที่ปลูก เป็นต้น ซึ่งไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการสร้างคุณค่าที่แท้จริงที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวและไม่สามารถนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนที่แท้จริง

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนที่ตระหนักถึงความสำคัญและต้องการจะเริ่มต้นการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมพร้อมทั้งมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างในการเริ่มต้นสำหรับการนำไปพัฒนาต่อยอดได้ สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute : CSRI) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงได้ร่วมกับ สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Business Development Institute : SBDi) จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัทจดทะเบียนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และได้รวบรวมแนวคิดที่สำคัญของการ

ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมาจัดทำหนังสือเล่มนี้ขึ้น เพื่อแนะนำแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่บริษัทจดทะเบียนในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) รวม 9 กลุ่มอุตสาหกรรม 26 หมวดธุรกิจ

แนวปฏิบัติเล่มนี้มีการประมวลเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประเด็นท้าทายที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ประกอบด้วย การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร การกำหนดนโยบายและแผนแม่บท การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาแผนการปฏิบัติการ ความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติตามแผนความรับผิดชอบต่อสังคม การวัดผล การวิเคราะห์และการประเมินผลการดำเนินงาน และการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมต่อไป

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
สิงหาคม 2556

สารบัญ

บทที่ 1

**การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) 9**

- 1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 10**
 - 1.1 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) 10
ต้องมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 1.2 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) 11
ได้ประโยชน์จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2. ประเด็นท้าทายที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงาน
อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม 13**
 - 2.1 ลักษณะเฉพาะของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
เอ็ม เอ ไอ (mai) 13
 - 2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล 13
 - 2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) 15

บทที่ 2

**แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) 18**

- 1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร 22**
 - 1.1 การกำหนดพันธสัญญา 22
 - 1.2 การนำองค์กร 28

2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงาน	29
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	
2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม	29
2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	33
3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	34
3.1 การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม	34
3.2 การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม	36
3.3 การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	37
3.4 การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	38
3.5 การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง	39
3.6 การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย	39
4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม	39
5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	41
5.1 หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	42
5.2 ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	43
6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	45
7. การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผล	47
7.1 บทบาทสำคัญของระบบการวัดผลและการประเมินผลที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	47
7.2 หลักการเกี่ยวกับการวัดผล	49
7.3 กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	50
7.4 ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล	51

8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	52
8.1 ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	53
ภาคผนวก	56
I. มาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)	57
ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000	57
ข) หลักปฏิบัติข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ United Nations Global Compact (UNGC)	58
ค) หลักเกณฑ์การรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน Global Reporting Initiative (GRI)	59
ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม	59
จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ	60
II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)	61

บทที่ 1

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
เอ็ม เอ ไอ (mai)

1. ความสำคัญของการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

1.1 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) (Market for Alternative Investment) เป็นแหล่งระดมทุนของธุรกิจที่มีศักยภาพขนาดกลางและเล็ก โดยเน้นธุรกิจที่มีการเติบโตสูงและมีแนวโน้มการเติบโตดีในอนาคต ดังนั้น บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จึงมีความหลากหลาย อาทิ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสุขภาพและท่องเที่ยว ด้านการขนส่ง ด้านพลังงานและพลังงานทดแทน ด้านอาหาร เป็นต้น โดยที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จะมีลักษณะร่วมกันคือ มีแนวโน้มการเติบโตดีในอนาคต และเน้นการทำการตลาดในเชิงรุก

การที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มีขนาดเล็กกว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงถือเป็นประเด็นที่ค่อนข้างท้าทายในการสร้างแรงดึงดูดแก่ผู้ลงทุนว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจของผู้ลงทุน ซึ่งนอกเหนือจากการเติบโตทางเศรษฐกิจของบริษัทแล้ว การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมยังเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับของผู้ลงทุน ประชาชนและสังคมทั่วไปในการดำเนินกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องมีการดำเนินงานอย่างมี

ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเติบโตของบริษัท ให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น สะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อผู้ลงทุน หรือบุคคลภายนอกได้อย่างมีนัยสำคัญ อันจะนำไปสู่การก้าวเป็นบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือเป็นบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อย่างมั่นคงและยั่งยืนในอนาคต

1.2 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ได้ประโยชน์จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ได้รับประโยชน์ จากการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังต่อไปนี้

1) ผลกระทบเชิงบวกในการทำธุรกิจ ในแง่ของการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อลูกค้าหรือผู้บริโภค และการสร้างความภาคภูมิใจให้กับ พนักงานของบริษัท

2) สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เช่น ชุมชนใกล้เคียง

3) เกิดภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจที่ดำเนินงานไปพร้อมกับ จริยธรรมของวิชาชีพว่า ผลที่ได้รับจากการประกอบวิชาชีพจะมีคุณภาพ เนื่องจากบริษัทดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

4) เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงานจากความพยายาม ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลปฏิบัติที่ดีในเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อม

5) เกิดการสื่อสารและเชื่อมโยงถึงผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ทั้งในรูปแบบของการสร้างความสำคัญ การสร้างความเข้าใจ และการดำเนินกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

6) เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยง ลดความขัดแย้งทางสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการมีธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภครวมถึงผู้มีส่วนได้เสียในการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ ไม่เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริโภค

7) สร้างโอกาสและความได้เปรียบทางการตลาดสำหรับผู้บริโภคที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ประเด็นท้าทายที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1 ลักษณะเฉพาะของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มีลักษณะการดำเนินกิจการที่มีขนาดกลางและขนาดเล็ก เป็นบริษัทที่มีแนวโน้มในการเติบโตทางธุรกิจที่สามารถก้าวไปสู่การเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ในอนาคต

2.2 เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

ประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาลนับเป็นหัวข้อแรกของการวิเคราะห์ประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องดำเนินการ โดยเฉพาะประเด็นด้านเศรษฐกิจนั้นถือเป็นพื้นฐานแรกที่ธุรกิจทุกประเภทต้องคำนึงถึง เพราะการที่ธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ต้องมีผลประกอบการที่ดี สร้างผลตอบแทนที่น่าพอใจให้กับผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร และพนักงาน และสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับระบบ

เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งในส่วนของประเด็นเศรษฐกิจนี้ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อาจมีประเด็นย่อยที่เป็นความเสี่ยงหรือโอกาสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในท้องถิ่น การลงทุนในสาธารณูปโภคพื้นฐานในพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการ เป็นต้น

สำหรับประเด็นธรรมาภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจที่ต้องกำกับด้วยหลักปฏิบัติสำคัญคือการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย การมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการสร้างความโปร่งใส การกำหนดหลักปฏิบัติที่เป็นธรรมาภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธุรกิจเป็นหนทางสำคัญของการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลถึงเจ้าของกิจการ หรือผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจโดยตรง ซึ่งในประเด็นธรรมาภิบาลนี้ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อาจมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือสนับสนุนให้คู่ค้ากระทำการที่ผิดกฎหมาย การนำเสนอข้อมูลที่บิดเบือนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย หรือการปฏิบัติงานแบบที่ไม่มีระบบการตรวจสอบ เป็นต้น

ในส่วนของประเด็นทางสังคม บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อาจมีประเด็นที่น่ากังวลเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันระหว่างพนักงานชายและหญิงเกี่ยวกับค่าตอบแทน สวัสดิการ การส่งเสริมให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การละเมิดข้อมูลส่วนตัว หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

ในขณะที่ประเด็นทางสิ่งแวดล้อม บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อาจมีความเสี่ยงโดยตรงในเรื่องของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการผลิต การใช้แหล่งน้ำร่วมกับชุมชน การใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น ก่อนที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จะพิจารณาประเด็นความท้าทาย หรือความเสี่ยงใดๆ ขององค์กรนั้นสามารถเริ่มต้นด้วยแนวคิด 4 เรื่องดังกล่าวข้างต้นเป็นพื้นฐาน โดยแต่ละเรื่องสามารถพิจารณาลงไปเป็นประเด็นปลีกย่อยได้อีกตามลักษณะเฉพาะและองค์ประกอบของธุรกิจแต่ละประเภท

2.3 ประเด็นท้าทายในการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้บริษัทก้าวไปสู่ความเข้มแข็งและความมั่นคงได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยประเด็นท้าทายสำคัญที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ควรให้ความสนใจ มีดังนี้

1) **ธรรมาภิบาลของบริษัท** บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ล้วนต้องการเติบโตไปสู่การเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้น ดังนั้น การที่บริษัทเติบโตได้มากภายในระยะเวลาที่รวดเร็วย่อมส่งผลดีต่อบริษัทในขณะเดียวกัน ความมุ่งมั่นอันแรงกล้าดังกล่าวของบริษัทอาจส่งผลให้แนวทางการดำเนินกิจการของบริษัทมีความคลาดเคลื่อนและกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัทได้ เช่น มีความพยายามในการสร้างตัวเลขผลประกอบการให้เป็นที่น่าสนใจต่อผู้ลงทุนมากที่สุด จนในบางครั้งอาจใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้องซึ่งแม้จะไม่ผิดกฎหมาย แต่หากตรวจพบก็อาจส่งผลกระทบต่อความโปร่งใสและ

ความน่าเชื่อถือของบริษัทได้อย่างมีนัยสำคัญ และหากมีผลกระทบในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้น ก็อาจส่งผลไปถึงอนาคตและความมั่นคงของบริษัทในระยะยาวได้ ถึงแม้ว่าบริษัทจะมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในประเด็นอื่นๆ เช่น การดูแลลูกค้าหรือผู้บริโภค การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมก็ตาม ย่อมไม่อาจทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภาพของการเป็นองค์กรที่ไม่มีธรรมาภิบาลนี้ได้

2) การบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อรับมือกับความผันผวนหรือการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมในบางกลุ่มธุรกิจในพื้นที่ที่บริษัทดำเนินกิจการ ซึ่งหากมีเหตุการณ์สำคัญที่มีผลทางเศรษฐกิจ การเมือง หรือสิ่งแวดล้อมสำหรับบางกลุ่มธุรกิจเกิดขึ้น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ย่อมได้รับผลกระทบที่รุนแรงยิ่งกว่าบริษัทขนาดใหญ่ กล่าวคือ ในขณะที่บริษัทขนาดใหญ่อาจได้รับผลกระทบที่ส่งผลต่อตัวเลขผลกำไร แต่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อาจส่งผลไปถึงการดำรงอยู่ของบริษัทได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องมีการออกแบบแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีความละเอียดถี่ถ้วน ชัดเจนและครอบคลุมถึงผลกระทบต่างๆ โดยรอบด้าน เพื่อรับมือกับสภาวะต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินกิจการ

3) การปฏิบัติต่อแรงงาน การให้ความสำคัญต่อบุคลากรในบริษัท เนื่องจากบุคลากรของบริษัทถือเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการขับเคลื่อนกิจการมากยิ่งขึ้นกว่าอุปกรณ์หรือเครื่องจักร การให้ความสำคัญโดยการดูแล และเอาใจใส่ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดถือเป็นปัจจัยขับเคลื่อนอันสำคัญยิ่งต่อการเติบโตของบริษัท การสนับสนุนด้านสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของบริษัทและการดำเนินการด้านอื่นๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรของบริษัทไม่เพียงแต่จะส่งผลไปสู่หน้าที่ที่มี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมเท่านั้น แต่ยังสามารถนำซึ่งความ
จงรักภักดี ความรักและความห่วงใยที่มีต่อบริษัทไปด้วยในตัว และถือเป็น
รากฐานสำคัญที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนของบริษัท ในทางกลับกันหากบุคลากร
ภายในบริษัทไม่ได้มีความพึงพอใจซึ่งแม้มีโชอยู่ในระดับที่ไม่มีความสุขก็ตามย่อม
ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทได้ และหากอยู่ในระดับที่มีการรวมตัว
ในกลุ่มบุคลากรภายในของบริษัทเพื่อเรียกร้อง หรือต่อต้านต่อบริษัทก็อาจ
นำไปสู่ความน่าเชื่อถือของบริษัทในระยะยาวได้



บทที่ 2

แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มีขนาดเล็กกว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นทุนจดทะเบียน บุคลากร ตลอดจนงบประมาณดำเนินงาน ดังนั้น ทิศทางที่สำคัญของการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จึงควรควบคู่ไปกับการสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจะต้องส่งผลไปถึงการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทด้วย เช่น การให้ความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน ด้านแรงงาน หรือการดำเนินธุรกิจที่เน้นการดูแลผู้บริโภคสินค้าหรือบริการของบริษัท เป็นต้น

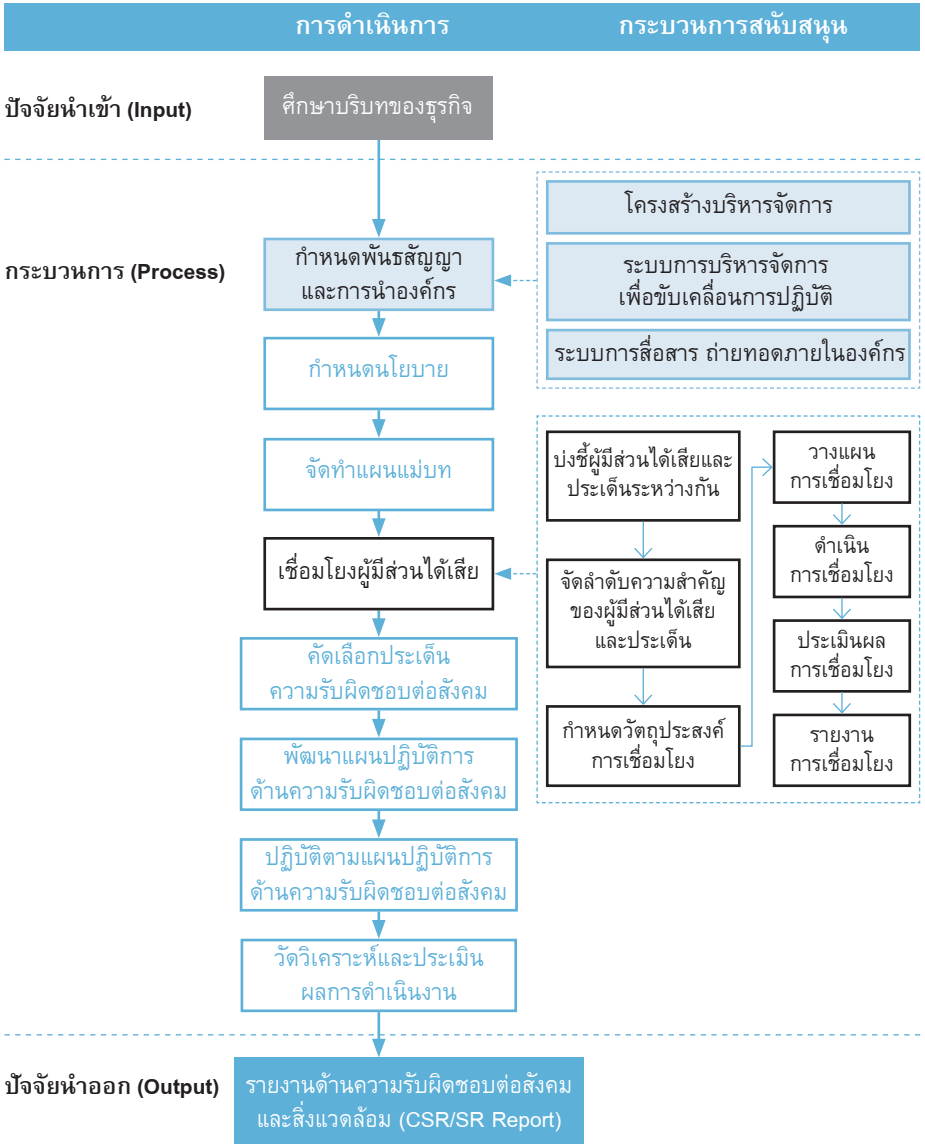
การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ควรให้ความสำคัญต่อแนวปฏิบัติในบริบทภายในของบริษัทก่อนเป็นอันดับแรก และหากจะเป็นประเด็นภายนอกก็จะต้องเป็นการคำนึงถึงลูกค้าก่อนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินงานสามารถสนับสนุนผลการปฏิบัติทางธุรกิจโดยรวมและสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกต่อบริษัท รวมทั้งช่วยลดความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทไปด้วยในตัว

