



ประกาศสำนักงานธรรมาภิบาล
นโยบายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานธรรมาภิบาล

สำนักงานธรรมาภิบาลให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งที่ไม่ได้รับผลกระทบและได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการและผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง สธค.มาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ชุมชน และคู่แข่ง นอกจากนี้ สธค.ยังยึดมั่นในอุดมการณ์การดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม และถ้อยมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการเป็นพลเมืองที่ดี การมีจรรยาบรรณเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน มีแนวปฏิบัติการพัฒนาสู่ความยั่งยืน และด้วยสภาวะทางสังคม สิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความซับซ้อนมากขึ้น และมีความคาดหวังสูงขึ้นในการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ สธค. จึงกำหนดนโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำกับดูแลการปฏิบัติที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. สธค. มีระบบการบริหารจัดการ และกำกับดูแลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสมเป็นธรรม
๒. สธค. มีการสนับสนุน ส่งเสริมกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. สธค. มีการกำหนด การจำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางมาตรฐานระดับสากล
๔. สธค. เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ถ้อยมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
๕. สธค. กำหนดให้มีการรายงานข้อมูลด้านการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน รายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นต้น
๖. สธค. จัดให้มีการทบทวนนโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กร

จึงประกาศมาเพื่อทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายประสงค์ พันธลิมา)

ผู้อำนวยการสำนักงานธรรมาภิบาล

นโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานธนานุเคราะห์

สำนักงานธนานุเคราะห์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มทั้งที่ไม่ได้รับผลกระทบและได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการและผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของ สธค.มาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และชุมชน นอกจากนี้ สธค.ยังยึดมั่นในอุดมการณ์การดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม และถ้อยมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการเป็นพลเมืองที่ดี การมีจรรยาบรรณเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน มีแนวปฏิบัติการพัฒนาสู่ความยั่งยืน และด้วยสภาวะทางสังคม สิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความซับซ้อนมากขึ้น และมีความคาดหวังสูงขึ้นในการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากขึ้น

สำนักงานธนานุเคราะห์จึงได้กำหนด "นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ของสธค. โดยสาระสำคัญของการกำหนดนโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังต่อไปนี้

๑) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของสธค.โดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีผลประโยชน์ใด ๆ กับการดำเนินธุรกิจของสธค.หรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลใดที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของสธค. ได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการและผู้บริหารระดับสูง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชน และลูกค้า

๒) นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สธค. ยึดมั่นในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม โดยเฉพาะในชุมชนที่อยู่โดยรอบ สธค.ด้วยการเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็นหรือความกังวล รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สธค.สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

๓) แนวทางการดำเนินการ

๓.๑ การกำหนด การจำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องของแต่ละธุรกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วน และชัดเจนโดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้แตกต่างกัน

กำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่มีบทบาทต่อการตัดสินใจ การดำเนินงานและประสิทธิผลการดำเนินงานของ สธค.หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดทำกลยุทธ์ของธุรกิจ ระบุความสัมพันธ์และความสำคัญของประเด็นดังกล่าวที่มีต่อ สธค.และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พัฒนาการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรค. และรับรู้มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปออกแบบแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์และการสื่อสารที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของสรค.

๓.๒ กลยุทธ์การสื่อสาร สื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๓ การเปิดเผยข้อมูล เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ เช่น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๔ การมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๕ การทบทวนและการรายงานผล ตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง พัฒนาแผนปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนี้สรค. จะต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมสู่สาธารณชน

๔) นโยบายและแนวปฏิบัติของสรค.ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสรค.

๔.๑ ผู้ดูแลกำกับ : จะปฏิบัติตามและสนับสนุนการขับเคลื่อนดำเนินงานตามนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่ผู้ดูแลกำกับต้องการและคาดหวัง

๔.๒ ผู้ถือหุ้น : จะใช้ความพยายามให้เต็มศักยภาพและขีดความสามารถ เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง ให้มีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้น ตามความคาดหวัง

๔.๓ กรรมการและผู้บริหารระดับสูง : จะนำนโยบาย และแนวทางที่กำหนด ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จะวิเคราะห์และประเมินข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจอย่างรอบด้าน มีความสมเหตุสมผล เพื่อให้การตัดสินใจเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

๔.๔ คู่ค้า : จะดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบที่ สรค. กำหนด อธิบายขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการคัดเลือกคู่ค้า หรือผู้รับเหมาด้วยความเท่าเทียมกัน ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปฏิบัติต่อคู่ค้าตามที่กำหนดไว้ในสัญญาการจ้างให้ครบถ้วน

๔.๕ คู่ความร่วมมือ...

