



คู่มือและแนวทางปฏิบัติ
การแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

บทนำ

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคุณธรรม จริยธรรม คณะกรรมการธนาคาร อนุมัตินโยบายการแบ่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม พร้อมทั้งให้มีการสื่อสารให้ทั่วถึง ทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องขององค์กร เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกันทั้งในระดับองค์กรและ หน่วยงาน ธนาคารจึงจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติการแบ่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ มุ่งหวังให้ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจ ตรงกันและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน และให้ ความสำคัญกับการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรม และความโปร่งใส โดยเสริมสร้างระบบคุณธรรมในองค์กร เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้น โดยมุ่งหวังให้ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ถือปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดกลไก และระบบการบริหารจัดการที่ดี อันจะนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีความโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มนูลค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อการนำไปสู่การพัฒนา SMEs ไทยอย่างยั่งยืนต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. หลักการและแนวทางปฏิบัติการแบ่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม	1
3.1 การรับผิดชอบต่อสู่เมือง	1
3.2 การรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้	2
3.3 การส่งเสริมการแบ่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า	2
3.4 การบริหารจัดการทางการเงินตามเงื่อนไขตลาด	2
3.5 การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนและการชดเชย	3
3.6 การต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบ ในการแบ่งขันทางการตลาด	4
3.7 การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติกับกลุ่มลูกค้าและผู้ส่งมอบ	4
ภาคผนวก	6
กระบวนการจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติตลอดจนกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน ด้านการแบ่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม	7



1. วัตถุประสงค์

ด้วยธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจการอย่างเป็นธรรมภายใต้กฎหมายการแบ่งขันทางการค้า และกฎ ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริม ให้มีการแบ่งขันภายใต้กรอบกฎหมายการแบ่งขันทางการค้า คำนึงถึงหลักจริยธรรมทางธุรกิจในการดำเนินงาน ประโยชน์ของลูกค้าและคู่ค้า และความเป็นธรรมในการแบ่งขัน รวมถึงสนับสนุน การแบ่งขันทางการค้าอย่างเสรี และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ขัดขวาง กีดกัน หรือจำกัดการแบ่งขัน หรือเอาเปรียบทางการค้า

2. ขอบเขต

คู่มือและแนวทางปฏิบัติการแบ่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม จัดทำเพื่อให้ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตาม ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจตรงกัน และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานภายใต้ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเสริมสร้างระบบคุณธรรม ในองค์กรเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

3. หลักการและแนวทางปฏิบัติการแบ่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามแนวโน้มการแบ่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม จึงกำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ดังนี้

3.1 การรับผิดชอบต่อคู่แข่ง

ธนาคารปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าภายใต้หลักคุณธรรมจริยธรรม ประกอบกับพระราชบัญญัติ การแบ่งขันทางการค้า พ.ศ.2560 กรอบแห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแบ่งขันทางการค้า ไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่เหมาะสม

แนวทางปฏิบัติ

3.1.1 ประพฤติและปฏิบัติภายใต้กรอบการแบ่งขันที่ดี ส่งเสริมการค้าเสรีอย่างเป็นธรรม ไม่กีดกันผู้อื่นและไม่ใช้วิธีโดยการกำหนดราคาที่ต่ำกว่าอัตราตลาด หรือต่ำกว่าต้นทุน เพื่อจัดคู่แข่ง

3.1.2 ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม เช่น การให้สินบน หรือว่าจ้างพนักงานของบริษัทคู่แข่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทคู่แข่ง

3.1.3 ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.1.4 ไม่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติร่วมกัน เพื่อกระทำการ หรือสมยอมในการเสนอราคา ที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า หรือคู่แข่ง

3.1.5 ไม่ละเมิดและต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการแบ่งขันทางการค้า พ.ศ.2560 อย่างเคร่งครัด

3.2 การรับผิดชอบ.../2



3.2 การรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการยืดมั่นและรับผิดชอบต่อพันธสัญญา หรือข้อตกลงใดๆ ที่ให้ไว้ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจริยธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันและสร้างความเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรยึดถือการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อเจ้าหนี้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แนวทางปฏิบัติ

3.2.1 ปฏิบัติตามพันธสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกัน ไว้และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงการะผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และหากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาได้จะแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้าโดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริง เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

3.2.2 บริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และรักษาความเชื่อมั่นต่อเจ้าหนี้

3.2.3 เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

3.2.4 มุ่งมั่นบริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการผิดนัดชำระหนี้เกิดขึ้น และคงความสามารถในการชำระหนี้ไว้ให้ดีที่สุด

3.2.5 มุ่งมั่นรักษาความสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับเจ้าหนี้ และให้ความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

3.3 การส่งเสริมการแบ่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า

ธนาคารส่งเสริมให้มีการแบ่งขันภายใต้กรอบกฎหมายการแบ่งขันทางการค้า โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาลทางธุรกิจ ประโยชน์ของลูกค้าและคู่ค้า และความเป็นธรรมในการแบ่งขัน รวมถึงสนับสนุนการแบ่งขันทางการค้าอย่างเสรีและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ขัดขวาง กีดกัน หรือจำกัดการแบ่งขัน หรือเอาเปรียบททางการค้า

แนวทางปฏิบัติ

3.3.1 ปฏิบัติตามกฎหมายแบ่งขันทางการค้าและมาตรฐานสากล โดยจัดให้มีระบบการควบคุมตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารได้ดำเนินธุรกิจตามกฎหมายการแบ่งขันทางการค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน

3.3.2 การร่วมลงทุนในกิจการ จะต้องพิจารณาว่าไม่เป็นการผูกขาดในตลาด หรือสร้างความไม่เป็นธรรมในการแบ่งขัน

3.3.3 หลีกเลี่ยงการทำความตกลงกับคู่แข่ง หรือผู้ประกอบธุรกิจอื่น ในลักษณะที่เป็นการผูกขาด จำกัด หรือลดการแบ่งขันในตลาด เช่น การสมยอมในการเสนอราคา (สั่งประมูล)

3.3.4 หลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น เช่น กำหนดเงื่อนไขทางการค้าที่เป็นการจำกัดโอกาสหรือทางเลือกในการค้าของคู่ค้า เป็นต้น

3.3.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย หลักเกณฑ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.4 การบริหารจัดการทางการเงินตามเงื่อนไขตลาด

เพื่อกำกับการจัดหารเงินทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับความต้องการเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคารและกระจายแหล่งเงินทุนให้เหมาะสม ตลอดจนให้ธนาคารมีต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ

แนวทาง.../3



แนวทางปฏิบัติ

3.4.1 การเข้าถึงและการจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

1) การจัดหาเงินทุนของธนาคารต้องมีนโยบายบริหารเงิน เรื่องการจัดหาเงินทุน (Treasury Policy for Funding) เพื่อใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร

2) พิจารณาถึงความจำเป็นในการจัดหาเงินทุน โดยต้องสอดคล้องกับสภาพธุรกิจและความต้องการในการใช้เงิน

3) การจัดหาต้นทุนทางการเงินควรคำนึงถึงความเสี่ยงของการจัดหาเงินทุน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคารเป็นสำคัญ

3.4.2 การจัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

เพื่อให้ธนาคารมีแนวปฏิบัติด้านบัญชีและการเงินเป็นไปตามมาตรฐานที่รับรองทั่วไป ตลอดจนข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งต่างๆ ของธนาคารที่เกี่ยวข้อง สามารถจัดทำข้อมูลทางบัญชีและการเงินที่ทันต่อเวลาและเชื่อถือได้ จึงกำหนดให้ดำเนินการดังนี้

1) ปฏิบัติตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน (TFRS) หรือมาตรฐานทางบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด

2) จัดทำและนำส่งรายงานทางการเงินให้แก่น่วยงานที่เกี่ยวข้องตามเวลาที่กำหนด

3.4.3 การจัดทำระบบบัญชีซึ่งแสดงถึงการแยกบัญชีเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม

ธนาคารปฏิบัติตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปภายใต้พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 โดย

1) แสดงรายการบัญชีที่เกี่ยวโยงกับธุรกรรมนโยบายรัฐ ไว้เป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินโดยเปิดเผยรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ ไว้เป็นรายการแยกต่างหากในหมายเหตุประกอบงบการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account : PSA)

2) จัดให้มีระบบบัญชีซึ่งแสดงถึงการแยกบัญชีเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม

3.5 การกำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนและการชดเชย

แนวทางปฏิบัติ

กรณีคู่แข่งและเจ้าหนี้กู้จะมาเมตตาตามกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินกิจการของธนาคาร เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ธนาคารตระหนักรถึงสิทธิและความสำคัญของคู่แข่ง เจ้าหนี้ ต้องได้รับการดูแลตามสิทธิที่มีอยู่ตามกฎหมาย และตามข้อตกลงที่มีอยู่กับธนาคาร อย่างเป็นธรรม และในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นจะพิจารณาดำเนินการที่เหมาะสมกับทุกฝ่าย จึงกำหนดช่องทางในการสื่อสารการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ได้ดังนี้

- ช่องทาง www.smebank.co.th ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Email:ACsme@smebank.co.th และ Email: vocs@smebank.co.th
 - ช่องทาง Call center 1357 และช่องทาง Social Media เช่น Facebook Twitter Line เป็นต้น
 - ช่องทางจดหมายถึงธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) เลขที่ 310 อาคาร SME BANK Tower ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
 - การร้องเรียนด้วยตนเองผ่าน พนักงาน / สาขา / ศูนย์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต ธพว. / ฝ่ายวินัย และจัดการข้อร้องเรียน
 - ช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด

3.6 การต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบในการแบ่งขันทางการตลาด

แนวทางปฏิบัติ

3.6.1 หลีกเลี่ยงการดำเนินธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจที่มีพฤติกรรมขัดขวางการแบ่งขันทางการตลาด

3.6.2 หลีกเลี่ยงการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจหรือร่วมดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมปฏิบัติไม่เป็นธรรมทางการค้า

3.6.3 ไม่กระทำการตกลงร่วมกับคู่ค้า หรือมีพฤติกรรมรับสินบนที่ก่อให้เกิดข้อจำกัด หรือขัดขวาง ด้านการแบ่งขันทางการตลาด ทำให้เกิดผลกระทบเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ

3.7 การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติกับกลุ่มลูกค้าและผู้ส่งมอบ

แนวทางปฏิบัติ

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ เป็นกระบวนการสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินกิจการให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการตรวจสอบอย่างรัดกุม ธนาคารให้ความสำคัญกับคู่ค้า โดยปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาคันพื้นฐานของการแบ่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียมกัน

3.7.1 การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุต้องกระทำโดยเปิดเผยและเปิดโอกาสให้มีการแบ่งขันอย่างเป็นธรรม

3.7.2 พนักงานที่รับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ต้องไม่มีส่วนได้เสีย กับผู้ที่ยื่นข้อเสนอ หรือคู่สัญญาในงานนั้นๆ และต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มาตรา 7 (1) “การจัดซื้อจัดจ้างของรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้วยตนเอง” และระเบียบ กฎหมาย หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.7.3 มีการวางแผนจัดหาพัสดุล่วงหน้าที่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดหาพัสดุอย่างเร่งด่วน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

3.7.4 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอนอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์และ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในด้านซื้อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

3.7.5 ให้ข้อมูล.../5

3.7.5 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน แก่คู่ค้าด้วยวิธีการที่เปิดเผยและให้โอกาสแก่คู่ค้าอย่างเท่าเทียมกัน

3.7.6 ต้องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะใดๆ ที่คู่ค้าร้องเรียนหรือแนะนำ ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

3.7.7 ต้องรักษาข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากผู้เสนอราคา หรือผู้เข้าร่วมประกวดราคາแต่ละรายไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้รายอื่นทราบ และการเชิญคู่ค้าเพื่อเสนอราคากำต้องให้เกิดการแบ่งขั้นที่เป็นธรรมกับคู่ค้าทุกราย

ภาคผนวก

ลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

ข้าพเจ้า ได้อ่านคู่มือและแนวทางปฏิบัติการเบ่งชันทางการตลาดที่เป็นธรรม ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ครบถ้วนแล้ว ข้าพเจ้าจะถ่ายทอดให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบอย่างทั่วถึง และยึดถือการปฏิบัติตามแนวทางคู่มือนี้ไปเป็นพื้นฐานในการทำงานทุกรายงานเกิดเป็นคุณธรรมประจำใจ

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

รหัสพนักงาน ส่วน ฝ่าย

สายงาน / กลุ่มงาน

วันที่ / /

การประปานภการจัดทำคู่มือแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์และบูรณะโบราณที่มีความสำคัญทางวัฒนธรรม

ပြည်ထောင်စုနယ်ရေးဝန်ကြီးခွဲ၏အတွက်