ดังนั้น ในการนำแนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาปฏิบัตินั้น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องศึกษาลักษณะที่สำคัญและบริบทของธุรกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กรเสียก่อน เช่น

- บริบทภายใน ได้แก่ ลักษณะของผู้ถือหุ้น โครงสร้างการบริหารจัดการ โครงสร้างบุคลากร สถานที่ตั้งกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย ห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจ เป็นต้น
- บริบทภายนอก ได้แก่ แนวคิดด้านการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในระดับสากลและระดับท้องถิ่นในปัจจุบัน มาตรฐานและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับสากลและระดับท้องถิ่น การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประเภทเดียวกัน เป็นต้น

เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดเนื้อหาต่างๆ ของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการกำหนดพันธสัญญา เป้าหมายของการสร้างการเปลี่ยนแปลง การวางแผนงานระดับต่างๆ ไปจนถึงการประเมินผลการปฏิบัติ และนำข้อมูลกลับมาปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานต่อไป

ขั้นตอนสำคัญของแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลัก



1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร
2. การกำหนดนโยบายและจัดทำแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย
4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม
5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
7. การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผล
8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดพันธสัญญาและการนำองค์กร

1.1 การกำหนดพันธสัญญา

ผู้นำองค์กรต้องกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะรวมอยู่ในพันธสัญญาในเชิงธุรกิจขององค์กร หรือเป็นพันธสัญญาเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรว่าต้องการจะเป็นอย่างไรในอนาคต เป็นการแสดงทิศทางที่มีจุดหมายชัดเจนจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผสมผสานกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำไปกำหนดพันธกิจ นโยบาย และแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในลำดับต่อไปขององค์กร โดยเป้าหมายสำคัญของพันธสัญญา คือ การสร้างแรงบันดาลใจ

• เจาะใจสำคัญต่อความสำเร็จในการสร้างแรงบันดาลใจผ่านการกำหนดพันธสัญญา

1) การส่งผ่านพันธสัญญาขององค์กรจากผู้นำองค์กรและผู้บริหารระดับสูงไปสู่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

2) การสร้างความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงของค่านิยมหลักขององค์กรกับค่านิยมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งได้รับการยอมรับว่าสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่มีคุณค่า

3) การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อนำความคิดเห็นหรือประเด็นที่ได้รับความสนใจและห่วงใยจากผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปสู่กระบวนการสร้างวิสัยทัศน์และการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร

การกำหนดพันธสัญญาดังกล่าวมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความมุ่งมั่นให้กับพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานทุกคนตระหนักว่าแต่ละคนมีความสำคัญต่อการมุ่งไปสู่จุดหมาย สร้างความรู้สึกผูกพัน มุ่งมั่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ทำทลาย เกิดความหมายในการทำงาน

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

• พันธสัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ควรกำหนดอยู่บนสมมติฐานความท้าทายทางสังคมที่สำคัญ

ปัจจุบันบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เริ่มมองเห็นการเปลี่ยนแปลงและความสำคัญของตัวธุรกิจเองในบทบาทของการส่งมอบคุณค่าให้กับสังคม ดังนั้น วิสัยทัศน์ที่เป็นพันธสัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จึงควรกำหนดอยู่บนสมมติฐานความท้าทายทางสังคมที่สำคัญ เช่น นวัตกรรมเพื่อการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการกระบวนการผลิต การบริหารจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของสายโซ่อุปทาน การสร้างอุตสาหกรรมสีเขียว การผลิตสินค้าด้วยวัสดุจากแหล่งพลังงานทดแทน เป็นต้น

• พันธสัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ควรแสดงให้เห็นสิ่งสำคัญ ดังนี้

- 1) ภาพการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2) การเชื่อมโยงวิสัยทัศน์กับค่านิยมหลักขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สำคัญในธุรกิจ
- 3) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจและคุณค่าที่จะได้รับร่วมกัน

• **หลักสำคัญในการกำหนดพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม**

- 1) สร้างการมีส่วนร่วมกับคณะกรรมการ ผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานขององค์กร เพื่อร่วมกันมองหาเป้าหมายและบทบาทขององค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างผลกระทบในเชิงบวกให้กับสังคม
- 2) สร้างการเชื่อมโยงกับคุณค่าหลักขององค์กรที่นำไปสู่การปฏิบัติที่สร้างคุณค่าเชิงบวกและได้รับการยอมรับในระดับสากล
- 3) สร้างการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้องค์กรได้รับความคิดเห็นและประเด็นที่เป็นความสนใจ ความห่วงใย จากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การสร้างพันธสัญญาที่มุ่งดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างสมดุล

หลักการข้างต้นดังกล่าวเป็นการสนับสนุนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ในการพัฒนาวิสัยทัศน์และเป้าหมายเพื่อให้สามารถตอบคำถามสำคัญได้ว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ควรสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้อย่างไร และการเปลี่ยนแปลงนั้นทำให้บริบทด้านความยั่งยืนในมิติต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของทั้งบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) และสังคมโดยรวมดีขึ้นได้หรือไม่ อย่างไร ดังนั้น วิสัยทัศน์จึงเป็นตัวกำหนดทิศทางให้กับองค์กร และเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างการปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในอนาคต

ตัวอย่างพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่างๆ

วิสัยทัศน์ของบริษัท ริงสิตพลาซ่า จำกัด ผู้บริหารศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค ริงสิต

The Retail Professional that You Can Trust For a Sustainable Future.

เรามุ่งมั่นจะเป็นผู้นำในธุรกิจพัฒนาและบริหารอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าปลีกที่เติบโตอย่างมีคุณภาพ ทั้งในด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า คู่ค้า การเข้าใจและเอาใจใส่พนักงาน นักลงทุน และผู้ถือหุ้น ควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ที่มา : <http://www.futurepark.co.th>

บริษัท อำพลฟู้ดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด

วิสัยทัศน์ : เป็นผู้นำนวัตกรรมอาหารไทยสู่ตลาดโลก ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปรัชญา : นวัตกรรมอาหารสุขภาพ เพื่อความสะดวกและความสุขของผู้บริโภค (3 ส.)

ภารกิจ : 1. สร้างนวัตกรรมด้วยการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน

1.1 ผลิตภัณฑ์จากมะพร้าว

1.2 อาหารไทยกึ่งสำเร็จรูป และพร้อมปรุง

1.3 เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ

1.4 เครื่องปรุงรสเพื่อสุขภาพ

1.5 ผลิตภัณฑ์ขนม

2. เพิ่มศักยภาพการผลิต ด้วยระบบการจัดการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. เสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสร้างบรรยากาศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วม

4. สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดูแลรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ที่มา : <http://www.ampolfood.com>

บริษัท ศูนย์บริการเหล็กสยาม จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านศูนย์บริการเหล็กม้วนและเหล็กแผ่นในประเทศ ที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และพนักงานอย่างเป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

พันธกิจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความปลอดภัยมาเป็นอันดับหนึ่ง คำนึงถึงความพอใจ ห่วงใยใส่ใจสังคม ระดมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (**S**afety First, **S**atisfaction, **S**ocial Care, **C**ontinual Improvement)

ที่มา : <http://www.ssscth.com>

1.2 การนำองค์กร

ผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งนอกจากการกำหนดทิศทางผ่านพันธสัญญาดังกล่าวแล้ว ยังต้องแสดงบทบาทในการนำองค์กรอีกด้วย เพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในองค์กร

โดยบทบาทในการนำองค์กรควรครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

1) กำหนดให้องค์กรมีโครงสร้างการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการส่งเสริมและเชื่อมโยงแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งหมดขององค์กร ในรูปแบบต่างๆ เช่น คณะกรรมการ กลุ่มดำเนินงาน หรือผู้แทน CSR ของหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย

2) ออกแบบระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติ ได้แก่

- ระบบการบริหารจัดการ
- ระบบการติดตามงานและประเมินผล
- ระบบสนับสนุนที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนทุกส่วนให้ดำเนินงานตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรได้ให้พันธสัญญาไว้ เช่น ระบบการประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ ระบบการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร เป็นต้น

3) สื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าหมาย ทิศทางและคุณค่าของความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ลูกค้า ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียสำคัญขององค์กรเพื่อโน้มน้าว และชักจูงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

4) มีส่วนร่วมกับหน่วยงานและพนักงานในการมีความรับผิดชอบต่อสังคมตั้งแต่การคิด การตัดสินใจ การร่วมกิจกรรมจนถึงการประเมินความสำเร็จ

2. การกำหนดนโยบายและแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1 การกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการแสดงหลักการ กรอบความคิด และแนวทางการดำเนินงานที่บอกให้ทราบถึงทิศทางในการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงการตัดสินใจ หรือความตั้งใจของผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความตระหนัก โดยเฉพาะสำหรับพนักงานแล้ว เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรต่อไป นอกจากนี้ การกำหนดและประกาศนโยบายยังเป็นจุดเริ่มต้นของการขับเคลื่อนเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย

ตัวอย่างนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่างๆ

องค์กรเกษตรกรรม

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1. ดำเนินกิจการภายใต้จิตสำนึกที่ดีทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน
2. สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาและปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตัวองค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคม
3. พึงเคารพและให้ความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนต่อพนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ทุกหน่วยงาน
4. ตระหนักถึงความสำคัญในด้านแรงงานและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแรงงานอันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจที่ชัดเจน
5. มุ่งมั่นและแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาและลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินกิจการ
6. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบภายในที่เกี่ยวข้องกับการค้าและยึดหลักจริยธรรมในการดำเนินกิจการ
7. มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และยึดถือผู้บริโภคเป็นหัวใจหลักที่ต้องคำนึงถึงในการดำเนินกิจการ
8. กำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูล และการรักษาความลับ และดำเนินการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
9. สร้างสรรค์และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ

ที่มา : <http://www.gpo.or.th>

บริษัท ไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)

1. การกำกับดูแลองค์กร

บริษัทฯ มุ่งมั่นให้มีการดำเนินธุรกิจที่ดี มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน มีความสามารถในการแข่งขัน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงในปัจจุบันและอนาคต และมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ มีความโปร่งใส มีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เคารพต่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย เคารพต่อหลักนิติธรรม เคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากลและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

2. สิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนซึ่งเป็นสิ่งที่มาแต่กำเนิด ไม่อาจถ่ายโอน ความเป็นตัวตน ไม่สามารถแบ่งแยกส่วนได้และมีความพึ่งพากันและกัน โดยองค์กรมีความเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น ส่งเสริมการเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศและชนชั้น ไม่ใช้แรงงานเด็ก และต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

3. การปฏิบัติด้านแรงงาน

บริษัทฯ ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรอันมีค่าที่สุดที่จะนำพาให้บริษัทฯ มีความเข้มแข็ง สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน บริษัทมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ ทุกกระบวนการอันส่งผลถึงสภาพในการทำงานที่ดี เช่น การพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถพนักงานให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีคุณธรรม ทำประโยชน์ให้สังคม มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรและรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

4. สิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีที่สะอาดและทันสมัย เพื่อให้ทุกกระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน โดยใช้หลัก 3R คือ ลดการใช้ทรัพยากร (Reduce) หมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Reuse/Recycle) และฟื้นฟูกลับสู่สภาพเดิม (Replenish) และมีนโยบายไม่ปล่อยมลพิษสู่สิ่งแวดล้อม (Zero Emission) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กระบวนการสร้างอุตสาหกรรมสะอาดอย่างแท้จริง

5. การดำเนินการอย่างเป็นธรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมโดยนำหลักจริยธรรมไปใช้กับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบ การแข่งขันอย่างยุติธรรม การปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และการเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

6. ความสัมพันธ์กับลูกค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการปฏิบัติทางด้านการตลาดที่เป็นธรรม โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย พร้อมทั้งการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า และพร้อมตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ให้ข้อเสนอแนะในการใช้สินค้า ให้คำปรึกษาวิธีการแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดเพื่อการบริโภคอย่างยั่งยืน

7. ชุมชนและสังคม

บริษัทฯ ตระหนักในความเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและสังคมซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบต่อในการช่วยเหลือ สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชน ตลอดจนการพัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนและสังคมเพื่อความเป็นอยู่

ที่ดีขึ้น ด้วยการสร้างการจ้างงานและสร้างความหลากหลายในกิจกรรมในเชิงเศรษฐกิจ การทำให้เกิดความเข้มแข็งของหน่วยงานต่างๆ ของชุมชน

ที่มา : <http://www.thaiplastic.co.th>

2.2 การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าทั้งในระยะยาวและระยะสั้น การนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติจึงต้องมีความต่อเนื่อง สร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างกิจกรรมกับคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม การกำหนดแผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นการมองกระบวนการพัฒนาเชิงระบบเพื่อให้ความรับผิดชอบต่อสังคมถูกบูรณาการเข้าไปสู่กระบวนการประกอบธุรกิจในทุกขั้นตอน และกลายเป็นการปฏิบัติประจำวันและพัฒนาเป็นระบบการดำเนินงานที่ยึดอยู่กับเป้าหมายและพันธสัญญาที่องค์กรกำหนดไว้

แผนแม่บทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแผนระยะยาวที่ใช้เป็นต้นแบบหลักในการวางแผนปฏิบัติที่แสดงทิศทางการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นนามธรรม จึงควรครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

- แนวคิดและความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- เป้าหมายสูงสุดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- กรอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งแสดงถึงประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นเฉพาะธุรกิจขององค์กร

- แนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินการของประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ระบุไว้ในกรอบการดำเนินงาน
- ทิศทางและกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

3. การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มีการเชื่อมโยงอย่างแนบแน่นระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่สำคัญ เช่น คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต องค์กรภาครัฐ เป็นต้น ดังนั้น การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นแนวปฏิบัติสำคัญที่จะทำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มองเห็นและเข้าใจถึงลักษณะของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ตระหนักถึงความสัมพันธ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมากกว่ามิติของการเป็นผู้ให้บริการและลูกค้า แต่ยังรวมถึงมิติในเชิงผลกระทบและการพึ่งพากัน และนำไปสู่กระบวนการเชื่อมโยงเพื่อสร้างการสนับสนุนการประกอบธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างมั่นคง

ขั้นตอนสำคัญของกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มีดังนี้

3.1 การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนที่ทำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มองเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับธุรกิจในประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการประกอบธุรกิจ ดังนี้

1) การกำหนดกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจ โดยการใช้อย่างห่วงโซ่คุณค่า หรือห่วงโซ่คุณค่าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบังคับผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความรับผิดชอบที่เชื่อมโยงระหว่างกัน

2) การบังคับผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อศึกษา สรรวจผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นที่เชื่อมโยงกันตามกรอบกระบวนการประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ รวมถึงพิจารณาถึงผลกระทบที่มีระหว่างกันจากกระบวนการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มองเห็นผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละจุดของกระบวนการและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสียเข้าด้วยกัน โดยการใช่วิธีการต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสานเสวนา การจัดประชุมกลุ่มย่อย การลงสำรวจพื้นที่ ฯลฯ โดยตัวอย่างขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น

- กำหนดกรอบการศึกษาผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม และทำการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเบื้องต้นในกระบวนการ เช่น ลูกค้า คู่ค้า และผู้จัดหาปัจจัยการผลิต เป็นต้น
- ลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลและจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อบังคับประเด็นผลกระทบทั้งทางลบและทางบวกที่เป็นข้อห่วงใย ข้อกังวล ความคาดหวังร่วมกัน
- จัดทำข้อมูลและรายละเอียดของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ฐานะเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่มีต่อธุรกิจ

