



# คู่มือ

ธรรมาภิบาล จริยธรรม

จรรยาบรรณ ของกรรมการ

ผู้บริหาร และพนักงาน ธพว.

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

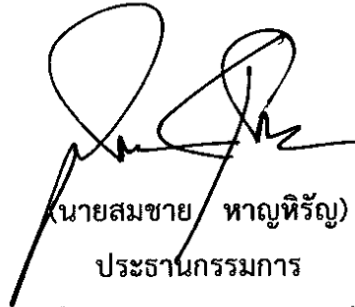
ธรรมาภิบาลเกิดขึ้นได้ ถ้าเราทุกคนใส่ใจ และร่วมใจกัน

## คำนำ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) เป็นรัฐวิสาหกิจมีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบธรรมาภิบาล (Corporate Governance : CG) ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมให้ ธพว. เป็นสถาบันการเงินชั้นนำทางด้าน การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นเลิศ มีคุณธรรมในการดำเนินงาน มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ ในระยะยาว คู่ครองผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นปัจจัยสำคัญ ในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

กระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้ให้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ มีความเป็นสากล และรัฐวิสาหกิจสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยความสำคัญดังกล่าว คณะรัฐมนตรี จึงได้ให้ความเห็นชอบ “หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2552” เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2552 ตามที่คณะกรรมการกำกับนโยบาย ด้านรัฐวิสาหกิจ เสนอเพื่อให้รัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

ธพว. จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น โดยมุ่งหวังให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ธพว. ได้ถือปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดกลไก และระบบการบริหารจัดการที่ดี อันจะนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีความโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อการนำไปสู่การพัฒนา SMEs ไทยอย่างยั่งยืนต่อไป



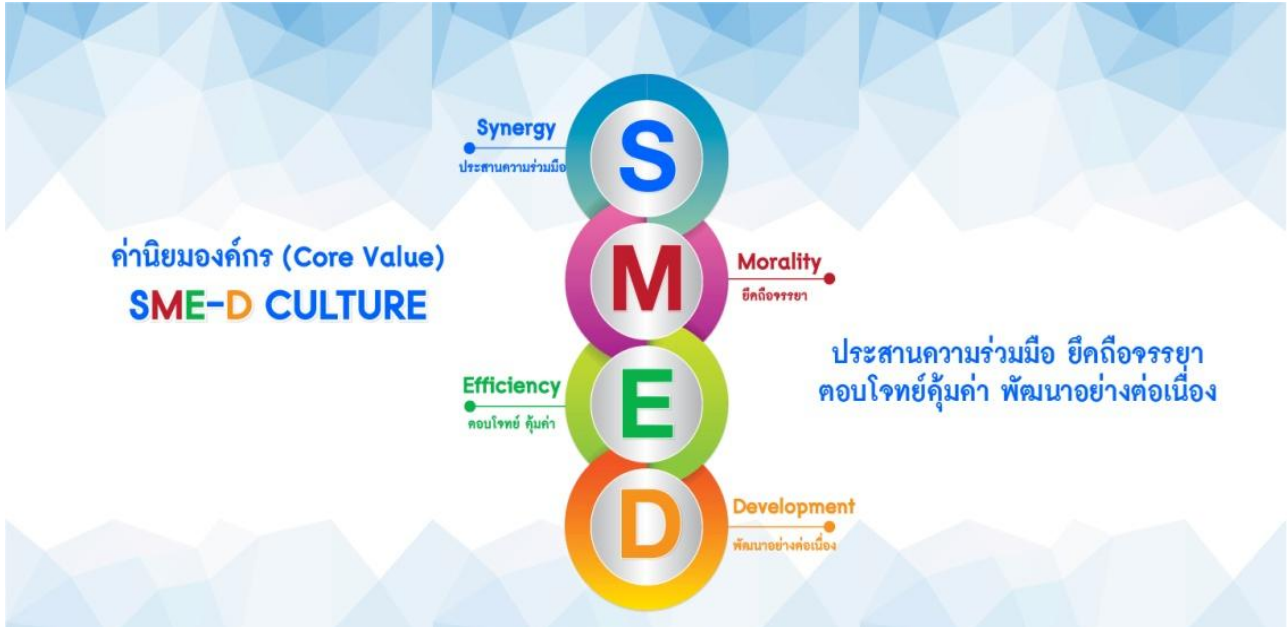
(นายสมชาย หาญหิรัญ)  
ประธานกรรมการ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560

# ค่านิยมองค์กร

## SME – D CULTURE



# เจตจำนงเสริมสร้างวัฒนธรรม คุณธรรมสุจริต ใน SME Development Bank

เรื่องใกล้ตัวที่ทุกคนต้องรู้ ต้องลงมือปฏิบัติ เพื่อตอบใจห้วงองค์กร  
ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาล

1

**ด้านความโปร่งใส (Transparency)** ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยการเปิดเผยข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลดำเนินการงานเกี่ยวกับภารกิจต่างๆ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมและตรวจสอบได้

2

**ด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)** ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตน โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงาน อย่างมีคุณธรรมและธรรมาภิบาล พร้อมทั้งกล้าหาญที่จะรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงานของตนเอง

3

**ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption – Free)** ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส ยึดมั่นในการไม่รับสินบนหรือใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยมิชอบ

4

**ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)** ส่งเสริมให้มีคุณธรรม สร้างทัศนคติที่ดีและวัฒนธรรมสุจริตในองค์กร แยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงดำเนินการเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

5

**ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** ส่งเสริมให้มีคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล บริหารงานงบประมาณ การมอบหมายงาน การบริหารสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นผลประโยชน์ส่วนรวมและยึดหลักความคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในหน่วยงาน

เพราะคุณคือคนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อน  
**SME Development Bank** ให้มีคุณธรรม ธรรมาภิบาล  
ควบคู่กับการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ...รู้แล้วต้องลงมือทำด้วยนะคะ

ธรรมาภิบาลเกิดขึ้นได้ ถ้าเราทุกคนใส่ใจ และร่วมใจกัน

# สารบัญ

หน้า

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

แนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SOD)	1
แผนระยะยาว	2
วิสัยทัศน์ (Vision)	
พันธกิจ (Mission)	
ค่านิยมองค์กร (Core Value)	

## ส่วนที่ ๒ ธรรมนูญ

นโยบายสำหรับ ธพว.	3
ความหมาย และความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี	
หลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี มี ๗ ประการ	
หมวดที่ ๑ การดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐในฐานะเจ้าของ	4 - 5
หมวดที่ ๒ สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น	5 - 6
หมวดที่ ๓ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	6 - 10
หมวดที่ ๔ บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10 - 13
หมวดที่ ๕ การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส	13 - 20
หมวดที่ ๖ จริยธรรมและจรรยาบรรณ	20 - 28

## ส่วนที่ ๓ การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

28

## ส่วนที่ ๔ ภาคผนวก

30

## 21. การปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจธนาคาร

ธนาคารมุ่งมั่นปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร และให้ความช่วยเหลือในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน เช่น การให้ความร่วมมือเกื้อกูล และเป็นพันธมิตรกันในด้านข้อมูลด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิชาการ และด้านอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินธุรกิจ และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้

## 22. การบริหารแบบมีส่วนร่วม

ธนาคารตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ โดยสร้างสรรค์กระบวนการมีส่วนร่วมผ่าน คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย กรรมการเป็นประธาน มีผู้แทนฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้างในจำนวนเท่ากัน และมีอำนาจหน้าที่ 5 ประการ ดังนี้

- (1) พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ ธพว. ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาการแรงงานสัมพันธ์
- (2) หาทางปรองดอง และ ระงับข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายใน ธพว.
- (3) พิจารณาปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และ ธพว.
- (4) ปกป้องหรือ เพื่อแก้ปัญหาตามคำร้องทุกข์ของลูกจ้าง หรือ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ธพว. รวมถึงการร้องทุกข์เกี่ยวกับการลงโทษทางวินัย
- (5) ปกป้องหรือ เพื่อพิจารณาปรับปรุงสภาพการจ้าง

### แนวทางปฏิบัติ

22.1 ให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ในกรณีมีเรื่องเร่งด่วนกรรมการกิจการสัมพันธ์จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 สามารถร้องขอให้มีการประชุมเป็นกรณีพิเศษได้

22.2 จัดให้มีคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหารือร่วมกันในเรื่องที่ จะนำเสนอก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุม คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์เพื่อพิจารณาต่อไป

22.3 นำผลการปรึกษาหารือมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการการทำงาน ตลอดจนกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร

22.4 มีการสื่อสารผลการประชุม ให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้รับรู้โดยทั่วถึงกัน

## หมวดที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ และความโปร่งใส

### 23. การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ

ธนาคารดูแลให้มีการจัดทำ และ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ที่สำคัญเกี่ยวข้องกับธนาคาร ทั้งข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน และที่ไม่ใช่การเงินอย่างถูกต้องเชื่อถือได้ ครบถ้วนเพียงพอ สม่าเสมอ และทันเวลาผ่านช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ง่าย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศ อย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

## แนวทางปฏิบัติ

23.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ที่เป็นข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยการนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายกำหนดไปลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

23.2 การจัดการโครงสร้างองค์กร เป็นการจัดการโครงสร้างภายใต้กรอบหลักการสำคัญ 5 หลักการ ได้แก่

- 1) หลักการแบ่งงานกันทำ
- 2) หลักการมอบหมายงาน
- 3) หลักความชำนาญเฉพาะงาน
- 4) หลักอำนาจที่ชอบธรรม

5) หลักการประสานงาน และรองรับภารกิจตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร โดยจัดกลุ่มงานที่มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่าในการเชื่อมต่องานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยได้มีการเผยแพร่โครงสร้างองค์กรให้พนักงานทราบผ่านระบบ Intranet ของธนาคาร และบุคคลทั่วไปทราบ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.smebank.co.th](http://www.smebank.co.th)

## 24. อำนาจหน้าที่ที่สำคัญ และ วิธีการดำเนินการ

การสรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ และวิธีการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่นั้นๆ เพื่อให้พนักงาน และประชาชนทั่วไป สามารถรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของธนาคาร ซึ่งมีกำหนดการดำเนินการ ดังนี้

24.1 บทบาทหน้าที่ที่สำคัญ และกระทบต่อลูกค้าผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น ขั้นตอนการขอใช้บริการ ผู้มีอำนาจอนุมัติเงินกู้ ผู้มีอำนาจในการรับฝากเงิน เป็นต้น กำหนดให้สาขาจัดทำประกาศติดไว้ที่ทำการสาขาให้ทราบอย่างชัดเจน

24.2 บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของส่วนงานต่างๆ ที่พนักงานควรทราบพนักงานสามารถสืบค้นได้จากระบบงานสารบรรณ ระบบคู่มือการปฏิบัติงานของธนาคาร และ ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเว็บไซต์ของฝ่ายงานต่าง ๆ ในระบบ Intranet ของธนาคาร

24.3 สถานที่ติดต่อ เพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการติดต่อกับธนาคาร เพื่อบอกถึงสถานที่ที่ติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือ คำแนะนำจึงเป็นการเพิ่มความสะดวกกับลูกค้าเพื่อทราบว่าจะไปติดต่อที่ใดจุดใด รวมทั้ง ยังเป็นหลักประกันที่ชัดเจนว่าธนาคารได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้เป็นการประจำ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำในการติดต่อ

24.4 นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หนังสือเวียน หรือ การตีความ ทั้งนี้ ได้จัดให้มีขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

24.5 ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับการพัฒนาของสังคมในอนาคต

24.6 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยต้องนำข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ตามที่กฎหมายกำหนดไปรวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ โดยธนาคารได้ประมวลข้อมูลข่าวสารทางการเงิน และที่ไม่ใช่ทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วนทันสมัย เพื่อรวบรวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ตามความต้องการ ได้แก่

(1) ผลการพิจารณา หรือ คำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้ง ความคิดเห็นแย้ง และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่า การพิจารณาเรื่องใด เรื่องหนึ่ง

เกี่ยวกับเอกชนที่ผ่านมา ได้มีการพิจารณาโดยหลักเกณฑ์ หรือ ตามกฎหมายซึ่งจะทำให้สามารถได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นแนวทางได้ว่าหากตนจะมีการดำเนินการในกรณีนั้น ๆ บ้าง จะต้องเตรียมตัวอย่างไร และ ธนาคารควรพิจารณาอย่างไร

(2) นโยบาย และการตีความที่สำคัญ รวมทั้ง นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง ในการดำเนินงานด้านการเงิน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบ เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ หรือเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ต่อแนวทางนโยบายดังกล่าว อันเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

(3) แผนงานโครงการ และ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่กำลังดำเนินการ ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับแผนงานโครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี ถือได้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารสำคัญ เพื่อให้ผู้รับเหมา หรือ ผู้ประกอบการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงบประมาณประจำปีของหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนแผนงาน และ โครงการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ซึ่ง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร

(4) คู่มือ หรือ คำสั่งเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิและ หน้าที่ของเอกชน ที่จะได้รับรู้ขั้นตอน หลักเกณฑ์การพิจารณา และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการ หรือการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งกับประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ และการขอรับบริการเรื่องต่าง ๆ จากธนาคาร

(5) รายงานทางการเงิน รายงานผู้สอบบัญชี และรายงานผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อให้ ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อเท็จจริงในผลการดำเนินของธนาคารในภาคการปฏิบัติงานจริง อันเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และทำให้เกิดความไว้วางใจในการดำเนินงานของธนาคาร และนำมาซึ่งความโปร่งใสของหน่วยงาน

(6) นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ และ ผู้บริหารสูงสุดในรายงานประจำปี (Annual Report) รวมทั้ง รูปแบบ และลักษณะจำนวนเงินตอบแทน เพื่อให้ประชาชนได้รู้ถึงการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการ ผู้บริหารสูงสุด โดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี ส่วนรูปแบบ และ ลักษณะจำนวนเงินค่าตอบแทนจะดำเนินการตาม ข้อบังคับฯ และอ้างอิงราชการเป็นสำคัญ

24.7 การเปิดเผย หรือการค้นหาข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนที่มาขอเป็นการเฉพาะราย ข้อมูล ข่าวสารของธนาคารทุกอย่างที่เปิดเผยได้ ธนาคารได้จัดให้กับผู้มาขอได้เป็นการเฉพาะรายด้วย โดยดำเนินการตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

24.8 คณะกรรมการ และ ฝ่ายจัดการ ได้ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศโดยกำหนด เป็นนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ และความโปร่งใส มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง รวมทั้งเผยแพร่ แนวทางปฏิบัติ ดังกล่าวต่อสาธารณะผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมโดยทั่วถึง

24.9 มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และรายงานของธนาคาร เช่น รายงานประจำปี ข้อมูลทางสถิติ ตัวเลข เป็นต้น ด้วยความถูกต้องเชื่อถือได้ครบถ้วน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายกระทัดรัดมีสาระสำคัญที่เพียงพอ และเป็น ประโยชน์ต่อผู้ใช้

24.10 มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงาน และระเบียบกฎหมาย ที่มีสาระสำคัญอย่างครบถ้วน ทันเวลา และเท่าเทียมกัน ผ่านช่องทางการสื่อสาร และวิธีการเผยแพร่ที่สะดวก และเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงของผู้ใช้ เช่น การจัดให้มีเว็บไซต์ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ รวมทั้ง จัดให้มีช่องทาง Social Media เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคคลภายนอกสามารถติดต่อสื่อสาร กับธนาคารได้สะดวกรวดเร็ว

24.11 มีการจัดทำรายงานประจำปี ซึ่งแสดงถึงฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่ กำหนด คือ 180 วัน นับแต่วันสิ้นปีบัญชี โดยครอบคลุมถึงหัวข้อหลักๆ เช่น นโยบายการดำเนินงานของธนาคาร และแผนงานที่จะจัดทำในปีต่อไป



## 25. คุณภาพของรายงานทางการเงิน

ธนาคารได้กำหนดแนวทางในการจัดทำ และการรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับทั่วไป ภายใต้การกำกับดูแลของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 มาตรา 43 มาตรา 44 และมาตรา 45 นอกจากนี้ รายงานทางการเงินของธนาคาร ได้ผ่านการตรวจสอบจาก สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งได้ตรวจสอบงบการเงิน และทรัพย์สินอื่น รวมทั้ง ทะเบียนเอกสาร หรือหลักฐานในการใช้จ่ายซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วย การตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2540 จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่แสดงในรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับทั่วไป

### แนวทางปฏิบัติ

25.1 กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และ นโยบายบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตามที่สภาวิชาชีพบัญชีประกาศกำหนดอย่างเคร่งครัด

25.2 มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับทำบัญชีให้ทันสมัยขึ้นสามารถจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

## 26. การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

ธนาคารเห็นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควรมีระบบการบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจ และเชื่อมั่นในการดำเนินงานของธนาคาร

### 26.1 การบริหารความเสี่ยง

ธนาคารได้กำหนดขอบเขตนโยบาย และโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมเป็นการเฉพาะ และมีการกำหนดแนวทางการระบุปัจจัยเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง รวมทั้ง ระบบการติดตามกำกับที่ชัดเจน โดยจัดทำเป็นคู่มือการบริหารความเสี่ยงที่เป็นลายลักษณ์อักษร

### แนวทางปฏิบัติ

26.1.1 กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ ธพว. เพื่อพิจารณาในเรื่องของ การบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร สร้างโอกาสทางธุรกิจ และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการและพนักงาน ให้นำระบบการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของงาน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการจัดทำและปฏิบัติตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) รวมทั้ง กำหนดมาตรฐานและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับองค์กร ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

26.1.2 ทุกฝ่ายงานมีการประเมิน และควบคุมความเสี่ยงด้วยตนเอง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้แทนด้านความเสี่ยงแต่ละฝ่ายงานเป็นผู้กำกับดูแล สำหรับปัจจัยเสี่ยงที่ได้ประเมินแล้วพบว่า

มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงจะบูรณาการปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว เป็นแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) และ จัดทำแผนงานบริหารความเสี่ยง มอบหมายให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายกลยุทธ์ และกรอบแนวทางในการบริหารความเสี่ยง และการติดตามกำกับทบทวนปัจจัยเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ธนาคารยอมรับได้

## 26.2 การควบคุมภายใน

กำหนดนโยบายกาดารบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ โดยให้ครอบคลุมถึงการประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทบทวนความเพียงพอของนโยบาย และ กระบวนการการบริหารความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ และการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด ซึ่งสามารถลดหรือป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อทรัพย์สินของธนาคาร ลูกค้ำ และ ผลกระทบต่อชื่อเสียง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องธนาคารมีการดำเนินการที่สำคัญเกี่ยวกับ ระบบการควบคุมภายใน ได้ถือปฏิบัติตามระเบียบ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วย การกำหนดมาตรฐานการ ควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 โดยกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

26.2.1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม ฝ่ายบริหาร และพนักงาน สร้างบรรยากาศของการ ควบคุม เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายใน โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ในความรับผิดชอบ และตระหนักถึงความจำเป็น และความสำคัญของการควบคุมภายใน รวมทั้ง ดำรงรักษาไว้ ซึ่งสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี

26.2.2 การประเมินความเสี่ยง ทั้งจากปัจจัยภายใน และภายนอกที่มีผลกระทบต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ของธนาคารอย่างเพียงพอ และเหมาะสม

26.2.3 กิจกรรมการควบคุม ฝ่ายบริหารจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิผล เพื่อลดความเสียหายความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

26.2.4 สารสนเทศ และการสื่อสาร ฝ่ายบริหาร ได้จัดให้มีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และ สื่อสารให้ฝ่ายบริหาร และบุคลากรอื่น ๆ ที่เหมาะสม ทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ นั้นในรูปแบบที่เหมาะสม และทันเวลา

26.2.5 การติดตามประเมินผล ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีการติดตามประเมินผล โดยการติดตามผล ในระหว่างการปฏิบัติงาน และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อความมั่นใจว่า

- ระบบการควบคุมภายในที่วางไว้เพียงพอเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และมีการปฏิบัติจริง
- การควบคุมภายใน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ข้อตรวจพบจากการตรวจสอบ และการสอบทานอื่นๆได้รับการปรับปรุงแก้ไข อย่างเหมาะสมและทันเวลา
- การควบคุมภายในได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ไปตลอดเวลา

### แนวทางปฏิบัติ

26.2.6 กำหนดโครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับเป้าหมาย และลักษณะการดำเนินธุรกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสายการบังคับบัญชา

26.2.7 กำหนดอำนาจของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน อำนาจอนุมัติต่างๆ มีการแบ่งแยกหน้าที่ ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ติดตามผล เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจ และการตรวจสอบระหว่างกัน รวมถึงจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

26.2.8 กำหนดการควบคุมภายในไว้เป็นส่วนประกอบที่แทรก หรือแฝงอยู่ในการปฏิบัติงาน ตามปกติมิใช่เฉพาะเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง และฝ่ายบริหารได้นำการควบคุมภายในมาใช้โดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานด้านการวางแผนการดำเนินการ และการติดตามผลโดยกำหนดให้มีนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ และคู่มือการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร การวางระบบการควบคุมภายในของธนาคารคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการควบคุมภายในจะคุ้มค่างับต้นทุนที่เกิดขึ้น

26.2.9 ฝ่ายจัดการ และพนักงาน ผู้ปฏิบัติของธนาคารเป็นผู้กำหนดการควบคุมภายใน เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของส่วนงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

(1) ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการดำเนินงาน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกัน หรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยงาน

(2) ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน คือ การจัดทำรายงานทางการเงินที่ใช้ภายใน และภายนอกให้เป็นไปอย่างถูกต้องเชื่อถือได้ และทันเวลา

(3) การปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบาย และวิธีปฏิบัติที่หน่วยงานได้กำหนดขึ้น

(4) ฝ่ายจัดการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยการกำหนดวัตถุประสงค์วางกลไกการควบคุม และการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้ง การติดตามผลการควบคุมภายใน ส่วนพนักงานผู้ปฏิบัติของทุกส่วนงานรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดขึ้น

(5) ฝ่ายจัดการ สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี กำหนดบทบาทในการปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของผู้บริหาร โดยจัดให้มีการตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่สอบทาน หรือประเมินผลการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้ความมั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีการควบคุมภายในอย่างเพียงพอที่จะบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นที่น่าพอใจ

(6) ผู้บริหารระดับรองลงมาทุกระดับ มีหน้าที่รับผิดชอบการควบคุมภายในของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และสอบทานการปฏิบัติตามระบบการควบคุมที่ใช้บังคับในส่วนงาน โดยใช้กระบวนการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment) รวมทั้ง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการควบคุมภายในให้มีความรัดกุม ตลอดจนปลูกฝังให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีวินัย และจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมภายใน

(7) ธนาคารจัดทำ คำสั่ง ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) เพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติ และจัดทำจรรยาบรรณของพนักงานที่มีต่อลูกค้า ต่อตนเอง ต่อผู้ร่วมงาน ต่อสังคม และต่อองค์กร รวมทั้ง จัดโครงการรณรงค์ต่าง ๆ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงาน

### 26.3. การตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในของธนาคาร ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2546 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2555 ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายในที่สากลยอมรับ

## แนวทางปฏิบัติ

26.3.1 คณะกรรมการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบไม่เกินห้าคน เพื่อกำกับดูแลงานตรวจสอบภายในของธนาคาร และการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ และรับผิดชอบความเพียงพอของการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คณะกรรมการตรวจสอบมีความเป็นอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นอิสระ และเที่ยงธรรม ซึ่งกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คน มีความรู้ความเข้าใจหรือมีประสบการณ์ด้านบัญชีหรือการเงิน ทั้งนี้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์องค์ประกอบ คุณสมบัติ วาระการดำรงตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ และได้เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร

26.3.2 คณะกรรมการตรวจสอบรายงานความเพียงพอของระบบการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ รวมทั้งการสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้ในรายงานประจำปีของธนาคาร

26.3.3 คณะกรรมการตรวจสอบ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบเป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในกฎบัตร และเป็นไปตามความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกรูปแบบ

26.3.4 เพื่อให้การดำเนินการด้านการตรวจสอบมีความเป็นอิสระปราศจากการแทรกแซงธนาคารจึงได้กำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาของสายงานกำกับและตรวจสอบให้ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการได้มอบอำนาจให้คณะกรรมการตรวจสอบทำการแทนในการอนุมัติกฎบัตรแผนการตรวจสอบ และแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงงานตรวจสอบภายใน แล้วรายงานผลการพิจารณาให้คณะกรรมการทราบ

26.3.5 ฝ่ายตรวจสอบภายในได้กำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในกฎบัตรฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับได้รับทราบ และเข้าใจในบทบาทงานตรวจสอบภายในโดยได้ให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ

นอกจากนั้น ฝ่ายตรวจสอบภายใน ได้กำหนดจรรยาบรรณของพนักงานตรวจสอบ 4 ประการได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ และการเก็บรักษาความลับ ทั้งนี้ ได้เผยแพร่ กฎบัตรและจรรยาบรรณฝ่ายตรวจสอบไว้ในเว็บไซต์ของธนาคาร

26.3.6 ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีบทบาทหลักในการช่วยคณะกรรมการตรวจสอบในการปฏิบัติหน้าที่ติดตามดูแลการควบคุมภายใน โดยตรวจสอบการปฏิบัติงานรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ด้วยความระมัดระวังรอบคอบโดยไม่มีหน้าที่ ในด้านการปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจ จึงทำให้ฝ่ายตรวจสอบธนาคารมีความเป็นอิสระจากการบริหารงาน

26.3.7 ฝ่ายตรวจสอบภายใน สามารถหารือกับคณะกรรมการตรวจสอบเป็นการเฉพาะโดยไม่มีฝ่ายบริหาร รวมทั้งประสานงานกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน

26.3.8 ฝ่ายตรวจสอบภายใน จัดให้มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ภายหลังจากการปฏิบัติงานตรวจสอบโดยการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

26.3.9 ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีการประเมินความเพียงพอ และมีการประเมินประสิทธิผล การควบคุมอย่างเป็นอิสระ ( Independent Assessment : IA ) ของทุกหน่วยงานในธนาคาร

## หมวดที่ 6 จริยธรรม และจรรยาบรรณ

### ความหมายของจริยธรรม และจรรยาบรรณ

“จริยธรรม” หมายถึง คุณความดีที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือจากประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคม

“จรรยาบรรณ” หมายถึง หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพที่บุคคลในแต่ละวิชาชีพได้ประมวลขึ้นเป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้นๆยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นถึงจริยธรรมปลูกฝัง และเสริมสร้างให้สมาชิกมีจิตสำนึกบังเกิดขึ้นในตนเองเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกต้อง และมุ่งหวังให้สมาชิกได้ยึดถือ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสมาชิก และสาขาวิชาชีพของตน

### 27. จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อผู้ถือหุ้น คือ

27.1 ธนาคาร จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในด้านการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน เพียงพอ ยุติธรรมและโปร่งใส กำหนดสิทธิการออกเสียงในการเข้าประชุมของ ผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน

27.2 ธนาคารจะบริหารงานด้วยความรู้ความสามารถที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการมีความเจริญเติบโตก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น

27.3 ธนาคารจะจัดกระบวนการประชุมผู้ถือหุ้นในลักษณะที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อ ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

27.4 ธนาคาร จะส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกรายมีโอกาสเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น และนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติให้บังเกิดผล

### 28. จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อลูกค้า คือ

28.1 ธนาคาร จะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค

28.2 ธนาคาร จะสร้างสรรค์และให้บริการด้วยคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

28.3 ธนาคาร จะรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์และไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถกระทำให้ได้

28.4 ธนาคาร จะรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

### 29. จริยธรรม และจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อพนักงานธนาคาร คือ

29.1 ธนาคาร จะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ ผลงานและความรับผิดชอบ

29.2 ธนาคาร จะจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

29.3 ธนาคาร จะจัดสถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ถูกต้องสุจริต มีความปลอดภัยต่อพนักงาน

29.4 ธนาคาร จะให้ความสำคัญและส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน