

การวิจัยและพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ ทำงานขององค์กร

Research and Development Manual Corporate Social Responsibility (CSR) in Process

กรเอก กาญจนโกศล (Korneak Karnjanapokin)

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.)

Thailand Innovative Administration Consultancy Institute (TIA)

Email: korneak.k@gmail.com

Received February 7, 2022; **Revised** April 2, 2022; **Accepted** April 7, 2022

Abstract

The objective of this article was to develop a Master Plan on Social and Environmental Responsibility and develop a Manual on Social and Environmental Responsibility. The research and development process consists of Step 1: Visit the area to survey the information on the operational processes of the Office of the Government Pawnshop. Step 2: Study the information and review the relevant literature. Analysis of various situations in social and environmental responsibility operations and related policies of the Office of the Government Pawnshop. Step 3: Conduct a public hearing from stakeholders. Step 4: Draft a Master Plan on Social and Environmental Responsibility of the Office of The Government Pawnshop. Step 5: Develop a Manual on Social and Environmental Responsibility of the Office of The Government Pawnshop. The results of the study led to 1) the development of the Master Plan on Social and Environmental Responsibility of the Office of the Government Pawnshop. and 2) Development of a Manual on Social and Environmental Responsibility of the Office of The Government Pawnshop with the main content covering; Linking social and environmental responsibility to action, social and environmental responsibility policy and summarize the roles of social and environmental responsibility in the working process of the Office of The Government Pawnshop.

Keywords: Research and Development Manual; Corporate Social Responsibility

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ การวิจัยและพัฒนาประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 ลงพื้นที่เพื่อสำรวจข้อมูลกระบวนการในการดำเนินงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูล ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สถานการณ์ส่วนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและนโยบายที่เกี่ยวข้องของสำนักงานธนานุเคราะห์ ขั้นตอนที่ 3 จัดทำประจําพิจารณา ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ขั้นตอนที่ 4 จัดทำร่างแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ และขั้นตอนที่ 5 พัฒนาคู่มือ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ ผลการศึกษานำไปสู่ 1) การจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ 2) การพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ โดยมีเนื้อหาหลักครอบคลุมการเชื่อมโยงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่การปฏิบัติ นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และสรุปบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงานของสำนักงานธนานุเคราะห์

คำสำคัญ: การวิจัยและพัฒนาคู่มือ; ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

บทนำ

สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการบริการรับจำนำแก่ผู้ต้องการเงินฉุกเฉิน ดำเนินกิจการโรงรับจำนำของรัฐบาล “สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)” มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ต้องการ “เป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการรับจำนำ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Thailand e-Government, 2021a) โดยยึดหลักธรรมาภิบาล” มียุทธศาสตร์ที่ 5 ที่จะมี “การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นที่ยอมรับของประชาชน” จากวิสัยทัศน์ ปรัชญาการทำงานและยุทธศาสตร์ดังกล่าว สำนักงานธนานุเคราะห์ จึงตระหนักถึงความสำคัญความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดี ความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานธนานุเคราะห์ มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่กำหนด มีการเติบโตอย่างยั่งยืน การดำเนินงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด เห็นได้จากการมีกิจกรรมที่หลากหลายที่ดำเนินการโดยสำนักงานธนานุเคราะห์โดยตรง และการดำเนินการร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร เช่น การจัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชนรอบข้างของสาขาของสำนักงานธนานุเคราะห์ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมรักษ์โลก กิจกรรมสีเขียว รวมทั้งกิจกรรมที่ช่วยเหลือลูกค้าให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลและการประเมิน การบำรุงรักษาทรัพย์สินค่า ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และได้รับการชื่นชมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 (International Organization for Standardization, 2018) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ยังขาดกรอบแนวทางที่ชัดเจนที่ได้มาตรฐานในการดำเนินงานตาม

กระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR in Process) ขาดการบูรณาการกับแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนแม่บทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพการจัดการรัฐวิสาหกิจแนวใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) (State Enterprise Policy Office, 2021a) สำหรับการประเมินหมวดการนำองค์กรและการจัดการที่ดี (SE-AM : CG) พบว่า สำนักงานธนาคุณเคราะห์ พบว่า ยังขาดนโยบายและกรอบแนวทาง ที่เป็นคู่มือและกำหนดเป็นแผนระยะสั้นและระยะยาวด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามกระบวนการที่ได้มาตรฐานและบูรณาการกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง ทำให้ สำนักงานธนาคุณเคราะห์ จำเป็นต้องมีโครงการจัดทำคู่มือและนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน เพื่อยกระดับมาตรฐาน CSR in Process (ตามแนวทาง ISO 26000) ขึ้น โดยมีที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญ มาให้คำแนะนำ การจัดทำแผนแม่บทให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเกิดความมั่นใจว่าจะใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด รองรับเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (SE-AM : CG) ในประเด็นบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การจัดทำมีนโยบายและการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ด้านกระบวนการทำงาน (CSR in process) 2) การติดตามและผลการดำเนินงานด้าน CSR in process 3) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของวิสาหกิจ (State Enterprise Policy Office, 2021b) ดังนั้นเพื่อให้มีกรอบทิศทาง แนวทางในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

จากเหตุผลดังกล่าวสำนักงานธนาคุณเคราะห์ จึงดำเนินโครงการพัฒนาคู่มือและนโยบายพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process) ตามแนวทาง ISO 26000 เพื่อใช้เป็นหลักการและแนวทางในการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ ปีบัญชี 2565 – 2569
2. เพื่อพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงานสำนักงานธนาคุณเคราะห์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา ศึกษาแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 ที่องค์กรสากลใช้เป็นกรอบแนวทางดำเนินงาน รวมถึงกฎหมายพระราชบัญญัติ ระเบียบวิธีปฏิบัติ การ ข้อบังคับของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ ที่จะต้องปฏิบัติในปัจจุบันและอนาคต ข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานขององค์กร ที่มีการดำเนินการในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การจัดทำประชาพิจารณ์ กลุ่มตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ จำนวน 32 คน ประกอบด้วยพนักงาน ลูกค้า และชุมชนเครือข่าย

ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานธนาคุณเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาการดำเนินงานการวิจัยและพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการทำงานขององค์กร ระหว่างวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2564

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎี/วรรณกรรม/แนวความคิด

วิกฤติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกให้ความสนใจ แสวงหาแนวทางดำเนินการ เพื่อให้เกิดความสันติและการสานสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันในสังคม ส่งผลให้องค์การระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization : ISO) ร่วมกันกำหนดมาตรฐาน (International Organization for Standardization, 2021) แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000: 2010 – Guidance on social responsibility หรือ มอก. 26000 – 2553 สำหรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ เกี่ยวกับหลักการต่างๆ (principles) ที่เป็นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นสากล (Kanokthanaporn, 2008) ในปี 2010 ได้มีการเผยแพร่คำแนะนำเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับองค์กรทุกประเภทและทุกขนาด ในทุกด้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรที่มีความมุ่งมั่นที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่ยั่งยืน (International Organization for Standardization, 2015) แนวปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 26000 ประกอบด้วย 7 พฤติกรรมหลัก (7 Core Principles) ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) 2) ความโปร่งใส (Transparency) 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) 4) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) 6) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior) และ 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) และ 7 แนวปฏิบัติที่สำคัญภายในองค์กร (7 Core Processes) ซึ่งประกอบด้วย ธรรมภิบาล หลักสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่เป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน ระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจหมวดการค้าและการนำองค์กร (SE-AM: CG) ในประเด็นบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การจัดให้มีนโยบายและการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ ด้าน CSR in process 2) การติดตามและผลการดำเนินงานด้าน CSR in process 3) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของรัฐวิสาหกิจ

ความมุ่งมั่นในการรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมกลายเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลความสามารถในการดำเนินการขององค์กรที่สะท้อนการรับรู้ถึงระบบนิเวศน์ที่ดี ความเท่าเทียมกันในสังคมและการกำกับดูแลองค์กรภายใต้การกำกับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับสากล (International Organization for Standardization, 2018) สำหรับแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในประเทศไทย ตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมใน ราชกิจจานุเบกษา ได้ กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ใน โดยมีขอบข่าย เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจนทั้งภาครัฐและเอกชน (Government Gazette, 2011) ดังนั้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นแนวคิดเบื้องต้น นำมาสู่แนวทาง การดำเนินกิจการขององค์กรซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การลดผลกระทบจึงกลายเป็น “เรื่องจำเป็น” ที่ทุกฝ่ายให้ความสำคัญ ไม่ใช่เป็นเพียงเพื่อสร้าง

ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร หรือการหวังผลทางการตลาด เพื่อใช้แก้ไขปัญหาทางธุรกิจให้ได้รับการยอมรับจากสังคมเท่านั้น กระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกำลังเปลี่ยนเป็นแนวคิด และวิธีการจัดการองค์กรและธุรกิจ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงพัฒนาห่วงโซ่มูลค่า ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน หลายองค์กรได้เริ่มแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in process) เช่น การยาสูบแห่งประเทศไทย (Tobacco Authority of Thailand, 2021) องค์กรตลาด กระทรวงมหาดไทย (The Market Organization Ministry of Interior, 2021) การรถไฟแห่งประเทศไทย (Board of the State Railway of Thailand, 2021) หรือ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (Mass Rapid Transit Authority of Thailand, 2021) ซึ่งได้เริ่มจัดทำรายงานความยั่งยืนและรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเผยแพร่ต่อเนื่องสม่ำเสมอทุกปีเป็นไฟล์เอกสารให้ดาวน์โหลด ผ่านเว็บไซต์การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

สำนักงานธรรมาวุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นรัฐวิสาหกิจจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 เป็นโรงรับจำนำของรัฐ “สถานธรรมาวุเคราะห์ (สธค.)” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการบริการรับจำนำแก่ผู้ต้องการเงินฉุกเฉิน มีวิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็น “องค์กรชั้นนำด้านการบริการรับจำนำด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล” ด้วยปรัชญาการดำเนินงาน “ที่ยึดหลัก บริการดี มีนวัตกรรม รับผิดชอบต่อ เชื้อถือได้” และสองในห้าของพันธกิจคือ “การสนองนโยบายในการสร้างโอกาสเข้าถึงการรับจำนำ เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า” และ “การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและเป็นที่ยอมรับของประชาชน” จากวิสัยทัศน์ปรัชญาการดำเนินงาน รวมทั้งพันธกิจเป็นความท้าทายที่จะทำให้การดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาฝีมือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน จึงเป็นส่วนหนึ่งสำหรับการแสดงเจตจำนงที่จะรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานธรรมาวุเคราะห์ (Thailand e-Government, 2021b) ที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสากล และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพการจัดการรัฐวิสาหกิจแนวใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) (State Enterprise Policy Office, 2021b)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development; R&D) ซึ่งเป็นการนำเอาลักษณะของการวิจัยประยุกต์มาใช้แล้วเพิ่มกระบวนการพัฒนาเข้าไป เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการวิจัย ตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ โดยทั่วไป “การวิจัยและพัฒนา” ถูกแบ่งงานวิจัยและพัฒนาออกเป็น 3 ลักษณะย่อย ๆ คือ (1) การวิจัยพื้นฐาน (Basic Research) (2) การวิจัยประยุกต์ (Applied Research) และ (3) การพัฒนา (Development) (Mahdjoubi, 2009) งานวิจัยนี้ ยึดหลัก การพัฒนา(Development) ตามแนวของ (Mahdjoubi, 2009) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์จากการพัฒนาคือ ฝีมือ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการทำงาน การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักงานธรรมาวุเคราะห์

กระบวนการวิจัยและพัฒนา เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานธรรมาวุเคราะห์ ปีบัญชี 2565 – 2569 และพัฒนาฝีมือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน สำนักงานธรรมาวุเคราะห์ งานวิจัยนี้ มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนขององค์กรที่ต้องการ

พัฒนาคู่มือ ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 ลงพื้นที่เพื่อสำรวจข้อมูลกระบวนการในการดำเนินงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูล ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สถานการณ์ส่วนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและนโยบายที่เกี่ยวข้องของสำนักงานธนานุเคราะห์ ขั้นตอนที่ 3 จัดทำประชาพิจารณ์ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ขั้นตอนที่ 4 จัดทำร่างแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ ขั้นตอนที่ 5 พัฒนาคู่มือ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในส่วนการจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีกระบวนการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดศึกษาแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการ (CSR in Process) ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 ที่องค์กรสากลใช้เป็นกรอบแนวทางดำเนินงาน และศึกษาระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM: CG) เพื่อวิเคราะห์และนำข้อมูลต่าง ๆ มาสังเคราะห์ในการจัดทำแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลและการนำองค์กรที่เหมาะสมสำหรับสำนักงานธนานุเคราะห์ ในการจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับบริบทในการกิจการดำเนินงานขององค์กร

2. ทบทวนทิศทางการดำเนินงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ รวมถึงกฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบวิธีปฏิบัติการ ข้อบังคับของสำนักงานธนานุเคราะห์ที่จะต้องปฏิบัติในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำมาทบทวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3. ทบทวนข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการกำกับดูแลและการนำองค์กรของสำนักงานธนานุเคราะห์ ความพร้อมในการบูรณาการกับลักษณะการดำเนินงานที่ต้องยกระดับให้เป็นระบบอย่างมีมาตรฐาน

4. หาข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำแนวทางหรือทิศทางที่ได้มาประกอบการจัดทำแผนแม่บท

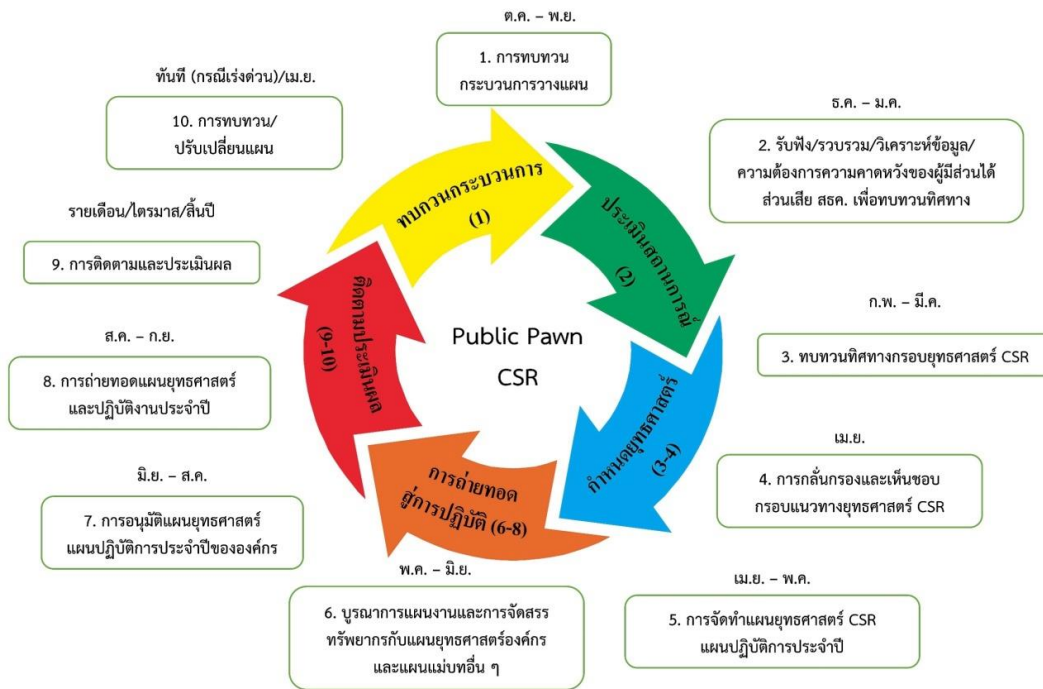
5. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินความต่าง (Gap analysis) อย่างละเอียดระหว่างสภาพการดำเนินงานของ สำนักงานธนานุเคราะห์ ปัจจุบันกับหลักการและแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 26000

6. นำข้อมูลในขอบเขตการศึกษา 1 – 5 มาศึกษาทิศทางการดำเนินงานและจัดทำเป็นแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ปีงบประมาณ 2565 – 2569 พร้อมทบทวนแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2564 และจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2565 ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทด้านอื่น ๆ ของ สำนักงานธนานุเคราะห์

การทบทวนกระบวนการจัดทำแผนแม่บท

การจัดทำแผนแม่บทการมุ่งเน้นการมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด และเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน การทบทวนกระบวนการจัดทำแผนแม่บท ก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงานจึงกำหนดให้มีการทบทวนแผนอย่างต่อเนื่อง และนำกรอบ SIPOC เป็นกรอบแนวทางการศึกษาและทบทวนแผนแม่บทสู่การปฏิบัติ ดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้

วงจรการทบทวนแผนแม่บท CSR ของ สธค.