ซึ่งการศึกษาอาจพบว่า ลูกค้าคาดหวังให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) รับผิดชอบต่อในประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง คู่ค้าคาดหวังให้รับผิดชอบต่อประเด็นการประกอบธุรกิจ

อย่างเป็นธรรมชาติ ผู้จัดหาปัจจัยการผลิตต้องการให้รับผิดชอบเรื่องความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้น นอกเหนือคุณสมบัติด้านคุณภาพการบริการแล้ว ผู้มีส่วนได้เสียยังต้องการให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ให้ความสำคัญกับประเด็นทางสังคมด้วย

3.2 การวิเคราะห์และลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นขั้นตอนหลักสำคัญที่ทำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนของแต่ละประเด็นที่ต้องดำเนินการตอบสนอง ได้แก่

1) ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดเงื่อนไขข้อบ่งชี้ต่างๆ ที่เหมาะสมกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เช่น อิทธิพลและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธุรกิจ หรือผลประโยชน์ และการพึ่งพาระหว่างกัน ความรับผิดชอบต่อที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องมีต่อผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมาย เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การลำดับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อองค์กร

2) ลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจ ว่าแต่ละประเด็นที่ไต่บ่งชี้จากขั้นตอนการประกอบธุรกิจนั้น มีระดับความสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยองค์กรต้องกำหนดเงื่อนไขในการบ่งชี้ระดับความสำคัญ เช่น พิจารณาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่วงเวลาของการเกิดผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาว ผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3) จับคู่ระหว่างประเด็นและผู้มีส่วนได้เสียกับกระบวนการประกอบธุรกิจ เพื่อจัดลำดับความสำคัญ เช่น การหาประเด็นที่มีผลกระทบ

ต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ประเด็นที่สร้างผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจได้ในระยะสั้น ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองเป็นลำดับต้นๆ เพื่อป้องกันความเสียหายหรือเพื่อสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ

3.3 การวิเคราะห์ ทบทวน และการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จะนำประเด็นที่ได้รับการระบุว่ามีความสำคัญสูงต่อผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและต่อการประกอบธุรกิจมาพิจารณาทบทวนถึงการตอบสนองที่ดำเนินการอยู่นั้นว่าอยู่ในประเภทใด ดังต่อไปนี้

1) การตอบสนองเชิงตั้งรับ หมายถึง การพิจารณาการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนเป็นครั้งๆ โดยยังไม่มีกระบวนการในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

2) การตอบสนองแบบมีกระบวนการ หมายถึง การดำเนินการตอบสนองอย่างเป็นกระบวนการ นับตั้งแต่การได้รับการเรียกร้อง ดำเนินการตอบสนอง การติดตาม การประเมินผล แต่องค์กรยังไม่ได้มีการนำเข้าไปสู่ระบบการบริหารจัดการขององค์กร

3) การตอบสนองเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การพัฒนาเป็นระบบที่มีหน่วยงานรับผิดชอบในการศึกษา พัฒนาแนวทางในการตอบสนองอย่างเป็นกระบวนการ มีการวัดผลและประเมินการตอบสนองเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นกลยุทธ์ขององค์กรที่ให้ฝ่ายต่างๆ ดำเนินการร่วมกัน

โดยบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ควรวิเคราะห์ถึงความพอเพียงของผลลัพธ์และคุณค่าที่ได้จากการดำเนินการเชื่อมโยงที่ผ่านมา

เพื่อทบทวนวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยง และพัฒนาแนวทางการตอบสนองต่อประเด็นใหม่ให้มีความเหมาะสมและพอเพียงในการสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดอย่างสมดุล

ทั้งนี้ ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงนั้น ควรกำหนดให้สอดคล้องและส่งเสริมต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร เช่น

- วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อจัดตั้งโรงงานผลิตในพื้นที่ภายใน 2 ปี
- วัตถุประสงค์การเชื่อมโยง เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับของชุมชนต่อโครงการใหม่ของบริษัท

3.4 การวางแผนและการดำเนินการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) สามารถดำเนินงานในชั้นตอนนี้ได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงที่กำหนดไว้ เช่น

- การสานเสวนา ในกรณีที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องการสร้างความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับกระบวนการผลิตและเครื่องจักร
- การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ในกรณีที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องการหาแนวทางในการดำเนินการ
- การแถลงนโยบายเป็นการเชื่อมโยงเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงพันธสัญญาและแนวทางในการปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบของธุรกิจ เช่น การจัดประชุมเชิญผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตเข้าร่วมเพื่อประกาศนโยบายว่าบริษัทจะสนับสนุนนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว เป็นต้น

3.5 การติดตามวัดผลและการประเมินผลการเชื่อมโยง

ขั้นตอนนี้เป็น การพิจารณาว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการไปนั้นเพียงพอต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถตอบเป้าหมายทางกลยุทธ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ได้หรือไม่

3.6 การรายงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย

เป็นขั้นตอนของการพัฒนาการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และกลยุทธ์ขององค์กร โดยองค์กรสามารถจัดประชุมเพื่อนำเสนอแนวทาง และผลการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียให้กับผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่ายงาน เพื่อเตรียมจัดทำแผน แนวทางและกลยุทธ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ในระดับต่างๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการ และนำไปสู่การสนับสนุนอันดีจากผู้มีส่วนได้เสีย

4. การคัดเลือกประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) มุ่งเน้นปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งเน้นในการแสดงออก ซึ่งมาจากการศึกษาถึงลักษณะของธุรกิจ บริบทแวดล้อมทางสังคม กรอบแนวทางมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นการผสมผสานให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) สามารถตอบสนองต่อเป้าหมาย กลยุทธ์การประกอบธุรกิจ ความสนใจและความหวังโยของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล

ข้อควรพิจารณาในการกำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม

1) ผลกระทบทางการเงินในระยะสั้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

2) ข้อกังวล ข้อห่วงใยและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจและจากกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การสำรวจสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่ม การให้คำปรึกษาจากผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น

3) หลักมาตรฐานและกฎระเบียบในระดับสากลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

4) บรรทัดฐานในการปฏิบัติของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

โดยบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) สามารถนำประเด็นทั้งหมดนี้มาพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางเป้าหมายของการประกอบธุรกิจที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างความต้องการทางธุรกิจและสังคม ซึ่งบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) สามารถนำแนวทางและเครื่องมือการบริหารจัดการ หรือหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเข้ามาใช้ในการเลือกได้ เช่น แนวทางการกำหนดประเด็นกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งสามารถพิจารณาประเด็นได้ใน 3 ระดับด้วยกัน คือ

1) **ประเด็นพื้นฐานโดยทั่วไป** คือ การพิจารณาลักษณะของประเด็นความรับผิดชอบต่อที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องมีการปฏิบัติ เช่น ประเด็นมุ่งเน้นตามมาตรฐาน ISO 26000 แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

2) ประเด็นที่เป็นความมุ่งเน้นของธุรกิจ คือ การพิจารณาประเด็นมุ่งเน้นของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ทุกธุรกิจ โดยพิจารณาจากผลกระทบและคุณค่าที่เกิดขึ้นจากห่วงโซ่คุณค่า หรือห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เช่น ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

3) ประเด็นที่เป็นลักษณะเฉพาะและเป็นความเด่นชัด คือ การพิจารณาประเด็นที่ทำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกเหนือจากประเด็นที่เป็นพื้นฐานของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วไป เช่น การบริหารจัดการนวัตกรรม เป็นต้น

5. การพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอาจเป็นได้ทั้งแผนระยะกลางและแผนระยะสั้น และจะมีลักษณะเป็นรูปธรรมมากกว่าแผนระยะยาวอย่างแผนแม่บท โดยมีการกำหนดเงื่อนไขเวลาและแนวทางในการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้ การดำเนินแผนระยะกลางและระยะสั้นนี้จะเป็นทิศทางสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บท

แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมคือ แผนการปฏิบัติงาน/โครงการของหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร หรือของคณะทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและของหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร เช่น ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ซึ่งหมายความรวมถึงการปฏิบัติงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการปฏิบัติงาน/โครงการเพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมภายนอก

แผนปฏิบัติการจะมุ่งเน้นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายใต้กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ ตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้ เช่น กิจกรรมการลดความเสี่ยงด้านคาร์บอน กิจกรรมการอบรมมาตรฐานด้านความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมาในการทำงานในพื้นที่ เป็นต้น

ทั้งนี้ ในแต่ละแผนปฏิบัติการจะต้องมีการระบุวิธีการประเมินผลความสำเร็จของแผนไว้ด้วย โดยมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และระยะเวลาการประเมิน ซึ่งเป้าหมายของการเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเป็นเสมือนกับพันธสัญญาและเป็นสิ่งที่ใช้ระบุวิธีการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีให้กับองค์กร โดยการกำหนดเป้าหมายจะต้องสร้างสมดุลกับมิติทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น หากการเร่งสร้างยอดขายมีส่วนทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่มีประสิทธิภาพแล้ว ก็ไม่อาจสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรในระยะยาวได้ เป็นต้น

5.1 หลักการสำคัญในการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

- ต้องเป็นสิ่งที่สร้าง หรือนำไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ ต้องเป็นมากกว่าการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้นเพียงอย่างเดียว กล่าวคือต้องมีเป้าหมายทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย
- ต้องทำให้มองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมจากการปฏิบัติ

- สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดคุณค่าได้
- ตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เป็นธุรกิจที่เชื่อมโยงผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการเข้าด้วยกัน แผนปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จึงควรสร้างการเชื่อมโยงเป้าหมายให้เข้ากับคุณค่าที่จะเกิดขึ้นสำหรับลูกค้าโดยตรง โดยมุ่งไปสู่เป้าหมายที่เป็นพันธสัญญาทางสังคมที่ได้กำหนด นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมและสามารถวัดคุณค่าจากการเปลี่ยนแปลงนั้นได้อย่างชัดเจน รวมถึงตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ

5.2 ลักษณะของการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1) **เน้นการลดผลกระทบ** โดยปรับปรุงกระบวนการประกอบธุรกิจให้ลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด ขั้นตอนของการดำเนินการคือ ต้องเป็นไปตามกฎหมาย กฏระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานสากลที่เป็นพื้นฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยทั่วไปของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

2) **พัฒนาระบบที่ทำให้เกิดการป้องกัน** การรักษาระบบที่ดีอย่างต่อเนื่อง มีการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบข้อร้องเรียน ความคิดเห็น ประเด็นความห่วงใย ที่เป็นผลกระทบจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

3) **สร้างความสามารถในการปฏิบัติ** เน้นการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน

กระบวนการประกอบธุรกิจ เช่น การประหยัดพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดวัตถุดิบ เป็นต้น ซึ่งช่วยให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้พร้อมไปกับการลดผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงทำให้เกิดกระบวนการปฏิบัติทางธุรกิจที่ดีขึ้น การเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียจะนำความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกมาสู่การสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาภายในองค์กร รวมถึงการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไปเชื่อมโยงกับแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการ เช่น การจัดการคุณภาพ การบริหารจัดการความรู้ เป็นต้น

4) สร้างความแตกต่างในแบรนด์ มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมในการตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมด้วยการปรับปรุง การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงสินค้าและบริการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องมีความเข้าใจบริบทสังคมและเข้าใจลูกค้า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมในตัวสินค้าและบริการ เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็น ความต้องการ การใช้ชีวิต เพื่อสร้างการตอบสนองที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

5) สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เกิดการพัฒนาระบบที่สามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความอ่อนไหวของบริบทแวดล้อมเพื่อให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) สามารถยึดอยู่กับเป้าหมายและพันธสัญญาที่ได้กำหนดไว้ถึงการเป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการดำรงอยู่มากกว่าการสร้างกำไรสูงสุดเพียงอย่างเดียว เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทำให้เกิดความ

ร่วมมือและสนับสนุนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) จากทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ ในการพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ควรมีการพัฒนา ระบบสนับสนุนอื่น ๆ ร่วมด้วยเพื่อเป็นการรักษาความต่อเนื่อง ในการปฏิบัติตามแผน ได้แก่

- การสร้างความตระหนักและความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนให้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติ
- การสื่อสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ
- ระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษภายในองค์กร
- ระบบข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดผลกระทบ ทางสิ่งแวดล้อม

6. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีลักษณะเป็น แผนการดำเนินงาน หรือโครงการไปปฏิบัตินั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีบทบาทความรับผิดชอบตามแผนนั้นๆ เช่น

- การเชื่อมโยงกับพนักงานเพื่อระบุดูประเด็นย่อยเกี่ยวกับการปฏิบัติ ต่อพนักงานและสิทธิมนุษยชนเป็นหน้าที่ปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากร บุคคล
- การกำหนดระเบียบวิธีจัดซื้อจัดจ้างที่มุ่งเน้นความโปร่งใส เป็นหน้าที่ ของฝ่ายจัดซื้อ

- การกำหนดระเบียบปฏิบัติด้านการให้ข้อมูลสินค้าและบริการผ่านทางสื่อและเว็บไซต์ของบริษัทเป็นหน้าที่ของฝ่ายการตลาด
- การปรับปรุงระบบบำบัดของเสียจากการดำเนินธุรกิจเป็นหน้าที่ของฝ่ายการจัดการ
- การจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบบริษัทเป็นหน้าที่ของฝ่ายสื่อสารองค์กร

การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆ อาจเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการลดผลกระทบ มุ่งเน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติ หรือมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี อาจเป็นการดำเนินงานที่ดำเนินการครั้งเดียวหรือต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นการดำเนินงานโดยตัวองค์กรเองหรือร่วมกับพันธมิตร เช่น บริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐ ท้องถิ่น เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นกลุ่มที่เชื่อมต่อระหว่างผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ทั้งหมดขององค์กร องค์กรจึงต้องส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนและผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปสู่การปฏิบัติงานประจำของพนักงาน ซึ่งองค์กรจะต้องมีระบบการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของพนักงานเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามแผนที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามแผน เช่น งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่ ข้อมูลการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้มอบหมายงานต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานถึงวิธีการติดตามงาน ระยะเวลาในการติดตามงาน ช่องทางการให้ข้อมูลย้อนกลับของ

ผู้ปฏิบัติงานในกรณีที่ต้องการแสดงความคับหน้า หรือปัญหาในการปฏิบัติตามแผนงานด้วย

7. การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผล

การวัดผล การวิเคราะห์ และการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีเป้าหมายสำคัญคือ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการวัดผลที่ดีควรวัดทั้งกระบวนการ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและกิจกรรม ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน ผลที่ตามมาในระยะยาว และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อสังคม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีความเชื่อมโยงต่อกันและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ตามกลยุทธ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

7.1 บทบาทสำคัญของระบบการวัดผลและการประเมินผลที่มีต่อการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

1) เป็นการเชื่อมโยงความเป็นเหตุเป็นผลของกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับเป้าหมายความยั่งยืนที่ต้องการให้เกิดขึ้น กระบวนการวัดผลจะทำให้คนในองค์กรบรรลุข้อตกลงร่วมกันถึงประเด็นสำคัญที่ต้องมุ่งเน้นเห็นถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำวันและความสำเร็จที่บุคลากรขององค์กรได้ทุ่มเทให้กับพันธสัญญาที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการวัดผลและการประเมินผลทำให้เกิดความชัดเจนถึงการเชื่อมโยงของกลยุทธ์กับความยั่งยืน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ดังนี้

- เกิดการถกเถียงถึงข้อสมมติฐานและช่วยให้เกิดข้อตกลงร่วมกันในองค์กรว่ากลยุทธ์และแผนปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะได้รับการวัดผลและการประเมินผลอย่างชัดเจนว่าสามารถสร้างคุณค่าความยั่งยืนให้กับองค์กรได้หรือไม่
- ส่งเสริมการสื่อสารในส่วนของกลยุทธ์และการปฏิบัติให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความชัดเจนถึงความคาดหวังและเหตุผลของธุรกิจที่ต้องการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร เช่น พนักงานทุกคนชัดเจนถึงเหตุผลว่าเหตุใดการปฏิบัติแบบหนึ่งจึงสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นกับองค์กร ในขณะที่การปฏิบัติอีกรูปแบบหนึ่งกลับไม่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้
- สามารถติดตามผลการปฏิรูปองค์กรจากกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนส่วนใหญ่จะเป็นแผนระยะยาว ระบบการวัดผลและการประเมินผลจะชี้ให้เห็นว่าองค์กรกำลังเดินไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดไว้นั้นได้ผลดีจริงหรือไม่

