



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย

จัดทำโดย นางนวลพรรณ ลำชำ  
รหัส 590413

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม  
หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ 4  
วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ  
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

**บทความประชาธิปไตย**  
**เรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย”**  
นางนวลพรรณ ลำซ้ำ<sup>1</sup>

**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 ซึ่งเป็นกระบวนการภายในทุกขั้นตอน รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่แสดงออกถึงการตอบสนองต่อสังคมในรูปกิจกรรมสร้างสรรค์ หรือการให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนและสังคมในรูปจิตอาสาต่างๆหรือ เรียกว่า CSR after Process อนึ่ง ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนจะประสบผลสำเร็จได้ หากภาครัฐให้ความร่วมมือ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เป็นรูปธรรม ด้วยการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมให้ได้ระดับเท่าเทียมกับสถาบันการเงินอื่น ตลอดจนมีระบบการติดตาม และสร้างค่านิยมให้เกิดการยอมรับภาคธุรกิจอย่างจริงจัง

**คำสำคัญ :** ประชาธิปไตย ความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทประกันภัย

---

<sup>1</sup> กรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด(มหาชน)

## บทนำ

ปัจจุบันความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชน ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นวาระการดำเนินงานที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีเป้าหมายในการมุ่งแสวงหากำไร และความมั่งคั่งให้แก่ผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการ 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 ประชาชนพลเมือง กับคำว่า “อธิปไตย” หมายถึง อำนาจสูงสุดในการปกครองประเทศ เมื่อรวมคำกันแล้ว ประชาธิปไตย ก็จะมีหมายถึง ระบอบการปกครองที่อำนาจสูงสุดเป็นของประชาชน<sup>2</sup> ดังนั้น การปกครองระบอบประชาธิปไตยจึงเป็นการปกครองระบอบเดียวที่ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพ และการปกครองระบอบเดียวที่มีการประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยมีหลักการสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย<sup>3</sup> ดังต่อไปนี้

**1.หลักอำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชน** หมายถึง ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจสูงสุดในการปกครองประเทศ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในมาตรา 3

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

<sup>3</sup> จิโรช วีระเสย และคณะ .2557. รัฐศาสตร์ทั่วไป.(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง) หน้า 23.

ว่า “อำนาจอธิปไตยมาจากปวงชนชาวไทย” แสดงให้เห็นการยอมรับแนวความคิดที่ว่าอำนาจอธิปไตยเป็นของประชาชน

**2.หลักเสมอภาค** เป็นหลักการพื้นฐานของความยุติธรรม ที่กำหนดให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ในความหมายของประชาธิปไตย หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนในประเทศมีความเสมอภาค หรือความเท่าเทียมกันในเรื่องสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานต่อการอยู่รอด และพัฒนาตัวเองตามหลักสิทธิมนุษยชน คือ ปัจจัยสี่ ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย การนับถือศาสนา การศึกษาและการรับรู้ข่าวสาร การเข้าถึงการบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม การประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมทางการเมือง และการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

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

**4.หลักนิติธรรม** การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีหลักกฎหมายเป็นกฎเกณฑ์และกติกาของประเทศ คือ การที่ประชาชนใช้กฎหมายเป็นหลักในการทำงานเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเกิดความยุติธรรมในสังคม การนำประชาธิปไตยมาใช้โดยอาศัยหลักนิติธรรม เป็น “การปกครองโดยยึดหลักนิติธรรม” (Rule of law) คือ การปฏิบัติตามข้อกำหนดและภายในขอบเขตแห่งหลักกฎหมาย ซึ่งตามความหมายนี้ถือว่ากฎหมายจะต้องให้ความยุติธรรมหรือความเป็นธรรมแก่ทุกคนเสมอ<sup>4</sup> ดังนั้น การปกครองในระบอบประชาธิปไตยต้องอาศัยหลักฉันทามติในกระบวนการตัดสินใจ อันหมายถึง ทางออกแห่งปัญหาซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่าย ถึงแม้อาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดใจของคนทุกคนที่ชนะของแต่ละกลุ่มย่อมแตกต่างกันออกไปทำให้ไม่ทราบว่าจะอะไร คือ เสี่ยงมหาชน เช่น อาจเป็นเสี่ยงมาจากกลุ่มผู้อยู่ในเมือง กลุ่มผู้มีอาชีพอิสระหรือกลุ่มเกษตรกรภาคธุรกิจ

ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าประชาธิปไตยเป็นการปกครองระบอบโดยใช้กติกการปกครองที่มาจากประชาชน คือ การปกครองโดยกฎหมาย (The Rule of Law) หรือที่เรียกว่า “นิติรัฐ” รัฐที่มีการปกครองด้วยกฎหมายและหลักแห่งกฎหมายที่เป็นธรรม การปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือ การปกครองโดยประชาชน กฎหมายที่ใช้ในการปกครอง จึงต้องมาจากประชาชน โดยผ่านผู้แทนราษฎรที่ราษฎรได้เลือกเข้าไปทำหน้าที่ออกกฎหมายแทน<sup>5</sup>

<sup>4</sup> เรื่องเดียวกัน , หน้า 285.

