



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
(Individual Study)

บทความ
เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม
ของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย

จัดทำโดย นางนวลพรรณ ลำคำ
รหัส 590413

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ 4

วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

บทความประชาธิปไตย

เรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย”

นางนวลพรรณ ลำซ้ำ¹

บทคัดย่อ

บทคัดย่อหรือสาระสังเขป

การประกอบธุรกิจประกันภัยต้องให้ความสำคัญกับการนำแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) มาปรับใช้ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ ในสังคมประชาธิปไตยที่มุ่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ต้องพิจารณาบนปัจจัยพื้นฐาน 3 ด้าน กล่าวคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านกระบวนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยยึดหลักความเสมอภาค เสรีภาพ และหลักนิติธรรม (การปกครองโดยกฎหมาย) การนำแนวคิดในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมในระบอบการปกครองประชาธิปไตย จึงต้องสะท้อนผ่านกระบวนการทำงาน CSR in Process ซึ่งเป็นกระบวนการภายในทุกขั้นตอนรวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่แสดงออกถึงการตอบสนองต่อสังคมในรูปกิจกรรมสร้างสรรค์ หรือการให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนและสังคมในรูปจิตอาสาต่างๆ หรือ เรียกว่า CSR after Process อนึ่ง ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนจะประสบผลสำเร็จได้ หากภาครัฐให้ความร่วมมือ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เป็นรูปธรรม ด้วยการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมให้ได้ระดับเท่าเทียมกับสถาบันการเงินอื่น ตลอดจนมีระบบการติดตาม และสร้างค่านิยมให้เกิดการยอมรับภาคธุรกิจอย่างจริงจัง

คำสำคัญ : ประชาธิปไตย ความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทประกันภัย

¹ กรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด(มหาชน)

บทนำ

ปัจจุบันความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชน ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นวาระการดำเนินงานที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีเป้าหมายในการมุ่งแสวงหากำไร และความมั่งคั่งให้แก่ผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการ ดังนั้น บทความนี้ได้นำเสนอหลักประชาธิปไตย ในแง่ความหมาย หลักการสำคัญในการปกครองประชาธิปไตย บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัย โดยศึกษาถึงหลักความรับผิดชอบต่อสังคมคืออะไร มีประโยชน์อย่างไรกับภาคเอกชน ภาครัฐมีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนวิเคราะห์บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพื่อให้ภาคเอกชนได้นำหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มาพัฒนาประเทศในเชิงเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมที่ยั่งยืน

ความหมายของประชาธิปไตย

“ประชาธิปไตย” หมายถึง “ความเป็นใหญ่ของปวงชน”ราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายของคำว่า “ประชาธิปไตย” ไว้ในหนังสือพจนานุกรมของทางราชการว่า “แบบการปกครองที่ถือมติปวงชนเป็นใหญ่” ประชาธิปไตยเป็นกรอบแนวความคิด (Concept) ที่มีความสำคัญมากที่สุด และเป็นกรอบแนวความคิดที่เก่าแก่ที่สุดแนวความคิดหนึ่งในทางรัฐศาสตร์ รากศัพท์ประชาธิปไตย มาจากภาษากรีกที่ว่าเป็น รัฐบาลโดยประชาชน คำว่า “ประชาธิปไตย” ถอดศัพท์มาจากภาษาอังกฤษว่า “Democracy” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษากรีก สองคำ คือ Demos แปลว่า ประชาชน และ Kratos แปลว่า อำนาจเมื่อรวมกันเข้าแล้วก็มีความหมายว่า “อำนาจของประชาชน”หรือ“ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจ” สำหรับในภาษาไทยคำว่า “ประชาธิปไตย” มาจากคำว่า “ประชา” หมายถึง ประชาชน พลเมือง กับคำว่า “อธิปไตย” หมายถึง อำนาจสูงสุดในการปกครองประเทศ เมื่อรวมคำกันแล้ว ประชาธิปไตย ก็จะหมายถึง ระบอบการปกครองที่อำนาจสูงสุดเป็นของประชาชน² ดังนั้น การปกครองระบอบประชาธิปไตยจึงเป็นการปกครองระบอบเดียวที่ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพ และการปกครอง

² ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, ประชาธิปไตย : เส้นทางเดินจากประชาธิปไตยโดยตรงสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม , รัฐศาสตร์สาร (ปีที่ 24 ฉบับพิเศษ) 2546, หน้า 1.