2) เป็นการติดตามความก้าวหน้าของแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ในการสร้างระบบการวัดผล ซึ่งต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับพันธสัญญาและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการบูรณาการการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าสู่ระบบการวัดผล เพื่อให้มั่นใจว่าพันธสัญญาด้านความยั่งยืนที่ผู้นำองค์กรได้ประกาศไว้จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

3) เป็นสิ่งที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีขึ้น

ระบบการวัดผลที่สามารถสะท้อนความสามารถของกลยุทธ์และแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ซึ่งต้องพิจารณาทั้งกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน นับตั้งแต่ปัจจัยที่เป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จและสิ่งที่สะท้อนการปฏิบัติว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ที่ได้กำหนด และนำไปสู่ผลต่อเนื่องที่เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในระยะยาวของธุรกิจ

โดยรูปแบบการวัดผลและการประเมินผลจะมีความสัมพันธ์ต่อเนืองกัน ทั้งกระบวนการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาและสนับสนุนให้ประเด็นต่างๆ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาศักยภาพพนักงาน การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมองค์กร การเรียนรู้และการจัดการความรู้ ระบบข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

7.2 หลักการเกี่ยวกับการวัดผล

- 1) ตัวชี้วัดการปฏิบัติควรเชื่อมโยงกับกรอบการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างชัดเจน
- 2) ผลกระทบที่สัมพันธ์กับกลยุทธ์และแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมควรสามารถแปลงไปสู่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในเชิงปริมาณหรือทางการเงิน
- 3) ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ควรจะถูกประเมินในมิติที่หลากหลาย เช่น กลยุทธ์ กระบวนการ การนำองค์กร และองค์กรประกอบอื่นๆ รวมถึงการรายงานในเชิงตัวเลขได้

4) การประเมินผลควรเชื่อมโยงและสามารถแปลงไปสู่มิติทางการเงิน ทั้งนี้ เพราะการประเมินผลกระทบจะเป็นการสรุปไปสู่ผลที่ตามมาในระยะยาว ที่เป็นความสามารถด้านความยั่งยืนและทางการเงินของธุรกิจ

7.3 กรอบการวัดผลและการประเมินผลการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1) การวัดปัจจัยนำเข้าด้านความยั่งยืน การประเมินผลต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้าที่ทำให้เกิดผลด้านความยั่งยืน เช่น จำนวนพนักงานที่สามารถเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนา จำนวนงานที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม ถือเป็นตัวอย่างของการวัดผลที่ทำให้องค์กรและผู้นำสามารถประเมินทรัพยากรที่สามารถใช้ได้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา ทั้งนี้ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องตระหนักว่าผลกระทบจากพันธกิจเป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้างและระบบ ล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อความสามารถด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งสิ้น

2) การวัดกระบวนการ เป็นการพัฒนาตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการติดตามและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุกการปฏิบัติงานต้องได้รับการแปลงให้ไปสู่การวัดผลที่เชื่อมโยงไปยังความสามารถของการปฏิบัติงาน ซึ่งกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนต้องถูกแปลงออกมาให้เป็นเป้าหมายของความสำเร็จที่วัดได้ รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถประเมินผลกระทบเกี่ยวกับความสามารถในกระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจได้ เช่น นโยบายด้านการใช้แรงงานเด็ก พันธสัญญาด้านความยั่งยืนของผู้นำองค์กร จำนวนชั่วโมงในการอบรมด้านความยั่งยืนของพนักงาน และการประเมินพนักงานด้านความยั่งยืนที่เป็นผู้จัดการระดับสูง เป็นต้น

3) การวัดความสามารถการปฏิบัติด้านความยั่งยืน ทุกการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต้องเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่แสดงถึงการปฏิบัติด้านความยั่งยืนที่เฉพาะเจาะจง โดยผลการปฏิบัติอาจเป็นทั้งผลที่ได้ในทันที และผลที่ตามมาในระยะต่อมา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อาจกำหนดเป้าหมายสุดท้ายซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดคุณค่ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยไม่ได้เชื่อมโยงไปยังผลกำไรของธุรกิจ หรือในอีกทางเลือกหนึ่ง บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) อาจพัฒนากลยุทธ์ความยั่งยืนที่เชื่อมโยงการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมและเข้ากับการพัฒนาผลกำไรขององค์กร ในกรณีนี้ ความสามารถด้านความยั่งยืนก็จะเป็นผลลัพธ์มากกว่าที่จะเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติ

4) การวัดการตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสีย การตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) เพราะมีผลกระทบต่อรายได้ระยะสั้น ค่าใช้จ่าย ความสามารถด้านความยั่งยืนในระยะยาวและในระดับต่างๆ ของธุรกิจ ดังนั้น การตอบสนองที่เป็นความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียสำคัญทุกกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ต้องติดตามวัดผลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอถึงผลการตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์และกิจกรรมด้านความยั่งยืนของธุรกิจอย่างชัดเจนด้วย

7.4 ขั้นตอนการวัดผลและการประเมินผล

1) วัดผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดที่กำหนด และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน

2) วัดผลและประเมินผลตามกรอบการวัดข้างต้น ได้แก่ วัดปัจจัยนำเข้า วัดกระบวนการ และวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการกำหนดการวัดผลและประเมินผล ควรกำหนดถึงผลที่ตามมาจากผลลัพธ์ และการสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วย เช่น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างผล ต่อเนื่องไปถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือไม่ และส่งผลไปยังความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสังคมตามที่ต้องการหรือไม่ ลักษณะนี้จึงจะเรียกว่าเป็นการสร้างคุณค่าให้กับสังคมอย่างแท้จริง

3) วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติ ทรัพยากรที่ใช้ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ปัจจัยที่ส่งเสริม เพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความผิดพลาด ในกรณีที่ผลออกมาต่ำกว่าเป้าหมาย หรือเพื่อสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำเร็จ ในกรณีที่ผลออกมาสูงกว่าเป้าหมาย

4) จัดเก็บผลการวิเคราะห์ให้เป็นระบบ หมวดย่อย พร้อมสำหรับการนำไปศึกษา สื่อสาร และปรับปรุงพัฒนาแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในปีถัดไป

8. การจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมคือ การแสดงให้เห็นถึงสถานะความรับผิดชอบต่อสังคมตามท่อนักกรได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์ รวมถึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าใจ รับรู้และสามารถประเมินบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ในแง่มุมที่สำคัญได้

นอกจากนี้ การจัดทำรายงานยังเป็นการยืนยันถึงการปฏิบัติตามพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบันขององค์กรย่อมต้องการทราบถึงความสามารถขององค์กรที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากความสามารถทางการเงิน แต่ในขณะเดียวกันผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันตามลักษณะความสัมพันธ์กับธุรกิจ ดังเช่น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ที่นอกเหนือจากข้อมูลด้านการบริการในรูปแบบต่างๆ แล้ว ยังต้องการทราบถึงนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงด้วย ซึ่งการจัดทำรายงานจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจประกอบธุรกิจด้วยกัน เป็นต้น

8.1 ประเด็นที่ควรนำเสนอในรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- ความชัดเจนในพันธสัญญาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและค่านิยม
- กลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามพันธสัญญาที่ได้ให้ไว้
- ความชัดเจนของเป้าหมายที่เชื่อมโยงไปยังพันธสัญญาทางธุรกิจ และความก้าวหน้าของการปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา
- ความรับผิดชอบต่อผู้กอบุรณาการเข้าไปสู่การปฏิบัติขององค์กรตลอดกระบวนการประกอบธุรกิจและครอบคลุมในทุกผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
- ความสามารถจากการปฏิบัติที่สร้างคุณค่าและตอบสนองต่อประเด็น ความต้องการ ความห่วงใยและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

- ความเชื่อถือได้โดยมีแนวทาง วิธีการ การวัด การตรวจสอบ การประเมินที่เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐาน และแนวทางสากลที่เหมาะสมกับธุรกิจ รวมทั้งการรับรองและสามารถตรวจสอบได้จาก Third party
- เนื้อหาควรนำเสนอข้อมูลต่างๆ อย่างเหมาะสม และทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย เช่น การใช้กราฟต่างๆ หรือภาพประกอบเนื้อหา

การรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักการความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบได้นั้น ต้องรายงานให้เห็นถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบและเข้าใจถึงความพยายามในการปฏิบัติ และยอมรับในผลกระทบจากการประกอบธุรกิจ อันเกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยสำคัญตามที่ได้รายงานไว้ ทำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ยังไม่สามารถบรรลุผลได้ แต่ก็มีความพยายามในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กระบวนการจัดทำรายงานยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ในองค์กร ให้ผู้อ่านเข้าใจและเห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรได้กำหนด ถ่ายทอด ปฏิบัติ วัดผล และปรับปรุง ทั้งนี้ เพราะการรายงานต้องนำเสนอข้อมูลที่ครอบคลุมทุกส่วนของการทำงาน

ซึ่งการจัดทำรายงานมีกระบวนการปฏิบัติเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานในส่วนต่างๆ ตามขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดทีมงานรับผิดชอบในการจัดทำรายงาน

2) ศึกษาทำความเข้าใจแนวทางการจัดทำรายงานตามมาตรฐานสากลที่สำคัญ และที่เชื่อมโยงกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อธุรกิจปฏิบัติอยู่ เช่น Global Reporting Initiative (GRI) เป็นต้น

- 3) กำหนดเป้าหมายของการรายงาน เพื่อนำไประบุขอบเขตเนื้อหาของรายงาน แหล่งข้อมูลที่เป็น รูปแบบและสื่อในการจัดทำรายงาน
- 4) พัฒนาเครื่องมือจัดเก็บข้อมูล ให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานและครอบคลุมเนื้อหาของรายงานที่กำหนดไว้
- 5) อบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ กับหน่วยงานและหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรายงาน เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตเนื้อหา และลักษณะของข้อมูลที่ต้องการที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหน่วยงานและหน่วยธุรกิจ
- 6) เก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- 7) จัดทำรายงานตามสื่อที่ได้กำหนดไว้
- 8) เผยแพร่รายงานและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

ในปัจจุบัน มาตรฐานการรายงานที่เป็นที่ยอมรับกันคือ Global Reporting Initiative: GRI ซึ่งองค์กรธุรกิจได้นำมาใช้เป็นแนวทางจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนมากที่สุด โดยกรอบแนวทางของ GRI มีเนื้อหาที่ครอบคลุมใน 3 มิติของการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงกระบวนการและตัวชี้วัดในแต่ละประเด็น นอกจากนี้ยังมีส่วนมุ่งเน้นเฉพาะสำหรับธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงประเด็นเฉพาะธุรกิจที่ควรมีการเปิดเผย ซึ่งเชื่อมโยงไปยังบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ด้วยเช่นกัน

ภาคผนวก

I. มาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

มาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ได้แก่

ก) มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000



เป็นมาตรฐานสากลที่นำเสนอแนวปฏิบัติในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับองค์กรที่สามารถใช้กับองค์กรทุกประเภท ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา และในเศรษฐกิจรูปแบบต่างๆ มาตรฐานนี้ประกอบไปด้วยแนวปฏิบัติแบบสมัครใจไม่ใช่ข้อบังคับ และไม่ได้ใช้สำหรับเป็นมาตรฐานเพื่อการรับรองเหมือนกับ ISO 9001 (ระบบบริหารคุณภาพ) หรือ ISO 14001 (สิ่งแวดล้อม) ประเด็นมุ่งเน้นของมาตรฐาน (core elements) 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 เป็นแนวทางการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับสภาพยุทธศาสตร์และการดำเนินงานขององค์กรให้มี

ความสอดคล้องกับหลักการ 10 ประการ ภายใต้ 4 หมวดหมู่หลัก คือ สิทธิมนุษยชน (human rights) แรงงาน (labor) สิ่งแวดล้อม (environment) และการต่อต้านคอร์รัปชัน (anti-corruption) โดยองค์การสหประชาชาติ (UN) และองค์กรพันธมิตรผู้สนับสนุนมีความเห็นร่วมว่าองค์กรธุรกิจเป็นตัวขับเคลื่อนพื้นฐานที่สำคัญในระบบโลกาภิวัตน์ สามารถยกระดับมาตรฐานของตลาด ลูกค้า ระบบการเงิน ระบบเทคโนโลยี ตลอดจนสายโซ่อุปทานทั้งระบบให้ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมได้

UNGC เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรทุกกลุ่มทั่วโลก และยังคงสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย

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

ค) หลักเกณฑ์การรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน Global Reporting Initiative (GRI)



Global Reporting Initiative (GRI) เป็นองค์กรที่นำเสนอกรอบการจัดทำรายงานความยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมการวัดประเมินผลเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย ความโปร่งใส และการยอมรับการตรวจสอบ เพื่อให้ผลการรายงานสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรได้

เนื้อหาที่ต้องรายงานแบ่งเป็น 3 ลักษณะใหญ่ๆ ได้แก่ ข้อมูลและกลยุทธ์ขององค์กร (strategic and profile) วิธีการบริหารจัดการในแต่ละหมวดตัวชี้วัด (disclosure management approach) และตัวชี้วัดมาตรฐานซึ่งประกอบไปด้วย 84 ตัวชี้วัด กระจายอยู่ในหมวดต่างๆ ได้แก่ เศรษฐกิจ (EC) สิ่งแวดล้อม (EN) สังคม (SO) สิทธิมนุษยชน (HR) การปฏิบัติต่อแรงงาน (LA) และความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ (PR)

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

ง) เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม

เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคมเป็นคู่มือช่วยบอกพิถีพิถันการดำเนินงานที่มีเป้าหมายด้านธุรกิจควบคู่ความรับผิดชอบต่อสังคม จัดทำโดยคณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีแนวปฏิบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อ



ต่อสังคม 8 หัวข้อ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความ
เป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การดูแลรักษา
สิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ข่าวสารจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม และ
การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.csri.or.th>

จ) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ



เป็นแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในแบบฉบับ
ของไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนและองค์กร
ธุรกิจทั่วไปมีแนววิธีการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของ
กิจการที่คำนึงถึงทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดย
แบ่งออกเป็น 9 เรื่องหลัก ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี
การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม การต่อต้านการทุจริต

การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อ
ผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อม นวัตกรรม
และการเผยแพร่ข่าวสารจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัด
ทำรายงานแห่งความยั่งยืน พร้อมทั้งผนวกเนื้อหาเพิ่มเติมด้านหลักปรัชญาของ
เศรษฐกิจพอเพียง ประเด็นสำคัญของหลักการสากลด้านความรับผิดชอบต่อ
สังคมต่างๆ ได้แก่ ISO26000, UN Global Compact, GRI รวมถึงหลักการ
กำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549 ของตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย และเข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ
หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ด้วย

ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.csri.or.th>

II. กลุ่มอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและ กลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

กลุ่มอุตสาหกรรม	หมวดธุรกิจ
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. อสังหาริมทรัพย์	1. วัสดุก่อสร้าง 2. กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 3. พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
6. ทรัพยากร	1. พลังงานและสาธารณูปโภค 2.เหมืองแร่

กลุ่มอุตสาหกรรม	หมวดธุรกิจ
7. บริการ	1. พาณิชยกรรม 2. การแพทย์ 3. สื่อและสิ่งพิมพ์ 4. บริการเฉพาะกิจ 5. การท่องเที่ยวและสันทนาการ 6. ขนส่งและโลจิสติกส์
8. เทคโนโลยี	1. ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
9. บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)	



อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
62 ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทร. 0-2229-2222 หรือ 0-2229-2000