๔.๕ คู่ความร่วมมือ : จะกำหนดเงื่อนไขของความร่วมมือที่เป็นธรรม เกื้อกูลการดำเนินงานร่วมกัน (Synergy) ภายใต้ผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งนี้จะจัดสรรทรัพยากรบริหารให้เพียงพอ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามพันธข้อตกลง (MOU) ที่กำหนด

๔.๖ ลูกค้ำ :

๔.๖.๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์/การบริการที่มีคุณภาพ กำหนดอัตราดอกเบี้ย/ราคาที่เป็นธรรม ให้เกิดความคุ้มค่า ประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าที่มารับบริการ

๔.๖.๒ พัฒนาช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๔.๖.๓ มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานที่ดี คำนึงถึงความคุ้มค่า ความปลอดภัย และการชดเชยจากการใช้บริการที่ไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

๔.๖.๔ อธิบายขั้นตอนและวิธีปฏิบัติให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ให้ข้อมูลทั้งข้อดี ข้อเสีย ปราศจากการใช้อคติ การโน้มน้าวชมเชย เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอในการใช้หรือไม่ใช้บริการ

๔.๖.๕ มีช่องทางรับฟังเสียงสะท้อนหลากหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก ในการสะท้อนกลับ การรับฟังข้อเสนอแนะ ความคาดหวัง จากลูกค้าผู้ให้บริการ

๔.๖.๖ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ให้บริการ อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

๔.๗ พนักงาน :

๔.๗.๑ จัดให้มีค่าตอบแทน และสวัสดิการ ให้เพียงพอและเหมาะสมกับผลการดำเนินงานของแต่ละบุคคล

๔.๗.๒ จัดให้มีสภาพแวดล้อม การทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงาน สามารถนำศักยภาพและขีดความสามารถ มาปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่รับผิดชอบ

๔.๗.๓ จัดให้มีระบบค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงานและระบบจูงใจ ที่ได้มาตรฐาน ได้รับการยอมรับ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอย่างต่อเนื่อง

๔.๗.๔ จัดให้มีระบบเพื่อให้ความรู้ การฝึกทักษะ การพัฒนาขีดความสามารถของ พนักงานให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

๔.๗.๕ จัดให้มีระบบการสอนงาน การสื่อสารแบบสองทาง และมีการจัดการร้องทุกข์ อย่างเป็นระบบ

๔.๗.๖ จัดให้มีโครงการ หรือแนวทางในการต่อต้านการทุจริต การคอร์รัปชั่น รวมถึงการ สนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

๔.๘ ชุมชน : สร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับชุมชนที่อยู่รอบบริเวณสำนักงานใหญ่และสาขาของ สรรค. ตั้งอยู่ จะส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานทางสังคมของชุมชน

๔.๙ คู่แข่งขัน : ดำเนินการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และเป็นไปตามกฎหมาย หลีกเลี่ยงการกระทำอันเป็นการจำกัดการแข่งขัน เช่น การฮั้วราคา การใช้ข้อมูลโดยมิชอบ และการสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคู่แข่งขัน พร้อมกันนี้ สธค. ส่งเสริมการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการทางการเงินและเพิ่มการเข้าถึงของประชาชนอย่างทั่วถึง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

๔.๑๐ ด้านหน่วยงานราชการในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สธค.ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมกับรัฐไว้ในจรรยาบรรณ เพื่อให้มีการดำเนินการอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ และการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ

๔.๑๑ ด้านสื่อมวลชน สธค.ให้ความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๔.๑๒ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สธค.คำนึงถึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) ต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการดูแลสิ่งแวดล้อม(Environment) การป้องกันมลภาวะการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และการปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการฟื้นฟูพื้นที่ที่อยู่ทางธรรมชาติ

๔.๑๓ ด้านการป้องกันและต่อต้านทุจริต สธค.มีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการป้องกันและต่อต้านทุจริต และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้กำหนดนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรถือเป็นแนวปฏิบัติโดยเคร่งครัด

๔.๑๔ ด้านเจ้าหน้าที่ สธค.ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และโปร่งใส โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญาต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด

๕) ให้บททวนนโยบายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน นำนโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสธค. มาเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างยั่งยืน