ระบอบเดียวที่มีการประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยมีหลักการสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย³ ดังต่อไปนี้

1.หลักอำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชน หมายถึง ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอสูงสุดในการปกครองประเทศ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในมาตรา 3 ว่า “อำนาจอธิปไตยมาจากปวงชนชาวไทย” แสดงให้เห็นการยอมรับแนวความคิดที่ว่าอำนาจอธิปไตยเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง

2.หลักเสมอภาค เป็นหลักการพื้นฐานของความยุติธรรม ที่กำหนดให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ในความหมายของประชาธิปไตย หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนในประเทศมีความเสมอภาค หรือความเท่าเทียมกันในเรื่องสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานต่อการอยู่รอดและพัฒนาตัวเองตามหลักสิทธิมนุษยชน คือ ปัจจัยสี่ ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย การนับถือศาสนา การศึกษาและการรับรู้ข่าวสาร การเข้าถึงการบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม การประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมทางการเมือง และการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เท่าเทียมกัน

3.หลักสิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ ได้แก่ การที่ประชาชนมีอำนาจอันชอบธรรมในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน มีอิสระในการกระทำในขอบเขตของกฎหมายและมีแนวทางปฏิบัติตนที่เป็นอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ดังนั้น สิทธิเสรีภาพในความเป็นพลเมือง เป็นสิทธิเสรีภาพเกี่ยวกับการเรียกร้องความต้องการขั้นพื้นฐานจากรัฐในฐานะที่เป็นราษฎรของรัฐได้ ซึ่งรัฐมีหน้าที่ในการตอบสนองในรูปของการบริการสาธารณะ ที่ต้องสงวนไว้ในแก่พลเมืองในรัฐ

4.หลักนิติธรรม การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีหลักกฎหมายเป็นกฎเกณฑ์และกติกาของประเทศ คือ การที่ประชาชนใช้กฎหมายเป็นหลักในการทำงานเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเกิดความยุติธรรมในสังคม การนำประชาธิปไตยมาใช้โดยอาศัยหลักนิติธรรม เป็น “การปกครองโดยยึดหลักนิติธรรม” (Rule of law) คือ การปฏิบัติตามข้อกำหนดและภายในขอบเขตแห่งหลักกฎหมาย ซึ่งตามความหมายนี้ถือว่ากฎหมายจะต้องให้ความยุติธรรมหรือความเป็นธรรมแก่ทุกคนเสมอ⁴ ดังนั้น การปกครองในระบอบประชาธิปไตยต้องอาศัยหลักฉันทามติในกระบวนการตัดสินใจ อันหมายถึง ทางออกแห่งปัญหาซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่ายถึงแม้อาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดในใจของคนทุกคนทัศนคติของแต่ละกลุ่มย่อมแตกต่างกันออกไปทำให้

³ จีโรซค วีระเสย และคณะ .2557. รัฐศาสตร์ทั่วไป.(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง) หน้า 23.

⁴ เรื่องเดียวกัน , หน้า 285.

ไม่ทราบว่าจะอะไร คือ เสียงมหาชน เช่น อาจเป็นเสียงมาจากกลุ่มผู้อยู่ในเมือง กลุ่มผู้มีอาชีพอิสระ หรือ กลุ่มเกษตรกร ภาคธุรกิจ

ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าประชาธิปไตยเป็นการปกครองระบอบโดยใช้กติกากฎการปกครองที่มาจากประชาชน คือ การปกครองโดยกฎหมาย (The Rule of Law) หรือที่เรียกว่า “นิติรัฐ” รัฐที่มีการปกครองด้วยกฎหมายและหลักแห่งกฎหมายที่เป็นธรรม การปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือ การปกครองโดยประชาชน กฎหมายที่ใช้ในการปกครอง จึงต้องมาจากประชาชนโดยผ่านผู้แทนราษฎรที่ราษฎรได้เลือกเข้าไปทำหน้าที่ออกกฎหมายแทน⁵

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของประชาชนต่อตนเอง ได้แก่ ทำหน้าที่ของตนเองในฐานะสมาชิกของสังคม เช่น การเสียภาษี การเกณฑ์ทหาร การกำหนดทิศทางของสังคมร่วมกัน เพื่อนำไปสู่สังคมที่เป็นธรรมและสันติสุข เช่น การไปใช้สิทธิเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในการประชาพิจารณ์ การยอมรับหลักเสียงข้างมากและเคารพสิทธิเสียงข้างน้อย เช่น การเคารพมติที่ประชุม เป็นต้น นอกจากนี้ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ในสังคมประชาธิปไตย ทำให้บุคคลทุกคนมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะพลเมือง เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม การรักษาทรัพย์สินของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ดังนั้น การพัฒนาประชาธิปไตยประชาชนต้องพัฒนาตนเอง การมีวินัยในตนเอง การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และการใช้สติปัญญาและเหตุผล

บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัย

การประกันภัย เป็นเครื่องมือที่สร้างความปลอดภัยผาสุก และให้ความคุ้มครองคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชนและทรัพย์สิน มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ และสังคม การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย ต้องคำนึงถึงความโปร่งใสและความเชื่อมั่นแก่สังคม ทำให้บริษัทประกันภัยต้องมีบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม คือ มีการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแล รักษา สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และต่อเนื่องก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ (Corporate Social Responsibility) ซึ่งเป็นเสมือนหนึ่งการรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะของพลเมืองในการเข้าไปมีส่วนร่วม

⁵ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร , **พื้นฐานความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร), 2556, หน้า 26.

ทางการเมืองภาคประชาชนที่จะรวมพลังแสดงออกโดยความรับผิดชอบต่อสังคมหรือประเทศชาติ องค์กรธุรกิจใดสามารถมีความรับผิดชอบต่อสังคม (CRS) ย่อมส่งผลให้องค์กรดังกล่าวมีความเป็น ประชาธิปไตยหรือสมควรได้รับการยกย่องให้เป็นบริษัทประกันภัยที่มีความเป็นประชาธิปไตยอย่าง เต็มภาคภูมิไว้

หลักความรับผิดชอบต่อสังคมคืออะไร (Corporate Social Responsibility หรือ CSR)

ซีเอสอาร์ เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษ ว่า Corporate Social Responsibility (CSR) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจการภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในองค์กรและในระดับใกล้เคียง ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอก องค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข⁶

หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจน มีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากการทุจริต มีความตระหนักถึงผลกระทบทาง ลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว รวมถึงสร้าง ภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จและ ประโยชน์สุข อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันกับนานาประเทศในเวทีการค้าโลก ซึ่งจะเป็นผลดีต่อ ความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง⁷

การนำหลักความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารธุรกิจ ประกันภัย เพื่อประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากหลักความรับผิดชอบต่อสังคมประโยชน์ที่ได้รับจากการ ที่องค์กรนำแนวคิด CSR ไปปฏิบัติ จะเกิดผลลัพธ์ทั้งในส่วนรูปธรรมที่จับต้องได้ เช่น องค์กรสามารถ สร้างรายได้และส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการจาก องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และในส่วนที่เป็นนามธรรมที่จับต้อง ไม่ได้ เช่น องค์กรสามารถได้รับประโยชน์จากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์(Brand Positioning) ให้ อยู่ในใจของลูกค้าเป็นอันดับต้นๆ หรือส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

⁶ รู้จักซีเอสอาร์ สืบค้น online http://www.thaicrs.com/2006/03/blog-post_20.html

⁷ สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555, แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ของกิจการ, (กรุงเทพมหานคร: เมจิกเพรส), หน้า 187.

หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance: CG) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อันเป็นกรอบกติกาที่สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) นำมาใช้กับบริษัทประกันภัยของประเทศไทย⁸

แนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัย: ศึกษากรณี บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การนำแนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของบริษัทประกันภัยของ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินธุรกิจด้านการประกันวินาศภัย ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นองค์กรภาคเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจภายใต้พันธกิจหลักที่สำคัญของบริษัทฯ “ยึดมั่นในบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยได้วางแนวทางการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างหลากหลาย⁹ บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ได้วางแนวปฏิบัติไว้หลากหลายมิติด้วยกัน ผ่านกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้พิการ และกีฬา และได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ มาอย่างต่อเนื่องโดยการจัดทำกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคม ได้พัฒนารูปแบบการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนจากภายใน (Corporate – Driven CSR) มีการดำเนินกิจการความรับผิดชอบต่อสังคมโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก สามารถจำแนกได้¹⁰ ดังนี้

1. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการนี้เรียกว่า CSR in Process คือ หรือการดำเนินการที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ โดยปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดและยึดหลักบรรษัทภิบาลเพื่อลูกค้า ได้รับผลิตภัณฑ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดูแลชีวิตคนไทย เช่น พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 กำหนดให้บริษัท

⁸ หลัก CSR สืบค้น online [http:// www.Thaicr.com](http://www.Thaicr.com).

⁹ นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) 2557.

¹⁰ นางนวลพรรณ ล่ำซำ, ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยกับบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม, งานวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 24 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2554 – 2555.