แผนภาพที่ 1 แสดงวงจรการทบทวนแผนแม่บทว่าด้วยการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ดำเนินการ ระหว่างปี พ.ศ. 2564

วงจรการทบทวนแผนแม่บทว่าด้วยการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสำนักงานธนาคาร เคราะห์เริ่มจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกระบวนการในการดำเนินงาน ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ สถานการณ์ส่วนต่างๆในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและนโยบายที่เกี่ยวข้องเพื่อวาง แผนการทำงาน จัดทำประชาพิจารณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ทบทวนและกลั่นกรองทิศทางกรอบยุทธศาสตร์ จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี บูรณาการ แผนงานและการจัดสรรทรัพยากร สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2565 ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 และระบบการประเมินผลใหม่ของรัฐวิสาหกิจ

การพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานขององค์กร

การพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน เริ่มจากการ ทบทวนแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และวิเคราะห์ส่วนต่างๆในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม จากแผนปฏิบัติงาน พ.ศ. 2564 นำมาการกำหนดกรอบแนวทางในการจัดทำนโยบาย แผน แม่บท ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงาน แบบประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงาน การจัดทำร่างแนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จากการทบทวนกระบวนการจัดทำแผนแม่บท การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นำมาสู่ การพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงานขององค์กร (CSR in Process) เป็นแนวปฏิบัติหลักในการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยนำมาตรฐานสากล ISO

26000 ที่เป็นหลักการที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป นำผู้วิจัยมากำหนดแนวทางการดำเนินงาน ส่งเสริมพฤติกรรมพึงประสงค์ การพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นพื้นฐานประกอบด้วย

1) ธรรมนูญการปกครอง (Organizational Governance) เป็นระบบที่องค์กรใช้เป็นกรอบและแนวทางเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยกลไกการกำกับดูแลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เชื่อมโยงกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การกำกับดูแลองค์กรในบริบทของความรับผิดชอบต่อสังคม การเพิ่มขีดความสามารถเพื่อมุ่งเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights) เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่สามารถจำแนกเป็นสองหมวดใหญ่ คือ หมวดสิทธิของพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ซึ่งหมายรวมถึง สิทธิในชีวิตและเสรีภาพ ความเสมอภาคในกฎหมาย เสรีภาพในการแสดงออก และหมวดสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงสิทธิในการทำงาน สิทธิที่พึงได้รับอาหาร สิทธิในสุขภาพตามมาตรฐานสูงสุดเท่าที่เป็นได้ สิทธิในการศึกษา และสิทธิด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งสิทธิมนุษยชนทั้งสองหมวดนี้ กิจการพึงให้การเคารพภายใต้เขตอิทธิพล (Sphere of Influence) ขององค์กร

3) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) เป็นการดำเนินงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งภายในสำนักงานธรรมาภิบาล หรือในนามของสำนักงานธรรมาภิบาล ซึ่งรวมถึงงานรับเหมาช่วง โดยส่วนสำคัญที่สุด ในการช่วยเหลือทางเศรษฐกิจและสังคมของกิจการ ก็คือ การสร้างงาน การจ่ายค่าจ้าง และการให้ผลตอบแทนอื่น ๆ จากการทำงาน ทั้งนี้ การสร้างงานที่มีคุณค่าและได้มูลค่า ถือเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ ขณะที่มาตรฐานการครองชีพจะถูกระงับได้ด้วยการจ้างงานแบบเต็มเวลาและมีหลักประกัน

4) สิ่งแวดล้อม (The Environment) เป็นการคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจและการดำเนินงานขององค์กรทั้งในด้านการใช้ทรัพยากร ถิ่นที่ตั้งของสถานประกอบการ มลภาวะและของเสีย รวมถึงผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อแหล่งที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติของพืชและสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ

5) การปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) เป็นการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมขององค์กรที่มีต่อองค์กรอื่น หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา ลูกค้า คู่แข่งขัน และบรรดาสมาคมที่ตนสังกัดอยู่ เพื่อส่งเสริมให้เกิดผลในทางบวก

6) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues) เป็นความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อผู้บริโภค (Consumers) รวมทั้งลูกค้า (Customers) ที่องค์กรผลิตจำหน่ายและให้บริการ สำหรับการปฏิบัติต่อลูกค้าที่ซื้อเพื่อการพาณิชย์จะใช้แนวปฏิบัติในข้อ 5) เป็นหลัก ส่วนการปฏิบัติต่อผู้บริโภคที่ซื้อเพื่อการค้าจะใช้แนวปฏิบัติในข้อนี้เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม แนวปฏิบัติบางส่วนในทั้งสองข้อนี้สามารถใช้ได้กับทั้งผู้บริโภคหรือลูกค้าด้วย

7) การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน (Community involvement and development) เป็นประเด็นที่ถูกผนวกเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาที่ยั่งยืน และอยู่นอกเหนือการระบุและสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร แต่การมีส่วนร่วมกับชุมชน ในที่นี้เพราะองค์กรถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียหนึ่งในชุมชน และมีผลประโยชน์ร่วมกับชุมชน ทั้งนี้ การพัฒนาชุมชนในข้อนี้ มิได้จำกัดเฉพาะการบริจาคเพื่อการกุศล (Philanthropy) เท่านั้น เพราะลำพังกิจกรรมการบริจาคมิได้นำไปสู่จุดหมายแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ เนื้อหาคู่มือการมุ่งมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดังกล่าวข้างต้น สำนักงานธรรมาภิบาลได้ดำเนินการพัฒนาคู่มือวิธีปฏิบัติเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ได้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางการดำเนินกิจกรรมขององค์กรต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยและพัฒนา สรุปที่สำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ได้แก่ การจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปีบัญชี 2565 – 2569 และการพัฒนาคู่มือความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2565 – 2569 โดยมีสาระเนื้อหาสรุปดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานธนานุเคราะห์ ปีบัญชี 2565 – 2569

แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักงานธนานุเคราะห์ ได้นำหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม ISO 26000 มาใช้กำหนดแนวทาง จัดทำขึ้นโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสำนักงานธนานุเคราะห์ ฝ่ายจัดการ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยการทบทวนแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2565 – 2569 ได้มีการวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมภายใต้กรอบและแนวทางของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐานของ ISO 26000 ซึ่งเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (Corporate Social Responsibility in Process : CSR in Process) ตามมาตรฐานสากล มาพิจารณาโดยการบูรณาการร่วมกับการจัดทำแผนวิสาหกิจของสำนักงานธนานุเคราะห์ และการจัดทำแผนแม่บทในด้านต่าง ๆ อาทิ แผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล แผนแม่บทด้านกำกับกับการปฏิบัติ ตามกฎหมาย แผนยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน แผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์ แผนแม่บทด้านดิจิทัล และแผนแม่บทด้านนวัตกรรมองค์กร เพื่อให้สามารถรองรับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในส่วนกรอบการดำเนินงานแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นในการสนับสนุนการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 “การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นที่ยิ่งของประชาชน” ซึ่งสนับสนุนมาตรฐานของ ISO 26000 ในด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชนและเครือข่ายอันนำไปสู่การพัฒนาความยั่งยืนของสำนักงานธนานุเคราะห์ โดยเนื้อหาประกอบด้วย 1) บทนำ 2) การประเมินสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3) ยุทธศาสตร์การจัดการการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 4) แผนปฏิบัติงานการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ 2565 และ 5) การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงานสำนักงานธนานุเคราะห์

คู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process) ผู้พัฒนานำหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Corporate Social Responsibility in Process (CSR in Process) ประกอบด้วยเนื้อหา การเชื่อมโยงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่การปฏิบัติ โครงสร้างการกำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กรอบและทิศทางกรอบกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมของสำนักงานธนานุเคราะห์ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนิยาม องค์ประกอบการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กรอบเชิงยุทธศาสตร์การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปีบัญชี 2565 – 2570 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ หลักการและแนวปฏิบัติด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครอบคลุม หมวดที่ 1 ธรรมาภิบาล (Organizational Governance) หมวดที่ 2 สิทธิมนุษยชน (Human Rights) หมวดที่ 3

หลักการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) หมวดที่ 4 สิ่งแวดล้อม (Environment) หมวดที่ 5 การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices) หมวดที่ 6 ประเด็นด้านผู้ใช้บริการ (Consumer Issues) และหมวดที่ 7 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development) และการสรุปบทบาทความรับผิดชอบของส่วนงาน ในกระบวนการทำงานเพื่อให้คู่มือสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสำนักงานธนาคุณเคราะห์ได้อย่างเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมตามบริบทและภารกิจงานที่สำนักงานธนาคุณเคราะห์ได้รับมอบหมาย การจัดแบ่งองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถเชื่อมโยงหลักการและแนวปฏิบัติ ตามมาตรฐาน ISO 26000 เข้าสู่กระบวนการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากการอธิบายเกี่ยวกับทิศทางการประกอบกิจการของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ เพื่อกำหนดขอบเขตกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ต้องคำนึงถึงในการดำเนินงานตามภารกิจ ความหมายที่ชัดเจนของ CSR in Process สำหรับเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร โครงสร้างผู้รับผิดชอบหลักเพื่อการจัดการด้าน CSR in Process ภายใน และกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่ครอบคลุม 7 หลักการ (7 Core Processes) ตามที่กล่าวถึงข้างต้น โดยสาระสำคัญที่ระบุในคู่มือ จะเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในภาคปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ มีความรู้ความเข้าใจการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน CSR in Process อย่างแท้จริง จนสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จทั้งต่อองค์กร และขยายผลสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่การปฏิบัติงาน เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และพันธมิตรทางการค้า เป็นต้น ให้เห็นถึงความสำคัญและเข้าร่วมปฏิบัติ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จเชิงบูรณาการในทางที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศได้อย่างแท้จริงในที่สุด

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยและพัฒนา มีสาระเนื้อหา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานธนาคุณเคราะห์ ปีบัญชี 2565-2569 สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการจัดการรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SEAM) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการจัดการรัฐวิสาหกิจ ที่จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ จึงกำหนดเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ จำแนกเป็น 8 หมวด โดยหมวดที่ 1 คือการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG) ที่มี 10 หมวดย่อย ได้แก่ 1) การสนับสนุนบทบาทของภาครัฐ 2) บทบาทของรัฐวิสาหกิจเพื่อการตลาดที่เป็นธรรม 3) สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น 4) บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5) การเปิดเผยข้อมูล 6) คณะกรรมการ 7) การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 8) จรรยาบรรณ 9) ความยั่งยืนและนวัตกรรม และ 10) การติดตามผลการดำเนินงาน (State Enterprise Policy Office, 2021a) ทั้งนี้ในหมวดการแสดงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องกำหนดแนวทางและดำเนินการในการเสริมสร้างความเข้มแข็งกับชุมชน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างเป็นระบบสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 26000 (International Organization for Standardization, 2018) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จัดทำเป็นแผนการดำเนินงานระยะยาวและแผนปฏิบัติงานประจำปี ด้าน CSR in Process เพื่อเป็นพื้นฐานต่อยอดความยั่งยืนขององค์กร สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน สำนักงานธนานุเคราะห์ การพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน สำนักงานธนานุเคราะห์ สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพการจัดการรัฐวิสาหกิจแนวใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) งานวิจัยฉบับนี้พบว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจจำนวนมากมีการจัดทำคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน เช่น การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (Mass Rapid Transit Authority of Thailand, 2021) การยาสูบแห่งประเทศไทย (Tobacco Authority of Thailand, 2021) องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (The Market Organization Ministry of Interior, 2021) การรถไฟแห่งประเทศไทย (Board of the State Railway of Thailand, 2021) เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ สอดคล้องกับแนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับสากล (International Organization for Standardization, 2015) และราชกิจจานุเบกษา ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม พ.ศ. 2554 (Government Gazette, 2011)

สรุปผล

การจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานธนานุเคราะห์ ปีบัญชี 2565 – 2569 และการ พัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน สำนักงานธนานุเคราะห์ ผู้วิจัยส่งมอบเล่มแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ปีงบประมาณ 2565 – 2569 โดยมีการทบทวนแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2564 และจัดทำแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2565 ปรากฏอยู่ในเล่มตามรูปแบบจำนวนและระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

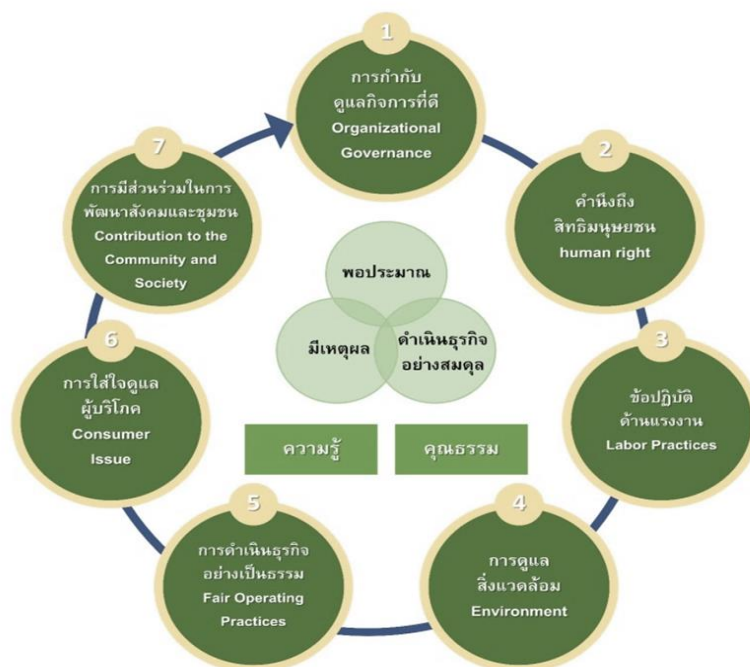
สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีที่ระบุไว้ในนโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สมควรให้มีการทบทวนและนำเสนอให้คณะกรรมการ พิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นประจำทุกปี ก่อนเผยแพร่ให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องภายนอก ถือเป็นปัจจัยจนเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นมาตรฐานต่อไป สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพการจัดการรัฐวิสาหกิจแนวใหม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การพัฒนาคู่มือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงาน สำหรับองค์กรที่มีนโยบายที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวปฏิบัติ หรือปรับปรุงใหม่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรตามที่ระบุไว้ในนโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกให้ความสนใจ การดำเนินกิจการขององค์กรล้วนส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การลดผลกระทบจึงกลายเป็น “เรื่องจำเป็น” ที่ทุกฝ่ายให้ความสำคัญ ไม่ใช่เพียงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อหวังผลทางการตลาดหรือเพื่อใช้แก้ไขปัญหาทางธุรกิจให้ได้รับการยอมรับจากสังคม แต่กระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกำลังเปลี่ยนเป็นแนวคิดและวิธีการจัดการองค์กรและธุรกิจ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงพัฒนาห่วงโซ่มูลค่า ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ตามแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 องค์ประกอบ CSR in Process ตามมาตรฐาน ISO 26000
กับความเชื่อมโยงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

จากแผนภาพที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการทำงานขององค์กร CSR in Process ประกอบด้วย 1) ธรรมมาภิบาลองค์กร (Organizational Governance) 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights) 3) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices) 4) สิ่งแวดล้อม (The Environment) 5) การปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) 6) ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues) 7) การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน (Community involvement and development) ในบริบทของสังคมไทยควรยึดแนวทางหลักการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ ความพอประมาณ ใช้เหตุผล เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันบนพื้นฐานของการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องและมีคุณธรรม เป็นแนวทางร่วมสำหรับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานขององค์กร

References

- Board of the State Railway of Thailand. (2021). *Good Corporate Governance and Social and Environmental Responsibility Manual State Railway of Thailand, Year 2021*. State Railway of Thailand. Retrieved from <https://intranet.railway.co.th/cg/index.php>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 26000 and the International Integrated Reporting <IR> Framework Briefing Summary*. Switzerland: ISO Central Secretariat.
- International Organization for Standardization. (2018). *Discovering ISO 26000 – Guidance on Social Responsibility*. Switzerland: ISO Central Secretariat.
- International Organization for Standardization. (2021). *ISO 26000 Social Responsibility 2010*. Retrieved from <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>
- Kanokthanaporn, S. (2008). Special Scoop, ISO 26000: A New Standard for Thai Society. *For Quality Magazine (QM)*, 15(131), 36–40. <https://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/p36-40.pdf>
- Mahdjoubi, D. (2009). *Four Types of R&D*. Retrieved from file:///C:/Users/HP/Downloads/four-types-of-r-d-norway-uis-forside.pdf
- Mass Rapid Transit Authority of Thailand. (2021). *Sustainability Report*. Retrieved from https://www.mrta.co.th/th/document_publications/
- Notification of the Ministry of Industry Subject: Determination of Industrial Product Standards Social Responsibility Guidelines. (2011, February 14). *Government Gazette*. Vol. 128, Special chapter 18ng. pp.1. Retrieved from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2554/E/018/1.PDF>
- State Enterprise Policy Office. (2021a). *State Enterprise Performance Appraisal: SEPA*. Retrieved from <http://www.sepo.go.th/sepa/contents/1>
- State Enterprise Policy Office. (2021b). *State Enterprise Assessment Model: SE-AM*. Bangkok. Thailand's Leading Consulting Firm.
- Thailand e-Government. (2021a). *History of Thailand e-Government*. Retrieved from <https://www.pawn.co.th/#/office-history>.
- Thailand e-Government. (2021b). *Basic information*. Retrieved from <https://www.egov.go.th/th/government-agency/298/>
-

The Market Organization Ministry of Interior. (2021). *Corporate Social Responsibility in Process: CSR in Process Guideline*. Public Relations Department, The Market Organization Ministry of Interior. Retrieved from <https://www.market-organization.or.th/download.php>

Tobacco Authority of Thailand. (2021). *Corporate Social Responsibility in Process: CSR in Process*. Retrieved from <https://www.thaitobacco.or.th/th/>