

เทคนิค การกำหนดตัวชี้วัด ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน

ณัฐศิริ บุญชวน



บริษัทจดทะเบียนที่เพิ่งเริ่มจัดทำรายงาน มักพบกับปัญหาอย่างหนึ่งเสมอ นั่นคือการระบุตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator: KPI) ด้านความยั่งยืนที่สามารถสะท้อนให้ผู้่านรายงานมองเห็นและเข้าใจถึงความก้าวหน้าและผลสำเร็จจากการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท

โดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ดีจะต้องเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นความยั่งยืนที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งแน่นอนว่าประเด็นความยั่งยืนเหล่านี้ถูกบูรณาการไว้เป็นเนื้อเดียวกันกับกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทที่ได้ประกาศไว้

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นได้ทั้งตัวชี้วัดทั่วไปและตัวชี้วัดเฉพาะอุตสาหกรรมที่ถูกกำหนดไว้ภายใต้เกณฑ์บังคับขององค์กร ภาครัฐ หรือองค์กรสากลที่บริษัทสังกัดขึ้นทะเบียนหรือเป็นสมาชิกอยู่

โดยตัวชี้วัดทั่วไปที่หลายบริษัทนำมาใช้เหมือนกัน เช่น

- **มิติด้านเศรษฐกิจ** อาจประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านรายได้ จำนวนเงินลงทุนในโครงการสำคัญ ต้นทุนการดำเนินงาน ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น
- **มิติด้านสิ่งแวดล้อม** อาจประกอบด้วย ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการบริหารจัดการวัตถุดิบ พลังงาน น้ำ ความหลากหลายทางชีวภาพ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น
- **มิติด้านสังคม** อาจประกอบด้วยตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจ้างงาน การพัฒนาบุคลากร การดูแลสิทธิมนุษยชน การบริหารจัดการลูกค้า การตลาดและสื่อสาร การดูแลลูกค้า เป็นต้น

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนยังสามารถเป็น**ตัวชี้วัดเฉพาะของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง** ซึ่งบริษัทอื่นไม่จำเป็นต้องมีก็ได้

บริษัทสามารถเริ่มกำหนดตัวชี้วัดของบริษัทเอง หรือเลือกใช้ตัวชี้วัดความยั่งยืนที่ออกแบบโดยองค์กรซึ่งได้รับการยอมรับและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่แล้วก็ได้ (เรียกได้ว่าเป็นการเลือกใช้ตัวชี้วัดแบบสำเร็จรูป) เช่น ตัวชี้วัดของ GRI Standards ซึ่งบริษัทสามารถเลือกตัวชี้วัดที่มั่นใจว่ามีความสอดคล้อง เชื่อมโยง และสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัทได้อย่างดี หรือประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ

ทั้งนี้ เพื่อให้การคัดเลือกตัวชี้วัดง่ายขึ้น วิธีการต่อไปนี้เป็นเทคนิคหนึ่งของการประเมินและคัดเลือกตัวชี้วัดที่เรียกว่า **“SMART”** ที่บริษัทอาจลองนำไปใช้กำหนดว่าตัวชี้วัดที่บริษัทคัดเลือกสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนได้อย่างเหมาะสมหรือไม่

SPECIFIC

MEASURABLE

ATTAINABLE

RELEVANT

TIME-BOUND

SPECIFIC	ตัวชี้วัดต้องมีความชัดเจนและเจาะจงประเด็นที่ต้องการชี้วัด ไม่ใช้การชี้วัดทั่วไป
MEASURABLE	ตัวชี้วัดต้องสามารถใช้เปรียบเทียบและติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะได้อย่างต่อเนื่อง (ปกติใช้วัดค่าผลงานที่สามารถระบุเป็นตัวเลขได้) เหมือนเกณฑ์วัดความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามปกติ
ATTAINABLE	ตัวชี้วัดต้องมีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายและวัดได้ทุกแง่มุมที่สะท้อนความเป็นจริงของประเด็น
RELEVANT	ตัวชี้วัดต้องช่วยสะท้อนผลการดำเนินงานของประเด็นที่เกี่ยวข้องและเป็นสาระสำคัญต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียได้แท้จริงและชัดเจน
TIME-BOUND	ตัวชี้วัดต้องสามารถสะท้อนคุณค่าและผลงานบริษัทในช่วงเวลาที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม

นอกจากการกำหนดตัวชี้วัดและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว บริษัทควรดำเนินการเรื่องต่อไปนี้อย่างครบถ้วนด้วย ได้แก่



การนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานเชิงเมตริกหรือเชิงปริมาณ การติดตามวัดผลและการพัฒนาคุณภาพ การเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง



การแสดงคำอธิบายประกอบอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่รายงาน ว่าเพราะเหตุใดบริษัทจึงเพิ่มหรือลดตัวชี้วัด โดยแสดงมุมมองของบริษัทในระยะยาวถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดดังกล่าวในอนาคต



การเสริมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยระบุเป้าหมายเชิงปริมาณที่ชัดเจนและวัดได้เกี่ยวกับคุณภาพดังกล่าว เช่น การมีกระบวนการพัฒนาคุณค่า ที่ทำให้ลูกค้าสามารถผลิตและส่งมอบสินค้าบริการได้รวดเร็วขึ้นอย่างไร จำนวนสินค้าที่ไม่ผ่านการตรวจคุณภาพลดลงเท่าไร เป็นต้น



การอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณด้านความยั่งยืนกับผลประกอบการทางการเงิน โดยแสดงให้เห็นว่าประเด็นความยั่งยืนสามารถผลักดันการเติบโตของผลผลิตและเอื้อต่อการบริหารความเสี่ยงได้อย่างไร เช่น จำนวนค่าการลดภาษีเรือนกระจก จำนวนชั่วโมงการอบรมพัฒนาพนักงาน จำนวนการจ้างงานที่เชื่อมโยงคุณค่าและผลประโยชน์คุณค่าด้านความยั่งยืน ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

ตลาดหลักทรัพย์ฯ หวังว่าเทคนิค เหล่านี้จะช่วยให้บริษัทสามารถจัดเตรียมรายงานได้อย่างสะดวกและเหมาะสมยิ่งขึ้น