ประกันวินาศภัย ดำเนินธุรกิจด้วยความสุจริตโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ห้ามตัวแทนประกันวินาศภัย ชักชวนซื้อช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท หรือ ห้ามบริษัทให้สิทธิประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย¹¹ ดังนั้น บริษัทประกันวินาศภัย มีหน้าที่ต้องพัฒนากรมธรรม์ให้ครอบคลุมแก่ลูกค้าทุกระดับ การบริการที่รวดเร็ว สะดวกตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัย ส่งผลทำให้บริษัทประกันภัย ต้องมีแนวทางปฏิบัติ ครอบคลุมการจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยง มีการติดตามผลงานของฝ่ายบริหาร กำหนดให้มีรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนในการประชุม คณะกรรมการบริษัท รวมถึงรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้องหรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง การกำหนดให้มีมาตรการในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนมีการเผยแพร่หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกิจการสู่สาธารณะ

2. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจซึ่งแยกต่างหากจากกระบวนการทางธุรกิจที่เกิดขึ้นภายหลัง เรียกว่า CSR after Process หรือ การดำเนินการซึ่งแยกต่างหากจากกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การให้ เช่น การบริจาคเงินและสิ่งของสนับสนุน การศึกษาและอาชีพ การขับเคลื่อนนโยบายและกิจกรรมเพื่อสังคมที่บริษัทได้จัดขึ้น และต่อยอดไปสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมโดยเน้นการดำเนินกิจกรรมในกลุ่มเด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ สตรีและการกีฬา เช่น โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการไทย โครงการฉันทน์รักเมืองไทย 2558 โครงการอาสาใหม่เมืองไทย 2558 โครงการฝึกอบรมทักษะฟุตบอลขั้นพื้นฐาน การสนับสนุนทีมฟุตบอลทีมชาติไทย ผ่านสมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ และการสนับสนุนสโมสรการทำเรือ เอฟ.ซี เป็นต้น

ในมุมมองของภาครัฐมีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนอย่างไร

ภาครัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม หรือมีหน้าที่ช่วยเหลือส่งเสริมสวัสดิการทางสังคม แต่ในปัจจุบันทำไมภาครัฐหรือภาคเอกชนจึงเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือดูแลสังคมร่วมด้วย เนื่องจากหากปล่อยให้เป็นที่ของรัฐเพียงลำพัง อาจทำให้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมว่า ภาคเอกชนมีส่วนที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการประกอบธุรกิจ จึงต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมด้วย และภายหลัง CSR เริ่มเกิดจาก

¹¹ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 31

ข้อกำหนดทางกฎหมายหรือระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดเรื่อง CSR ไว้เป็นข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เช่น ตลาดหลักทรัพย์ ทำให้ภาคธุรกิจหรือภาคเอกชน ต้องปฏิบัติตามในฐานะพลเมืองที่ดี เพื่อให้กิจการเป็นที่ยอมรับของสังคม ดังนั้น บทบาทภาครัฐต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชน ได้แก่

1. รัฐต้องส่งเสริม ให้ธุรกิจกลุ่มนี้ มีบทบาทในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่ สามารถที่จะพัฒนาให้กลายเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างรัฐ และเอกชน (Public-Private Partnerships) ในการแก้ไขและพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพ ตลอดจนการประกาศเกียรติคุณแก่ธุรกิจ

2. รัฐต้องเป็นผู้สนับสนุน การดำเนินงานทั้งในเชิงป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจ ทำหน้าที่สร้างการรับรู้ (awareness) และมาตรการจูงใจ (Incentives) ให้ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมได้พัฒนากิจกรรม CSR ที่อำนวยความสะดวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกันอย่างกว้างขวาง ตลอดจนการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาขีดความสามารถ (Capacity Building) ในการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ขององค์กรในทุกระดับ

3. รัฐต้องสอดส่อง การดำเนินงานของธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อมิให้ผลกระทบจากกิจกรรมในทางธุรกิจไปก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น รัฐต้องดำเนินการบังคับใช้ (Enforcement) กฎหมายนั้น ๆ อย่างเข้มงวด สำหรับกิจการที่ละเมิดกฎระเบียบดังกล่าว

บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

ในการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้ความสำคัญแก่ประชาชน โดยต้องเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การเคารพสิทธิ เสรีภาพ และกฎกติกาของสังคม ยึดหลักนิติรัฐหรือการปกครองโดยกฎหมาย เพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของพลเมือง มิให้ถูกล่วงละเมิด และพลเมืองหรือประชาชน ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม อันเป็นบทบาทหน้าที่และพันธกิจของความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น บริษัทประกันภัย ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชน ในฐานะเป็นพลเมืองของประเทศภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง โดยการประกอบธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส การให้บริการและการตอบแทนกลับคืนสู่สังคมเป็นสำคัญ โดยมีการ

ดำเนินธุรกิจตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนใน 3 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ มีการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลที่ดี โดยสร้างสรรค์สินค้าและบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และดำรงเงินกองทุนให้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ยึดแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมธรรม์โดยจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีความรอบคอบ ในการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายของภาครัฐที่ผ่านผู้แทนจาก ประชาชน เพราะประชาธิปไตยเป็นการปกครองโดยประชาชน และบริษัทมีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐ จากรายได้จากการดำเนินกิจการ เพื่อให้รัฐนำเอาเงินภาษีดังกล่าวมาพัฒนาประเทศชาติต่อไป อันเป็น หน้าที่ของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง

2. ความรับผิดชอบต่อด้านสังคม ทั้งภายในและภายนอกบริษัท อันเป็นตามบทบาทหน้าที่ของ พลเมืองในระบอบประชาธิปไตย ได้แก่

2.1 ภายในองค์กร บริษัทต้องประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมตามแนวทางปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม มีและมีการต่อต้านการทุจริตในองค์กร มีการปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามหลักประชาธิปไตย

2.2 ภายนอกองค์กร บริษัทต้องพัฒนาสังคมและชุมชนโดยให้ความสำคัญกับการทำ กิจกรรมต่างๆ โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม และจริยธรรมในชุมชน สร้างการจ้างงานและพัฒนาทักษะ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือ ลูกค้า เช่น กิจกรรมเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ อันเป็นการหน้าที่ของพลเมืองที่ดีในการปกครอง ระบอบประชาธิปไตยที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนา ประชาธิปไตย

3. ความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทต้องตระหนักว่าการประกอบกิจการต่างๆ ได้ ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบ หรือเบียดเบียนต่อธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ต้องมีการปรับปรุง แก้ไขหรือพัฒนากระบวนการผลิตหรือการประกอบกิจการเสียใหม่ ให้สามารถลดผลกระทบจนถึง ปราศจากผลกระทบพร้อมกับปกป้องและบูรณะฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กลับคืน มาได้ดังเดิมในที่สุด เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ รวมทั้งสังคม ชุมชน เศรษฐกิจ ประเทศชาติและประชาชนโดยรวม เช่น โครงการปลูกป่าชายเลน เป็นการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในสังคมอันเป็นหน้าที่ขั้นพื้นฐานของพลเมืองที่ดี

บทสรุป

บริษัทประกันภัยมีบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะพลเมืองของประเทศที่อยู่ภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยอาศัยหลักประชาธิปไตย ได้แก่ หลักความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพ และหลักนิติธรรมหรือการปกครองโดยกฎหมาย แสดงให้เห็นได้จากการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้นำแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมมากำหนดเป็นนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนางค์กรอย่างยั่งยืนกลยุทธ์การขับเคลื่อนจากภายในโดยกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนจากภายใน (Corporate – Driven CSR) รูปแบบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในกระบวนการทางธุรกิจ (CSR in Process) และกระบวนการภายหลังจากกระบวนการทางธุรกิจ (CSR after Process) เช่น กิจกรรมสร้างสรรค์หรือการให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนและสังคม อีกทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนนั้น จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากภาครัฐไม่ให้ความร่วมมือ ในการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการกำหนดกฎระเบียบ นโยบายและแผนอย่างชัดเจน ตลอดจนติดตามตรวจสอบการบังคับใช้อย่างจริงจัง

บรรณานุกรม

จิโรโชค วีระเสย และคณะ .2557. **รัฐศาสตร์ทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ.2546. **ประชาธิปไตย : เส้นทางเดินจากประชาธิปไตยโดยตรงสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม** . รัฐศาสตร์สาร (ปีที่ 24 ฉบับพิเศษ).

นางนวลพรรณ ล่ำซำ. **ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยกับบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม**. งานวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 24 ประจำปี การศึกษา พุทธศักราช 2554 – 2555.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554

พระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ. 2535

พระราชประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

รัฐศาสตร์แนวพุทธศาสตร์ สืบค้น [Online]

<http://psiba.blogspot.com/2012/12/3.html>.

รายงานประจำปี 2558 ของ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สกนธ์ ภู่งามดี. **ภารกิจความรับผิดชอบต่อพนักงานความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด CSR กับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. วารสารการพัฒนาศาสตร์มนุษย ปีที่ 7 พ.ศ. 2554

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.2555. **แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ**. กรุงเทพมหานคร: เมจิกเพรส .

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. **รวมบทความทางวิชาการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ชุดที่ 5 เรื่อง “ศาลรัฐธรรมนูญกับหลักประกันการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญของประชาชน”** 2549. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี. เพรส จำกัด.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.2556. **พื้นฐานความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร