

คู่มือความรับผิดชอบต่อสังคม  
และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน  
(CSR & Sustainable Development)



สารบัญ	หน้า
บทที่ 1 ความเป็นมา	1
บทที่ 2 แนวคิดนโยบายและเป้าหมายด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	2
บทที่ 3 ระบบแสดงความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	4
บทที่ 4 CSR in Process และ CSR after Process ในธุรกิจธนาคาร	9



## บทที่ 1 ความเป็นมา

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีนโยบายในการให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ควบคู่กับภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงิน เพื่อที่อยู่อาศัยมาโดยตลอด โดยวางแผนงานกิจกรรมคืนกำไรตอบแทนสู่สังคมในรูปแบบที่หลากหลายภายใต้แนวคิด “ธอส.สานฝัน เพื่อบ้านเพื่อคุณ” เพื่อนำไปสู่สังคมที่เข้มแข็งและการเติบโตที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ ธนาคารมีแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (Guidance on Social responsibility) ตามหลัก มอก./ISO 26000 ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่โปร่งใส และการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เพื่อ

- ส่งเสริมต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งรวมถึงสุขภาพและความอยู่ดีมีสุขของสังคม
- ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล
- ให้เกิดการบูรณาการทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งนำไปใช้กับองค์กรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์

โดยคำนึงถึง 7 หัวข้อหลัก (7 Core subject) ดังนี้

1. ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)
2. สิทธิมนุษยชน (Human Right)
3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)
4. สิ่งแวดล้อม (The Environment)
5. การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)
6. ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues)
7. การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

## บทที่ 2 แนวคิดนโยบายและเป้าหมายด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### 1. หลักแนวคิดสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1. การนำความสามารถพิเศษที่องค์กรมีไปสร้างคามยั่งยืนสู่ชุมชน สังคมและประเทศชาติ
2. การร่วมพัฒนาชุมชนและดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
5. การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีจิตอาสาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### 2. นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. มุ่งส่งเสริมการดำเนินงานธุรกิจของธนาคาร ให้มีความโปร่งใส
2. การพัฒนาเศรษฐกิจให้มีความเข้มแข็ง
3. การพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
4. การเป็นผู้นำในด้านการช่วยเหลือด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือซ่อมแซมและสร้างบ้านให้กับผู้ยากไร้
5. การส่งเสริมให้ประชาชนที่มีรายได้น้อยให้เข้าใจและเกิดการเรียนรู้สามารถที่จะช่วยเหลือตนเองได้
6. การพัฒนาชุมชนให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

### 3. เป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ภาพลักษณ์องค์กรดี เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
3. องค์กรคนดี ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

### 4. กลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ที่ 1 สนับสนุนสภาพแวดล้อม สังคมและระบบเศรษฐกิจ ในการปฏิบัติงานประจำวันของธนาคาร (CSR in Process)

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (CSR after Process) เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อม สังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศ

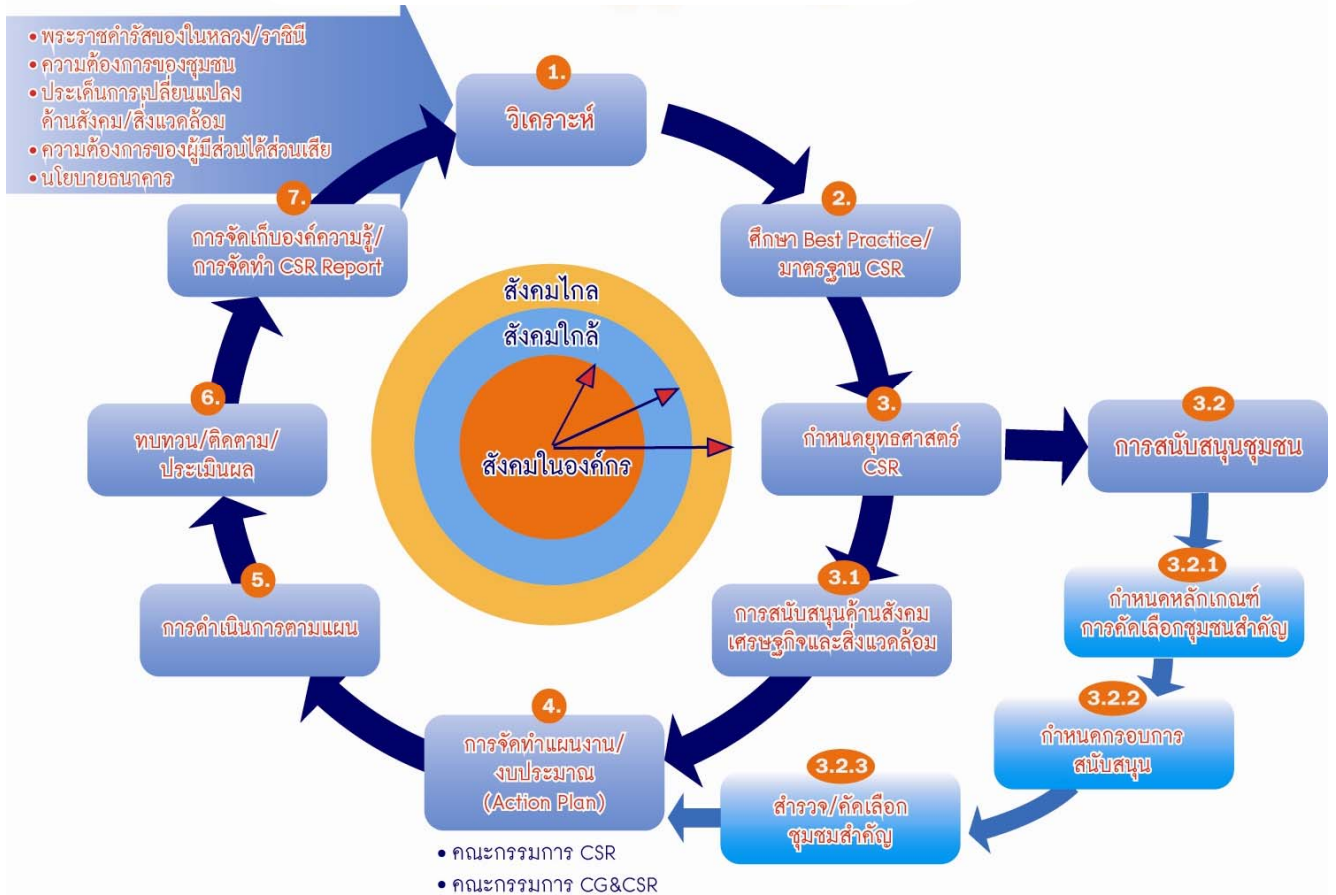
กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้ก้าวเข้าสู่ AEC

กลยุทธ์ที่ 4 การจัดการ CSR สู่มาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 5 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารด้าน CSR ของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างเป็นระบบ



## บทที่ 3 ระบบการแสดงความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ



คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CG&CSR) และคณะกรรมการกำหนดแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) เพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคมเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมอบหมายให้ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมรับผิดชอบต่อ ให้เป็นไปตามขั้นตอนดังนี้

## 1. ขั้นตอนการแสดงความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคม

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ได้แก่ พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระราชเสาวนีย์ของสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ความต้องการของชุมชน ประเด็นการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนโยบายธนาคาร

2. ศึกษา Best Practice จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จด้านการทำ CSR และมาตรฐาน มอก./ISO 26000 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดการดำเนินงานด้าน CSR ของธนาคาร สู่การเป็น CSR เชิงกลยุทธ์ หรือ Creating Share Value : CSV

3. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ CSR ประกอบด้วย นโยบาย ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เสนอคณะกรรมการ CSR และคณะกรรมการ CG&CSR โดยมีการกำหนดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และการสนับสนุนชุมชน

4. การจัดทำแผนงานโครงการ/กิจกรรม CSR ประจำปี (Action Plan) มีการกำหนดกรอบการดำเนินโครงการ เป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการและกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน

5. การดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการ CSR และคณะกรรมการ CG&CSR ทุกเดือน และสรุปรายงานเสนอคณะกรรมการธนาคารรายไตรมาส

6. การทบทวน ติดตามและประเมินผล โดยจัดให้มีการประเมินผลโครงการอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม และมีการติดตามโครงการที่ได้ดำเนินกิจกรรมไว้เพื่อต่อยอดสร้างความยั่งยืนให้ชุมชน

7. การจัดเก็บองค์ความรู้และการจัดทำ CSR Report มีการจัดเก็บองค์ความรู้ CSR โดยการจัดทำองค์ความรู้ที่จำเป็นจัดเก็บไว้ในกระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ของธนาคาร มีการสื่อสารผ่าน CoPs (Community of Practice) มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในรูปแบบ One Page Lesson (หมวด 4) และมีการจัดทำคู่มือ CSR & Sustainable Development เพื่อให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการทำ CSR เชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่สังคมและองค์กร นอกจากนี้ ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับฝ่ายวิชาการและเผยแพร่ Website เพื่อให้ความรู้และเผยแพร่การทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารแก่พนักงานและบุคคลภายนอกด้วย รวมทั้งมีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR Report) ตามแนวทาง Global Reporting Initiative : GRI)

## 2. แนวทางการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ธนาคารมุ่งเน้นให้การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ก่อให้เกิดการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพใน 3 ด้าน ได้แก่

(1) สร้างคุณภาพองค์กร (Personal) เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร การคำนึงถึงผู้บริหาร และพนักงานในองค์กร โดยการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการธุรกิจด้วยความเป็นธรรม มีความโปร่งใส การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน การสร้างเสริมกำลังใจ ตลอดจนการปลูกจิตสำนึกด้านความร่วมมือพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม อย่างเข้มแข็ง

(2) สร้างคุณภาพสังคมใกล้ (People) เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร ขยายขอบข่ายไปยังกลุ่มลูกค้า ชุมชนใกล้เคียงที่ตั้งสำนักงานของธนาคาร และครอบครัวของพนักงาน เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี



(3) สร้างคุณภาพสังคมไกล (Planet) เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนและชุมชนในสังคมในวงกว้างได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านที่อยู่อาศัย และเสริมสร้างการเติบโตของสังคมที่ยั่งยืน

### หลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ

1. เป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่มีสาขาของธนาคาร
2. มีหน่วยงานราชการให้การรับรองในการคัดเลือกชุมชน
3. ความสามารถในการพัฒนาความต่อเนื่องกับโครงการ CSR ที่ธนาคารให้การสนับสนุนอยู่เดิม เพื่อให้สามารถต่อยอดโครงการได้
4. ระดับความจำเป็นและขาดแคลน หรือยังไม่มีหน่วยงานใดเข้าไปให้การสนับสนุน
5. ระยะการเดินทาง ต้องสะดวกในการปฏิบัติงาน หรือ สอดคล้องกับการจัดกิจกรรมอื่นของธนาคาร ได้แก่ การเปิดสาขา การจัดเลี้ยงขอบคุณลูกค้า (Big Thanks) เป็นต้น

### กรอบการสนับสนุน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการจัดสรรงบประมาณ

1. คุณสมบัติของผู้ขอรับการสนับสนุนด้านที่อยู่อาศัย
  - เป็นผู้ที่มีรายได้น้อย มีรายได้รวมทั้งครอบครัวไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน หรือเป็นผู้สูงอายุ หรือเป็นผู้พิการ
  - ประสบปัญหาด้านที่อยู่อาศัย
  - ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด หรือสิ่งผิดกฎหมาย
  - ได้รับการยอมรับจากชุมชน ว่าเป็นคนดี มีความขยันหมั่นเพียร และช่วยเหลือชุมชน

2. กรอบการสนับสนุนหน่วยงาน ได้แก่ โรงพยาบาล หรือสถานศึกษาต่าง ๆ
  - ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม หรือ สร้างชื่อเสียงให้ประเทศชาติ
  - สร้างประโยชน์ให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน
  - ก่อให้เกิดสุขอนามัย หรือคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### 3. การกำหนดชุมชนสำคัญ

ธนาคารมีหลักเกณฑ์พื้นฐานในการพิจารณาคัดเลือกเพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ และภารกิจหลักของธนาคาร ดังนี้

1. เป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่มีสาขาของธนาคาร
2. มีหน่วยงานราชการให้การรับรองในการคัดเลือกชุมชน
3. ความสามารถในการพัฒนาความต่อเนื่องกับโครงการ CSR ที่ธนาคารให้การสนับสนุนอยู่เดิม เพื่อให้สามารถต่อยอดโครงการได้
4. ระดับความจำเป็นและขาดแคลน หรือยังไม่มีหน่วยงานใดเข้าไปให้การสนับสนุน
5. ระยะเวลาเดินทาง ต้องสะดวกในการปฏิบัติงาน หรือ สอดคล้องกับการจัดกิจกรรมอื่นของธนาคาร ได้แก่ การเปิดสาขา การจัดเลี้ยงขอบคุณลูกค้า (Big Thanks) เป็นต้น



## บทที่ 4 CSR in Process และ CSR after Process ในธุรกิจธนาคาร

การนำ CSR มาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติงานประจำวัน (CSR in Process)

ธนาคารมีกระบวนการนำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ทางด้านสังคม ประเด็นการพัฒนาประเทศ และผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติงานประจำวัน (CSR in Process) คณะกรรมการ CG&CSR ได้กำหนดนโยบาย CSR in Process ให้คณะกรรมการ CSR มอบหมายให้ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นำนโยบายดังกล่าวไปต่อยอดให้เกิดการนำ CSR มาใช้กระบวนการและปฏิบัติงานประจำวันของธนาคารเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีการนำความสามารถพิเศษของธนาคารในด้านการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มาต่อยอดโดยนำปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม การช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย หรือผู้ประสบภัยพิบัติมาเป็นแนวทางกำหนดผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร ธนาคารมีการติดตามโครงการเพื่อสังคมต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางพัฒนาต่อยอดสร้างความยั่งยืนให้ชุมชน



## การให้การสนับสนุนเพื่อให้สภาพแวดล้อม สังคมและระบบเศรษฐกิจดีขึ้น (CSR after Process)

ธนาคารดำเนินการให้การสนับสนุนเพื่อให้สภาพแวดล้อม สังคมและระบบเศรษฐกิจดีขึ้น (CSR after Process) โดยมอบหมายให้คณะกรรมการ CSR ดำเนินการโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นด้านที่อยู่อาศัย ด้านศาสนา ด้านสังคมและการศึกษาเป็นหลัก ภายใต้แนวคิด บวร มุ่งพัฒนา “บ้าน-วัด-โรงเรียน” ซึ่งเป็น 3 เสาหลักที่เป็นรากฐานสำคัญของสังคม มีแผนงานโครงการ/กิจกรรม ประจำปี 2557 แยกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านส่งเสริมสถาบันพระมหากษัตริย์ / ศาสนา / ศิลปวัฒนธรรม
- (2) ด้านที่อยู่อาศัย
- (3) ด้านการศึกษา
- (4) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- (5) ด้านกีฬา
- (6) ด้านกิจกรรมในรั้วและอื่น ๆ



## บันทึก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



YOU CAN  
DO IT!