<sup>5</sup> สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร , **พื้นฐานความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร), 2556, หน้า 26.

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

### บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัย

การประกันภัย เป็นเครื่องมือที่สร้างความปลอดภัยผาสุก และให้ความคุ้มครองคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชนและทรัพย์สิน มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ และสังคม การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย ต้องคำนึงถึงความโปร่งใสและความเชื่อมั่นแก่สังคม ทำให้บริษัทประกันภัยต้องมีบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม คือ มีการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแล รักษา สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และต่อเนื่องก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรธุรกิจ (Corporate Social Responsibility) ซึ่งเป็นเสมือนหนึ่งการรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะของพลเมืองในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชนที่จะรวมพลังแสดงออกโดยความรับผิดชอบต่อสังคมหรือประเทศชาติ องค์กรธุรกิจใดสามารถมีความรับผิดชอบต่อสังคม (CRS) ย่อมส่งผลให้องค์กรดังกล่าวมีความเป็นประชาธิปไตยหรือสมควรได้รับการยกย่องให้เป็นบริษัทประกันภัยที่มีความเป็นประชาธิปไตยอย่างเต็มภาคภูมิใจ

### หลักความรับผิดชอบต่อสังคม คืออะไร (Corporate Social Responsibility หรือ CSR)

ซีเอสอาร์ เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษ ว่า Corporate Social Responsibility (CSR) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจการภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในองค์กรและในระดับใกล้เคียง โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข<sup>6</sup>

หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

<sup>6</sup> รู้จักซีเอสอาร์ สืบค้น online [http://www.thaicrs.com/2006/03/blog-post\\_20.html](http://www.thaicrs.com/2006/03/blog-post_20.html)

โปร่งใส และการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากการทุจริต มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว รวมถึงสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จ และประโยชน์สุข อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันกับนานาประเทศในเวทีการค้าโลก ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง<sup>7</sup>

การใช้ CSR ให้เป็นเครื่องมือในการบริหารธุรกิจประจักษ์ เพื่อบริษัทที่องค์กรจะได้รับจากหลักความรับผิดชอบต่อสังคมประโยชน์ที่ได้รับจากการที่องค์กรนำแนวคิด CSR ไปปฏิบัติ จะเกิดผลลัพธ์ทั้งในส่วนรูปธรรมที่จับต้องได้ เช่น องค์กรสามารถสร้างรายได้และส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้าพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และในส่วนที่เป็นนามธรรมที่จับต้องไม่ได้ เช่น องค์กรสามารถได้รับประโยชน์จากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์(Brand Positioning)ให้อยู่ในใจของลูกค้าเป็นอันดับต้นๆ หรือส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance:CG) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อันเป็นกรอบกติกาที่สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) นำมาใช้กับบริษัทประจักษ์ของประเทศไทย<sup>8</sup>

### **แนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประจักษ์ ศึกษากรณี บริษัท เมืองไทยประจักษ์ จำกัด (มหาชน)**

การนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของบริษัทประจักษ์ของ บริษัท เมืองไทยประจักษ์ จำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินธุรกิจด้านการประกันวินาศภัย ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมว่า เป็นองค์กรภาคเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจภายใต้พันธกิจหลักที่สำคัญของบริษัทฯ “ยึดมั่นในบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยได้วางแนวทางการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อย่างต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างหลากหลาย<sup>9</sup> บริษัท ได้ดำเนินการตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ได้วางแนวปฏิบัติไว้หลากหลายมิติด้วยกัน ผ่านกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้พิการ และกีฬา และได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ มาอย่างต่อเนื่องโดยการจัดทำกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคม ได้พัฒนา

<sup>7</sup> สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555, แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ, (กรุงเทพมหานคร: เมจิกเพรส), หน้า 187.

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

<sup>9</sup> นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน บริษัท เมืองไทยประจักษ์ จำกัด (มหาชน) 2557.

รูปแบบการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) โดยกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนจากภายใน (Corporate – Driven CSR) เป็นการดำเนินกิจการความรับผิดชอบต่อสังคมโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก จำแนกได้<sup>10</sup> ดังนี้

1. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการนี้เรียกว่า CSR in Process คือ หรือการดำเนินการที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ โดยปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดและยึดหลักบรรษัทภิบาลเพื่อลูกค้า ได้รับผลิตภัณฑ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดูแลชีวิตคนไทย เช่น พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 กำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัย ดำเนินธุรกิจด้วยความสุจริตโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ห้ามตัวแทนประกันวินาศภัย ชักชวนซื้อชอง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท หรือ ห้ามบริษัทให้สิทธิประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย<sup>11</sup> ดังนั้น บริษัทประกันวินาศภัย มีหน้าที่ต้องพัฒนากรมธรรม์ให้ครอบคลุมแก่ลูกค้าทุกระดับ การบริการที่รวดเร็ว สะดวกตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัย ส่งผลทำให้บริษัทประกันภัย ต้องมีแนวทางปฏิบัติครอบคลุมการจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยง มีการติดตามผลงานของฝ่ายบริหาร กำหนดให้มีรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนในการประชุมคณะกรรมการบริษัท รวมถึงรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้องหรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง การกำหนดให้มีมาตรการในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนมีการเผยแพร่หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกิจการสู่สาธารณะ

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

<sup>10</sup> นางนวลพรรณ ล่ำซำ, ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยกับบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม, งานวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 24 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2554 – 2555.

<sup>11</sup> พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 31

**ในมุมมองของภาครัฐมีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนอย่างไร** เนื่องจากภาครัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม หรือมีหน้าที่ช่วยเหลือ ส่งเสริมสวัสดิการทางสังคม แล้วในปัจจุบันทำไมภาครัฐกิจหรือภาคเอกชนจึงเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือดูแลสังคมร่วมด้วย เนื่องจากหากปล่อยให้ภาครัฐเพียงลำพัง อาจทำให้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมว่า ภาคเอกชนมีส่วนที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการประกอบธุรกิจ จึงต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และภายหลัง CSR เริ่มเกิดจากข้อกำหนดทางกฎหมายหรือระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดเรื่อง CSR ไว้เป็นข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เช่น ตลาดหลักทรัพย์ ทำให้ภาครัฐกิจหรือภาคเอกชน 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 รัฐต้องดำเนินการบังคับใช้ (Enforcement) กฎหมายนั้น ๆ อย่างเข้มงวด สำหรับกิจการที่ละเมิดกฎระเบียบดังกล่าว

## **บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในการปกครองระบอบประชาธิปไตย**

ในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ให้ความสำคัญแก่ประชาชน โดยต้องเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การเคารพสิทธิ เสรีภาพ และกฎกติกาของสังคม ยึดหลักนิติรัฐหรือการปกครองโดยกฎหมาย เพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของพลเมือง มิให้ถูกล่วงละเมิดและพลเมืองหรือประชาชน ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม อันเป็นบทบาทหน้าที่และพันธกิจของความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น บริษัทประกันภัย ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชน ในฐานะเป็นพลเมืองของประเทศภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง โดยการประกอบธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือบรรษัทภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส การให้บริการและการตอบแทนกลับคืนสู่สังคมเป็นสำคัญ โดยมีการดำเนินธุรกิจตาม



หลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนใน 3 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

**1. ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ** มีการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลที่ดี โดยสร้างสรรค์สินค้าและบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และดำรงเงินกองทุนให้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ยึดแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมธรรม์โดยจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีความรอบคอบในการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายของภาครัฐที่ผ่านผู้แทนจากประชาชน เพราะประชาธิปไตยเป็นการปกครองโดยประชาชน และบริษัทมีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐจากรายได้จากการดำเนินกิจการ เพื่อให้รัฐนำเอาเงินภาษีดังกล่าวมาพัฒนาประเทศชาติต่อไป อันเป็นหน้าที่ของพลเมืองในระบบประชาธิปไตยที่แท้จริง

**2. ความรับผิดชอบต่อด้านสังคม ทั้งภายในและภายนอกบริษัท** อันเป็นตามบทบาทหน้าที่ของพลเมืองในระบบประชาธิปไตย ได้แก่

**2.1 ภายในองค์กร** บริษัทต้องประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมตามแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม มีและมีการต่อต้านการทุจริตในองค์กร มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามหลักประชาธิปไตย

**2.2 ภายนอกองค์กร** บริษัทต้องพัฒนาสังคมและชุมชนโดยให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมต่างๆ โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศิลปวัฒนธรรมและจริยธรรมในชุมชน สร้างการจ้างงานและพัฒนาทักษะ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือลูกค้า เช่น กิจกรรมเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ อันเป็นการหน้าที่ของพลเมืองที่ดีในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนาประชาธิปไตย

**3. ความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม** โดยบริษัทต้องตระหนักว่าการประกอบกิจการต่างๆ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบ หรือเปื้อนต่อน้อมต่อธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนากระบวนการผลิตหรือการประกอบกิจการเสียใหม่ ให้สามารถลดผลกระทบจนถึงปราศจากผลกระทบพร้อมกับปกป้องและบูรณะฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กลับคืนมาได้ดังเดิมในที่สุด เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ รวมทั้งสังคม ชุมชน เศรษฐกิจประเทศชาติและประชาชนโดยรวม เช่น โครงการปลูกป่าชายเลน เป็นการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในสังคม

## บทสรุป

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

## บรรณานุกรม

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

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

นางนวลพรรณ ล่ำซำ. **ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยกับบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม**. งานวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรรัฐร่วมเอกชน 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 กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 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