

# ธนาคารที่ทุกคนเลือก



รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2557

สารจากคณะกรรมการธนาคาร	4
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	7
ธนาคารไทยแห่งแรกกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน	9
กลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	
ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	
ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร	
ความรับผิดชอบต่อการค้าเงินธุรกิจและพนักงาน	17
การค้าเงินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ	
ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ	
สร้างองค์กรคือสร้างคน	
ความรับผิดชอบต่อสังคม	45
ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	61
ก้าวต่อไปของธนาคารไทยพาณิชย์	65
GRI CONTENT INDEX	69
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก	75

## ธนาคารที่ทุกคนเลือก



### ธนาคารที่ลูกค้าเลือก

เรามุ่งมั่นพัฒนา นำเสนอทางเลือก  
และบริการคุณภาพตอบสนองความ  
ต้องการของลูกค้าในระดับมาตรฐานสากล



### ธนาคารที่ผู้ถือหุ้นเลือก

เรามุ่งสร้างผลตอบแทน  
ที่ยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น



## ธนาคารที่ทุกคนเลือก



### ธนาคารที่พนักงานเลือก

เราให้ความสำคัญต่อการส่งเสริม  
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  
ของพนักงาน



### ธนาคารของสังคม

เรามุ่งเน้นการมีส่วนร่วม  
ในการพัฒนาส่งเสริมชุมชนและสังคม  
ให้เติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืน



ดร.วิจิต สุรพงษ์ชัย

นายอานันท์ ปันยารชุน

นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์

ธนาคารจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2557 ขึ้นเป็นปีที่ 2 ควบคู่ไปกับรายงานประจำปี ซึ่งเป็นการเผยแพร่และรายงานข้อมูลในรูปแบบที่แตกต่างกัน โดยที่รายงานประจำปี สำคัญจะเป็นการรายงานผลการดำเนินงานทางการเงิน แต่รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นการเผยแพร่และรายงานผลการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับความยั่งยืน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และธรรมาภิบาล

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสถานะเศรษฐกิจเนื่องจากมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ออกให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับองค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่สถาบันการเงินพึงมีความรับผิดชอบในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นมาตรการความเสี่ยง หรืออัตราผลตอบแทนที่เป็นธรรม รวมไปถึงการสนับสนุนให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสังคมโดยรวม ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้

เป็นเวลากว่า 108 ปี ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับพระบรมราชานุญาตก่อตั้งขึ้นเป็นธนาคารไทยแห่งแรกของคนไทย นับเป็นความภาคภูมิใจที่ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยมากกว่าหนึ่งศตวรรษ ในระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมาธนาคารเป็นผู้นำด้านสถาบันการเงินที่ให้ความสำคัญและยึดมั่นต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมที่สูงเกินกว่ามาตรฐานในทุก ๆ ระดับขององค์กร เพื่อนำไปสู่หลักของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการธนาคารนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและหลักการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วยควมมีเหตุผลในการบริหารจัดการธุรกิจ มีความพอประมาณในการดำเนินธุรกิจ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี มีความเชี่ยวชาญและความซื่อสัตย์ เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจ ซึ่งพนักงานและผู้บริหารของธนาคารยึดมั่นนโยบายและหลักการดำเนินธุรกิจดังกล่าวในการปฏิบัติและบริหารงานเพื่อนำไปสู่การส่งเสริมและสร้างโอกาสที่ดีให้กับอนาคตของประเทศไทย

ด้วยมาตรการการกำจัดการทุจริตคอร์รัปชันนับเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งของประเทศไทย ดังนั้นในปี 2556 ธนาคารจึงได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติเพื่อการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชน ซึ่งริเริ่มโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และในปี 2557 ธนาคารประกาศใช้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนภายในกลุ่มธนาคารไทยพาณิชย์ โดยที่การจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ยังสอดคล้องกับการประเมินการพัฒนาความยั่งยืน และการประเมินความคืบหน้าในเรื่องการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชันของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในการจัดทำรายงานฉบับนี้ ธนาคารได้ให้ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณากลั่นกรองประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคารรวมถึงข้อมูลซึ่งเป็นประโยชน์ โดยได้นำมาจัดลำดับความสำคัญและกำหนดเป็นมาตรฐานเป้าหมายหลักในการพัฒนาความยั่งยืน อันจะมีคุณค่าเป็นอย่างมากในอนาคต

ธนาคารเชื่อมั่นว่าการจัดทำรายงานรวมถึงการประเมินตามดัชนีชี้วัดนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของคำว่า “การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้องค์กรดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ “ความยั่งยืนขององค์กรและสังคม”



นายอานันท์ ปันยารชุน  
นายกกรรมการ



ดร.วิจิต สุรพงษ์ชัย  
ประธานกรรมการบริหาร



นางกรรณิกา ชลิตอาภรณ์  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

## วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ถูกคำ  
ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก

---

## พันธกิจ

ธนาคารที่ให้บริการครบวงจร  
ที่ดีที่สุดของประเทศ

---



## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้เป็นฉบับที่ 2 เพื่อสื่อสารเรื่องราวและผลงานที่ครอบคลุมมิติของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล จากรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับแรกของปี 2556 ซึ่งแสดงผลการดำเนินงานและตัวเลขของดัชนีความยั่งยืนที่ระบุ ธนาคารใช้เวลาในปี 2557 ในการวิเคราะห์นโยบายอย่างครอบคลุมและเข้มข้น พร้อมทั้งจัดระบบและปรับเปลี่ยนวิธีการในการวัดและประเมินผลที่จะสะท้อนคุณค่าที่ธุรกิจของธนาคารได้สร้างให้กับสังคมและผู้เกี่ยวข้อง

ในรายงานฉบับนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์เรียบเรียงข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมทั้งการร้องเรียน และการเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อองค์กร ตาม Global Reporting Initiative (GRI) โดยยึดแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รายงานปี 2557 ครอบคลุมผลการดำเนินงานตลอดทั้งปี 2557 โดยเน้นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้พื้นฐานของ Global Reporting Initiative (GRI) G4 ที่ระดับ Core ในการจัดทำรายงาน ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญที่แสดงผลการดำเนินงานพร้อมรายละเอียดให้ทราบถึงความก้าวหน้าของการทำธุรกิจและดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

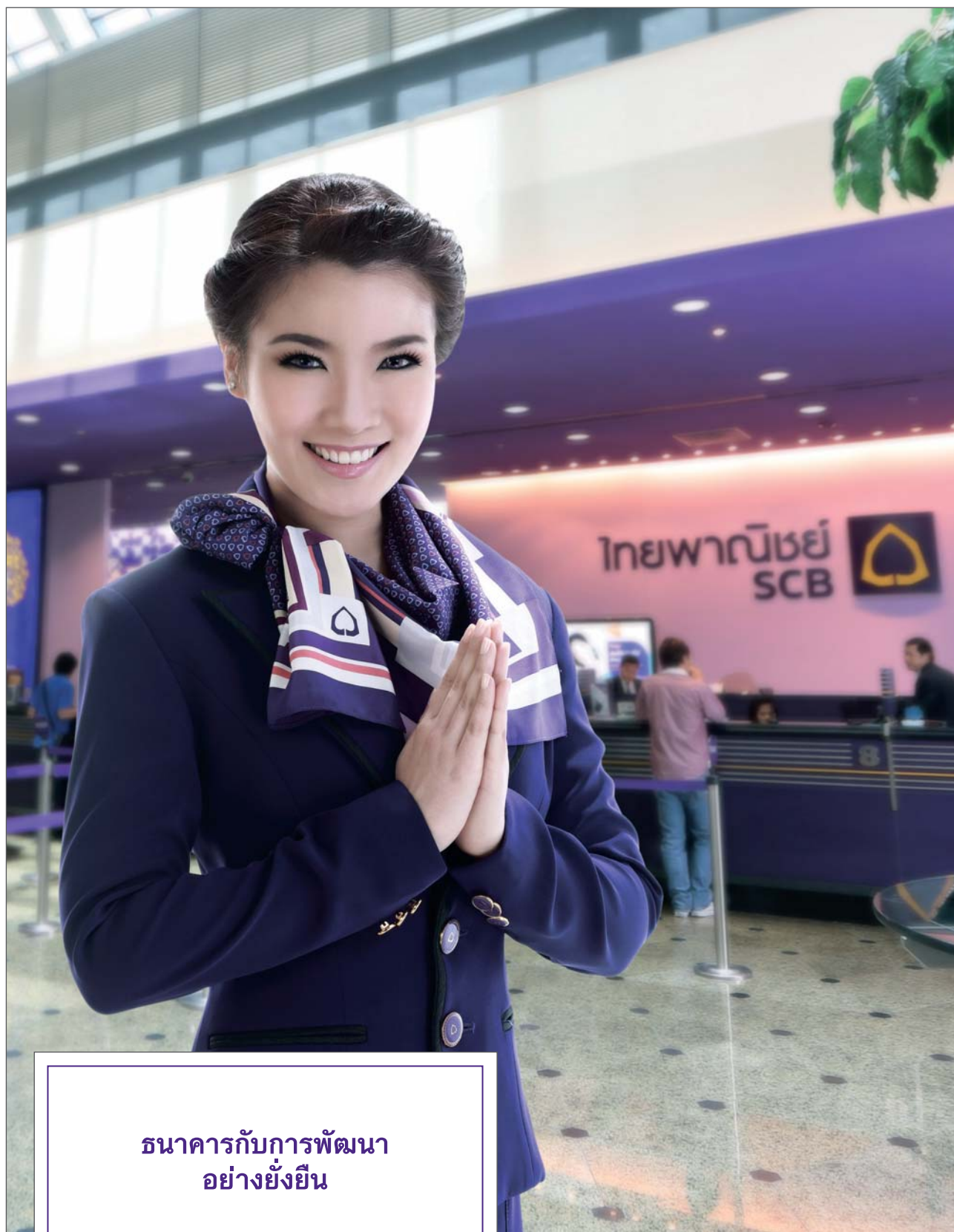
เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำความเข้าใจ ธนาคารได้จัดทำสารบัญชแสดงเนื้อหาตามแนวทางของ GRI-G4 และดัชนีตัวชี้วัดสำหรับธุรกิจการเงิน โดยมีขอบเขตของข้อมูลที่รวบรวมจากสำนักงานใหญ่และทุกสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์เฉพาะที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย

เนื้อหาและข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอในรายงานได้ผ่านการทบทวนโดยคณะผู้บริหารและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของธนาคาร พร้อมกับการได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามเรื่องที่กำหนดไว้จากหน่วยงานภายนอกที่น่าเชื่อถือ (รายละเอียดหน้าที่ 75-76)

กระบวนการจัดทำรายงานเป็นไปตามแผนงานและขั้นตอนที่พิจารณาอย่างเหมาะสม เริ่มด้วยการทบทวนลักษณะโครงสร้างและกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีผู้เกี่ยวข้องทั้งรายบุคคลและหน่วยงาน การเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อทุกมิติ เป็นประเด็นที่ธนาคารต้องการสื่อสารพร้อมทั้งให้ข้อมูลที่โปร่งบอกถึงค่านิยมของธนาคาร รวมถึงการให้บริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ส่งมอบให้แก่สังคม โดยพนักงานของธนาคารที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนท้ายของรายงานนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณของการดำเนินงานในมิติของสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งบทสรุปและแผนงานในอนาคต

\* รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่หน้า “รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้”





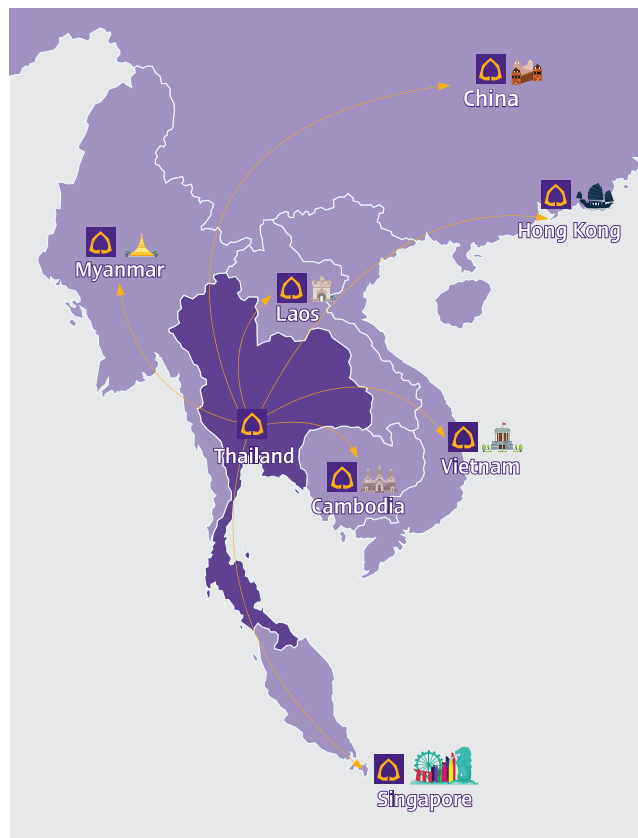
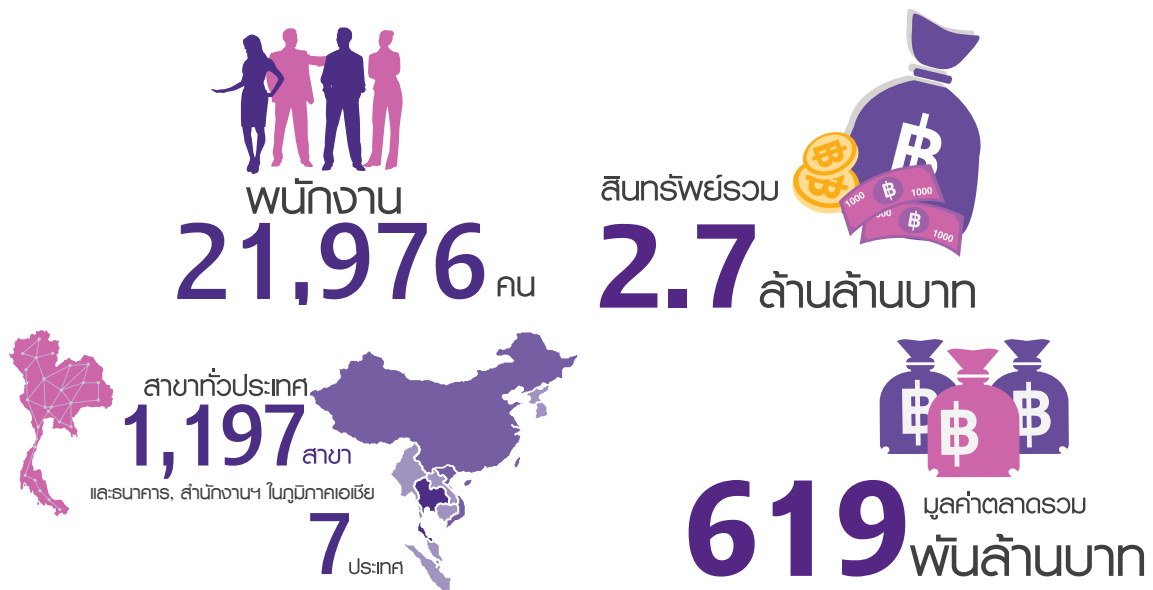
ธนาคารกับการพัฒนา  
อย่างยั่งยืน

## ธนาคารไทยแห่งแรกกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร ก่อตั้งขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกโดยพระบรมราชานุญาตในปี พ.ศ. 2449 ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2557 ธนาคารมีมูลค่าตลาดรวม 619 พันล้านบาท สูงเป็นอันดับที่ 1 ในกลุ่มสถาบันการเงิน มีเครือข่ายสาขาและจุดให้บริการมากที่สุดในประเทศไทยโดยมีสาขา รวม 1,197 สาขา ศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 109 แห่ง และเครื่องเอทีเอ็ม 9,537 เครื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีเครือข่ายสาขาต่างประเทศ ธนาคารร่วมทุน และสำนักงานตัวแทนกระจายอยู่ในภูมิภาคสำคัญของเอเชีย ได้แก่ ฮองกง สิงคโปร์ ลาว กัมพูชา เวียดนาม เมียนมาร์และสาธารณรัฐประชาชนจีน (ซึ่งไม่ได้อยู่ในขอบเขตการรายงานฉบับนี้) ธนาคารมีจุดมุ่งหมาย

ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และลูกค้าบุคคล ด้วยขนาดสินทรัพย์ 2.7 ล้านล้านบาท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557)

การให้บริการทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์มีจุดมุ่งหมายในการเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรที่ดีที่สุดของประเทศ ครอบคลุมทุกบริการทางการเงิน การรับฝากเงิน การให้กู้ยืมประเภทต่าง ๆ การรับรองอาวัล คำประกัน เงินโอน บริการด้านปริวรรตเงินตรา บริการประกัน บริการด้านการค้าต่างประเทศ บริการ Cash Management บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ บริการรับฝากทรัพย์สิน บัตรเครดิต และบัตรเงินสดอื่นๆ



ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

## รางวัลแห่งความภูมิใจ



### รางวัลด้านผลประกอบการและการบริหารงาน

Euromoney (U.K) 4 ปีติดต่อกัน (2554-2557), Global Finance (U.S.A.) 9 ปีติดต่อกัน (2549-2557), The Asset (Hong Kong) 7 ปีติดต่อกัน (2551-2557), FinanceAsia (Hong Kong) 4 ปีติดต่อกัน (2554-2557), Asiamoney (Hong Kong) ปีที่ 7, Alpha Southeast Asia (Hong Kong), อันดับที่ 1 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยในผลการจัดอันดับ “Forbes Global 2000” โดยนิตยสาร Forbes Asia (U.S.A.) 7 ปีติดต่อกัน (2551-2557)

### รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านการรายงานบรรษัทภิบาล

รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, รางวัลเกียรติคุณด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลและด้านสินค้าและบริการ จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, Best Investor Relations (2555-2557), Asian Company Secretary of the Year โดย Corporate Governance Asia 2 ปีติดต่อกัน (2556-2557)

**โครงสร้างการบริหารงาน** ————— **คณะผู้บริหาร** ————— ตรวจสอบและกำกับ  
ณ 1 มกราคม 2558 โครงการ  
ปรับปรุงธนาคาร



\* ณ วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2558 ธนาคารไทยพาณิชย์ถือหุ้นร้อยละ 99.03 ในบมจ. ไทยพาณิชย์ ประกันชีวิต ภายหลังการทำเสนอซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดของบริษัทเป็นทำไปจากผู้ถือหุ้นรายย่อย

## 108 ปี ธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในนาม “บุคคัลย” (Book Club) ด้วยพระวิสัยทัศน์ของ “พระเจ้าน้อยยาเธอกรมหมื่นมหิศราชหฤทัย” ที่ได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลอง ตามที่ได้ทรงตั้งพระทัยอย่างแน่วแน่ที่จะให้มีสถาบันการเงินเป็นฐานรองรับการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยในยุคนั้น

ธนาคารไทยพาณิชย์มีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนถึงในปัจจุบันธนาคารได้ก้าวขึ้นมาเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารได้ก้าวผ่านช่วงวิกฤติและฟื้นฟ้อุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นช่วงสงครามโลก วิกฤติเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งส่งผลให้ธนาคารไทยพาณิชย์เติบโตขึ้นเป็นธนาคารชั้นนำภายใต้การเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีรูปแบบของการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม มีวิสัยทัศน์ที่โดดเด่น และมีนวัตกรรมที่ทันสมัย เรื่องราวที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของธนาคารในการก้าวไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่ยั่งยืน ซึ่งหมายถึงการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและตอบสนองได้อย่างทันทั่วทั้งที่โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมา ธนาคารได้มีโครงการปรับปรุงธนาคาร “Change Program” ขึ้นภายในองค์กร ถึงขณะนี้ Change Program กลายมาเป็นรากฐานที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ก่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาแบบการดำเนินงานและระบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงกลยุทธ์ใหม่ที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้โครงการปรับปรุงธนาคารนั้น เป็นการทำงานภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการปรับปรุงธนาคาร “Change Program Steering Committee” โดยมีสำนักงานบริหารโครงการปรับปรุงธนาคาร “Change Program Management Office” (CPMO) เป็นเลขานุการทำหน้าที่ให้การสนับสนุน ติดตามและรายงานความคืบหน้าของโครงการต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการฯ รวมถึงการสื่อสารไปยังพนักงานและกลุ่มไทยพาณิชย์ ปัจจุบันโครงการปรับปรุงธนาคารได้ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลา 13 ปี มีโครงการเกิดขึ้นกว่า 130 โครงการ โดยที่ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการทำโครงการต่าง ๆ โดยจะกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโอนย้ายจากหน่วยงานต้นสังกัดมาปฏิบัติงานในโครงการนั้น ๆ มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและตัวชี้วัด (KPIs) ชัดเจน ส่งผลให้โครงการต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด อีกทั้งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้บริหารและพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ถือเป็นนวัตกรรมองค์กรที่เป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปี 2557 โครงการปรับปรุงธนาคาร มีการดำเนินโครงการทั้งหมด 17 โครงการซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน การเพิ่มขีดความสามารถของระบบงานเดิม เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาศักยภาพธุรกิจที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ที่มุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารที่ทุกคนเลือก (Bank of Choice)

### สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคาร กรุณาติดต่อ

ธাত্রี ลิขนะพิชิตกุล

ผู้จัดการกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 0 2544 4636 อีเมล thatri@scb.co.th

## กลยุทธ์การดำเนินงานอย่างยั่งยืน

ธนาคารไทยพาณิชย์มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ผลงานที่เกิดขึ้นในช่วง 108 ปีของการดำเนินงานของธนาคารได้เป็นที่ประจักษ์และยอมรับถึงความสำเร็จของธนาคารในการเติบโตอย่างยั่งยืน แต่เรายังคงคาดหวังที่จะยกระดับความสำเร็จและความเป็นเลิศต่อไปในศตวรรษหน้า ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการโครงสร้างและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

การเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นแนวทางการดำเนินงานหลักที่ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญมาโดยตลอด ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนแผนงานและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้มีความทันสมัย มีการนำปฏิบัติจริง และมีการติดตามผล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

อาจกล่าวได้ว่า ธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในช่วงของการผลักดันการดำเนินการสู่ความยั่งยืนให้ครอบคลุมในทุกส่วน ซึ่งต้องมีการจัดการดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดความชัดเจนไปพร้อมกับการสานความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรให้มากยิ่งขึ้น ในปี 2557 ธนาคารได้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมสมองในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพันธมิตรทางธุรกิจ และคู่ค้าทางธุรกิจของธนาคาร

เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการดำเนินงาน ธนาคารได้มีการติดตามผลและเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนกับมาตรฐานสากลของกลุ่มธุรกิจการเงินธนาคาร โดยเริ่มจากการจัดทำรายงานการพัฒนายั่งยืน การให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริต และแนวทางปฏิบัติในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

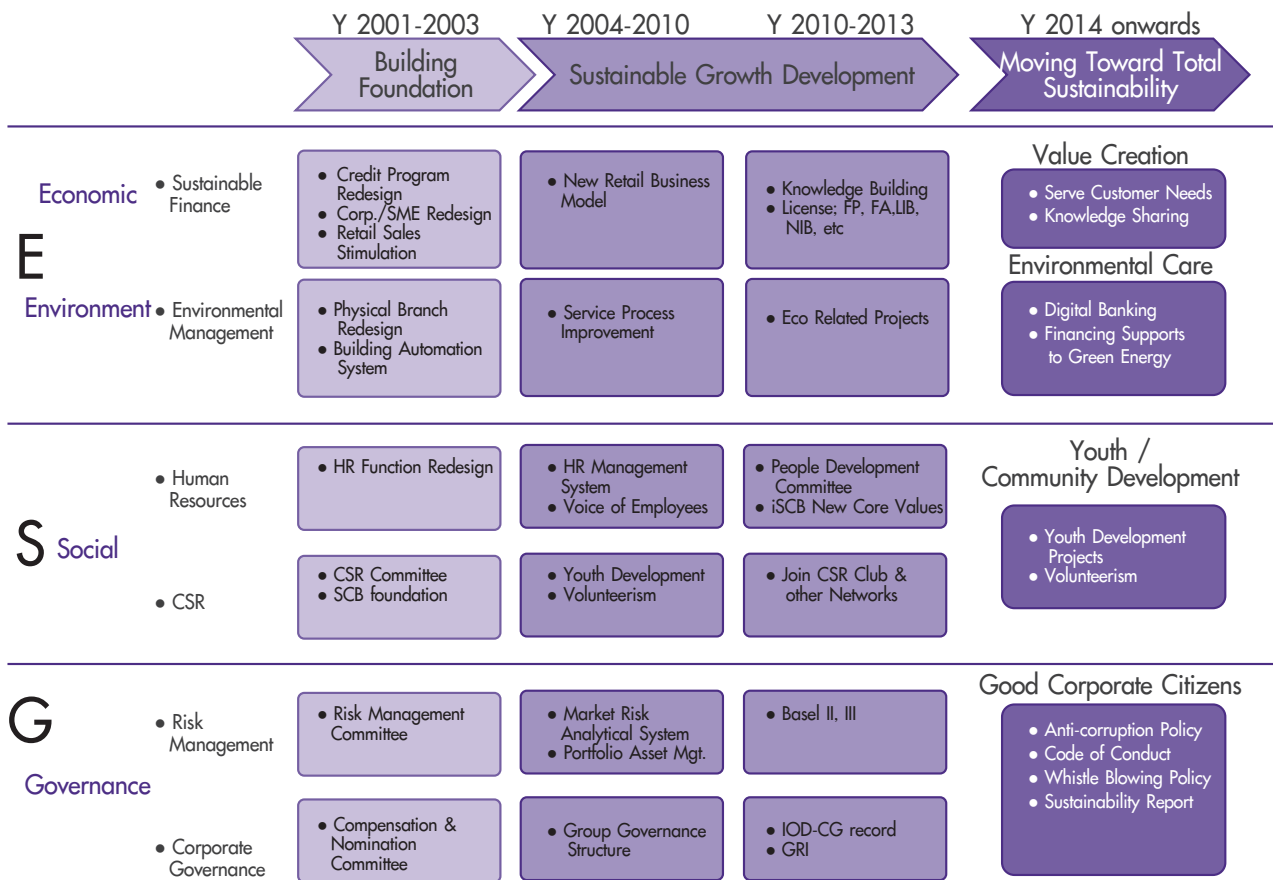
ในระยะยาว ธนาคารมุ่งส่งเสริมการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยอาศัยความเชี่ยวชาญของธนาคารในการดำเนินงานรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้ความรู้ทางการเงิน การจัดการองค์ความรู้ด้านอื่น ๆ และการพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ และชุมชนรอบข้างเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าแก่สังคมส่วนรวม

สำหรับมิติภายในองค์กร ธนาคารมุ่งเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นองค์กรที่ทุกคนอยากร่วมงานด้วย

ในปี 2558 ธนาคารมีแผนงานที่จะปรับปรุงรูปแบบของการทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกในการพัฒนานโยบายเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงการใช้พลังงาน การปล่อยก๊าซคาร์บอนฯ การใช้กระดาษ และการใช้วัสดุอุปกรณ์ในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง



## SUSTAINABILITY ROADMAP



### ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality Assessment)

ความยั่งยืนของธุรกิจในแต่ละองค์กรมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งองค์กรจะต้องมีขั้นตอนของการวิเคราะห์โดยอาศัยวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม สำหรับภาพรวมของธุรกิจ หรือที่ได้พัฒนาขึ้นสำหรับแต่ละอุตสาหกรรม

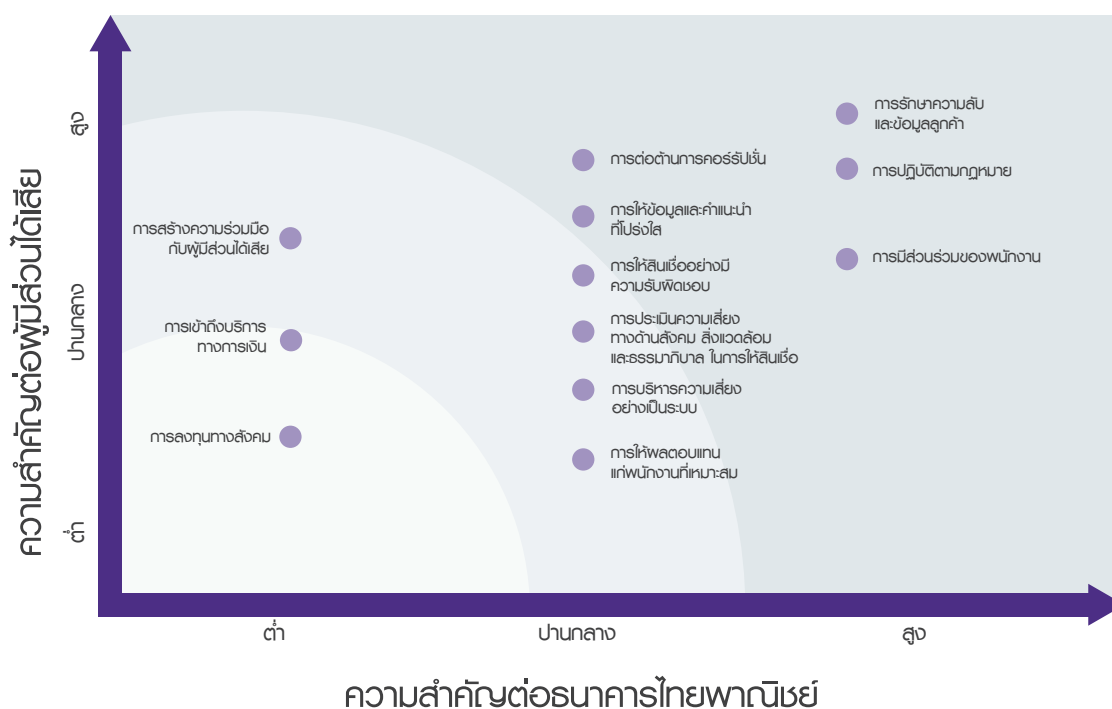
ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality Analysis) ด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงินโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ และทุกส่วนงาน ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การจัดลำดับความสำคัญเทียบกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ
2. การวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดและในอุตสาหกรรม รวมถึงโอกาสและความเสี่ยงทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ

3. การวิเคราะห์และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญในหลากหลายมิติโดยผู้บริหารของธนาคาร ผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อระบุประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร ซึ่งครอบคลุมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
4. การรับฟังและการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและข้อคิดเห็นด้านทรัพยากรบุคคล
5. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ในระยะยาว ธนาคารจะมีการพัฒนาการประเมินความสำคัญและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

สำหรับเนื้อหาที่นำเสนอในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ได้ผ่านการวิเคราะห์ พิจารณา แล้วจัดเป็นประเด็นหลักที่มีความสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งตารางในหน้าถัดไป นำข้อประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญเทียบเคียงกับแนวทางการทำรายงานของ GRI G4

## ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคาร



ประเด็นด้านความยั่งยืน	ประเด็นความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI	ส่วนของรายงานที่ระบุประเด็นไว้
การรักษาความลับและข้อมูลของลูกค้า	Customer Privacy	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การปฏิบัติตามกฎหมาย	Compliance	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	Diversity and Equal Opportunity	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การต่อต้านการคอร์รัปชัน	Anti-corruption	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่โปร่งใส	Product and Service Labeling	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	Compliance	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การประเมินความเสี่ยงทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ในการให้สินเชื่อ	Governance	กลยุทธ์การดำเนินงานอย่างยั่งยืน/ธนาคารกับความรับผิดชอบต่อสังคม
การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ	Governance	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การให้ผลตอบแทนแก่พนักงานที่เหมาะสม	Employment	สร้างองค์กรคือสร้างคน
การสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย	Stakeholder Engagement	ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	Local Communities	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ
การลงทุนทางสังคม	Product Portfolio	ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ

## ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

การสร้างคุณค่าในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเป็นเป้าหมายของการเติบโตของธนาคารไทยพาณิชย์บนเส้นทางของการก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารที่สำคัญประกอบด้วยลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน พันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจ เจ้าหนี้ คู่ค้าธุรกิจ สังคมและชุมชน ในปี 2557 ธนาคารได้จัดให้มีการพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยวิธีที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการในทุกโอกาสที่สามารถทำได้



## ผลกระทบของธนาคารต่อผู้มีส่วนได้เสีย : โอกาสและความท้าทาย

### ด้านเศรษฐกิจ

การเติบโตของธนาคารไทยพาณิชย์เกิดขึ้นพร้อมกับผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น แต่นำมาซึ่งโอกาสและความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคารนั้นสอดคล้องกับแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและการพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ การให้ความสำคัญกับลูกค้ายังมีส่วนช่วยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคาร ผ่านการจัดการกับความท้าทายในการรับฟังความต้องการ การทำความเข้าใจ และการตอบสนองที่เหนือไปกว่าความคาดหวังของลูกค้า สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ การสื่อสารข้อมูล การวิเคราะห์ความต้องการ และการตอบสนองที่รวดเร็วคือหัวใจสำคัญของการทำงาน ในขณะเดียวกัน การพัฒนาบุคลากร การจัดการองค์ความรู้ และการสร้างความสมดุลในการทำงานของพนักงานยังเป็นประเด็นสำคัญที่สนับสนุนการเติบโตของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

### ด้านสังคม

เป็นเวลากว่าศตวรรษที่ธนาคารไทยพาณิชย์มีความมุ่งมั่นในการให้บริการด้านการเงินที่สร้างความมั่นคงแก่สังคมไทย การให้บริการของธนาคารมาพร้อมกับจริยธรรมและการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างดีที่สุด ธนาคารเข้าร่วมเป็นพันธมิตรในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และมีแผนงานที่จะผลักดันให้เกิดการปฏิบัติสามารถกำกับดูแลได้ โดยการปรับปรุงเนื้อหาจรรยาบรรณของธนาคารให้มีความทันสมัย และมีการบังคับใช้นโยบายการแจ้งเบาะแสความผิดปกติ ซึ่งแนวปฏิบัติต่าง ๆ นี้มีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของการสร้างคุณค่าสู่สังคมในระดับสากลที่เต็มไปด้วยความท้าทาย

### ด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารไทยพาณิชย์กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงระบบการใช้พลังงานและการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีสองมาตรการหลัก คือ (1) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น Digital Banking และ Data Center ที่จะประหยัดพลังงานมากขึ้น (2) การปรับเปลี่ยนการทำงานภายในองค์กรให้คำนึงถึงการลดการใช้ทรัพยากร ผ่านการรณรงค์ การเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรและการวัดผล รวมไปถึงการสนับสนุนให้หน่วยงานปรับปรุงระบบการเก็บข้อมูลการใช้พลังงานที่มีอยู่เดิม และธนาคารยังมีแผนที่จะสร้างความตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเพิ่มความร่วมมือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน เช่น คู่ค้าธุรกิจหรือหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ

ในส่วนของธุรกิจธนาคาร ธนาคารไทยพาณิชย์มีเป้าหมายในการสนับสนุนสินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น กลุ่มธุรกิจพลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนบทบาทของการให้สินเชื่อที่สามารถให้คำปรึกษาที่ทันต่อแนวโน้มความเสี่ยง และความต้องการของสังคม นอกจากนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ยังจะให้การสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านการสนับสนุนโครงการและหน่วยงานต่าง ๆ ธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างผลตอบแทนสู่สังคมในระยะยาวที่มีความยั่งยืนมากกว่าจำนวนเงินหรือจำนวนโครงการ ซึ่งปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับแนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างผลกระทบทางบวกต่อสังคม

## แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพบปะกับลูกค้า</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์</li> <li>โครงการอบรมให้ความรู้</li> <li>แนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ</li> <li>การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม</li> <li>การปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้า</li> <li>ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในสถานะทางการเงิน</li> <li>การเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้า</li> <li>จัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านการเงิน</li> <li>จัดกิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วม</li> </ul>
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>รายงานประจำปี</li> <li>การนำเสนอข่าวสู่สาธารณะ</li> <li>การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส</li> <li>การพบปะกับนักลงทุนรายบุคคล</li> <li>การประชุมกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์</li> <li>การพบปะนักวิเคราะห์</li> <li>Roadshow ในต่างประเทศ</li> <li>ระบบตรวจสอบและการบริหารความเสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจอย่างเที่ยงธรรมเพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่ดี</li> <li>ผู้ถือหุ้นทุกรายมีสิทธิและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>มีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในที่ดี</li> <li>สร้างระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม</li> <li>เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส</li> </ul>
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมร่วมกับพนักงานการจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>การประเมินความพึงพอใจในการทำงาน</li> <li>การประเมินความผูกพันของพนักงาน</li> <li>โครงการพัฒนาบุคลากร</li> <li>การประกาศเกียรติคุณพนักงาน</li> <li>สายด่วน HR สำหรับพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม</li> <li>แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร</li> <li>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติอย่างเท่าเทียม</li> <li>มีแผนการพัฒนาพนักงานและการจัดอบรมพนักงาน</li> <li>มีการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน</li> </ul>
หน่วยงานทางการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมร่วมกับผู้บริหารหน่วยงานกำกับดูแล</li> <li>ประชุม รับฟังแนวทางการกำกับดูแล</li> <li>รับฟัง ชักซ้อมการปฏิบัติตามเกณฑ์ทางการ</li> <li>รับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ</li> <li>ติดต่อขอรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการอย่างเคร่งครัด</li> <li>จัดให้มีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติตามที่ทางการกำหนดและมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด</li> <li>นำข้อแนะนำ และข้อสังเกตจากหน่วยงานทางการมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น</li> <li>รักษาความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานทางการ</li> </ul>



ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง	การตอบสนอง
พันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การทำรายการระหว่างธนาคาร</li> <li>การประชุมร่วมกับคณะกรรมการร่วม 3 สถาบันภาคเอกชน (กกร.), สมาคมธนาคารไทย, คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.), สภาหอการค้าไทย</li> <li>แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติต่อพันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม</li> <li>รักษาความลับทางการค้าภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li> <li>หลีกเลี่ยงจากการสืบทอดข้อมูลจากพันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจอย่างไม่ซื่อสัตย์และไม่เป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>มีหลักจรรยาบรรณสำหรับพนักงาน</li> <li>มีนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการรับสินบน</li> </ul>
เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุม สัมมนาและการจัดกิจกรรมต่างๆ</li> <li>แหล่งข้อมูลออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ให้ไว้ต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกฎระเบียบที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้</li> <li>สามารถชำระคืนหนี้ และจ่ายเงินต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
ลูกค้าธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุม สัมมนา และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>แหล่งข้อมูลออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเติบโตอย่างยั่งยืนและการปฏิบัติตามอย่างเท่าเทียมและมีความรับผิดชอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>การมีจรรยาบรรณสำหรับผู้จำหน่ายสินค้าและบริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้</li> </ul>
สังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลผ่านการจัดการความรู้และกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ</li> <li>การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม</li> <li>การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติผ่านการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสำคัญของสิ่งแวดล้อม</li> <li>จัดโครงการให้ความรู้และส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสาแก่พนักงาน และเครือข่ายพันธมิตร</li> <li>ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการปรับปรุงระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง</li> <li>ลดการใช้กระดาษ ซึ่งส่งผลต่อการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์</li> <li>โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการชดเชยการปล่อยก๊าซ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวม</li> <li>ส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวม</li> <li>ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการทุจริตภายใต้การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>ปฏิบัติตามกฎหมายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด</li> <li>ส่งเสริมสุขอนามัยในการทำงาน และร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้พนักงานจิตอาสาเข้าร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม</li> <li>สนับสนุนกิจกรรมการกุศล</li> <li>จัดการอบรมสำหรับพนักงาน เรื่องการต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ</li> <li>ส่งเสริมโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</li> <li>จัดกิจกรรมและโครงการอาสาสมัครสำหรับพนักงาน และเครือข่ายพันธมิตร</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน</li> </ul>

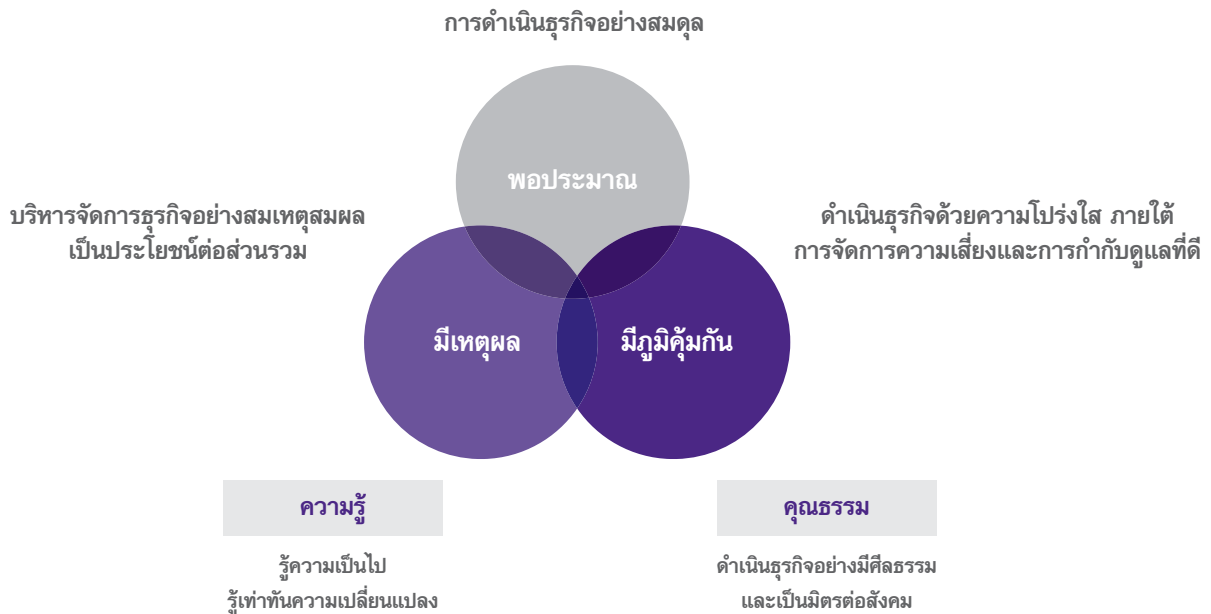
ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักอยู่เสมอถึงความสำคัญของการเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศพร้อมทั้งสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ธนาคารไทยพาณิชย์มีแนวทางการดำเนินงานที่ยึดมั่นในค่านิยมหลักของธนาคาร นั่นคือ **“iSCB”** ซึ่งหมายความว่า **innovation** – นวัตกรรมนำหน้า **Social responsibility** – สร้างคุณค่า สู้สังคม **Customer focus** – ลูกค้าต้องมาก่อน และ **Building people** – สร้างองค์กร คือสร้างคน ค่านิยมของธนาคารอันเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับธรรมเนียมการปฏิบัติและวัฒนธรรมไทยได้อย่างกลมกลืน และนำไปสู่แนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมทางพุทธศาสนาในเรื่อง มัชฌิมาปฏิปทา (ทางสายกลาง) แนวทางดังกล่าวนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการและการบริหารความเสี่ยงของธนาคารซึ่งเป็นทิศทางของวิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ และการที่ธนาคารมีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่นตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นที่ตอบรับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยธนาคารมีแนวทางของการบริหารงานซึ่งต้องอยู่บนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวมากกว่าการเติบโตอย่างก้าวกระโดดในระยะสั้น

ซึ่งจะเป็นหลักประกันให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้เห็นถึงความมั่นคงของธนาคารในระยะยาว ธนาคารพัฒนากลยุทธ์การเติบโตอย่างรอบคอบเพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันต่อทั้งองค์กรและสังคมไปพร้อมกัน เห็นได้จากตัวอย่างของการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจกลุ่มลูกค้าบุคคลที่ธนาคารเริ่มต้นจากการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต และต่อมาได้เพิ่มธุรกิจ ที่มีความเสี่ยงและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า เช่น การให้สินเชื่อเพื่อซื้อยานพาหนะ

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ปลูกฝังให้เกิดความตระหนักรู้ในทุกระดับ และยังก่อให้เกิดแรงกระตุ้นและพลังขับเคลื่อนในระบบการทำงานของธนาคาร สืบเนื่องมาจากการที่ธนาคารดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลโดยยึดเป็นหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ในทุก ๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ การตอบข้อซักถามของลูกค้า หรือการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน ธนาคารจะยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นพื้นฐานสำคัญของการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงความพอประมาณ การมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกันที่ดี ผ่านการจัดการองค์ความรู้ และการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและเป็นมิตรต่อสังคม



## การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ

ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดมั่นในการเป็นธนาคารที่มีความรับผิดชอบต่อเสมอมา โดยธนาคารมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มและสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

### การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบเป็นหลักประกันของการเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง นำมาซึ่งความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงบางประเภทย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้จัดสรรทรัพยากรในการพัฒนาระบบของการบริหารความเสี่ยงให้มีความเป็นเลิศ ทันสมัย และสามารถชี้ประเด็น พร้อมทั้งตรวจสอบและจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้นได้ มีความพร้อมในการรองรับการทำการธุรกรรมและการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างราบรื่น



การสร้างภูมิคุ้มกันโดยการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเป็นการสร้างหลักประกันสำหรับการเติบโตและการสร้างผลกำไรทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งภูมิคุ้มกันนี้มีความมั่นคงได้ด้วยการปลูกฝังให้บุคลากรของธนาคารทำงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม เพียบพร้อมด้วยความรู้และทักษะแบบมืออาชีพ

- กลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคารต้องสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง และควบคุมความเสี่ยง ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ธนาคารดำเนินกลยุทธ์ในการสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยมุ่งมั่นในการขยายโอกาสทางธุรกิจ ในขณะเดียวกัน ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ท้าทายและสร้างผลตอบแทนให้กับพนักงาน พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าใหม่ และเติมเต็มความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น โดยการขยายตัวทางธุรกิจนี้ จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นของธนาคารในที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมและเหมาะสม
- กรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง เสริมสร้างให้ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อและการบริการผลิตภัณฑ์อื่น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับสินทรัพย์หลักของธนาคารคือเงินให้สินเชื่อ ธนาคารมีวิธีการกระจายความเสี่ยง โดยมีการกระจายสินเชื่อ ไปยังทุกอุตสาหกรรม ทุกกลุ่มธุรกิจ ตั้งแต่ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนสินเชื่อรายย่อย เพื่อสร้างความสมดุล ให้สามารถสร้างผลตอบแทนในระยะยาว
- ทั้งนี้ธนาคารมีการทบทวนและพัฒนามาตรฐานของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและแนวปฏิบัติสากล

*“การบริหารความเสี่ยงเป็นหัวใจของการประกอบธุรกิจธนาคาร เรามุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความเสี่ยง เพื่อการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน ภายใต้หลักการดังนี้*

- มุ่งเน้นความสามารถในการแข่งขันระยะยาวมากกว่าการแก้ปัญหาในระยะสั้น
- สร้างทัศนคติในเรื่องการมีเป้าหมายเดียวกัน ให้กับทั้งหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานด้านบริหารความเสี่ยง
- เราบริหารความเสี่ยงเพื่อที่จะรับความเสี่ยง ไม่ใช่เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยง
- การบริหารความเสี่ยง เป็นเรื่องที่ต้องปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ไม่ใช่เป็นเพียงการนำตัวเลขจากแบบจำลองความเสี่ยง (Model) ไปใช้
- การบริหารความเสี่ยงเป็นความรับผิดชอบและหน้าที่ของทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เรื่องของพนักงานด้านบริหารความเสี่ยงแต่เพียงลำพัง”

ทยกพร ดันดีเศวตรัตน์  
รองผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริหารความเสี่ยง

ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องการบริหารความเสี่ยง นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี 2557 ในส่วนของ “การบริหารความเสี่ยง”

## การกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีความรับผิดชอบ ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ภายใต้กรอบการกำกับดูแลที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

### โครงสร้างการจัดการ กำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการธนาคาร

#### คณะกรรมการชุดย่อย

##### คณะกรรมการบริหาร

##### คณะกรรมการตรวจสอบ

##### คณะกรรมการสรรหาคำตอบแทน และบรรษัทภิบาล

##### คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม

#### คณะกรรมการฝ่ายจัดการ

##### คณะกรรมการจัดการ

##### คณะกรรมการ People Development

##### คณะกรรมการโครงการปรับปรุงธนาคาร

##### คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

##### คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน

##### คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน

\*โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติม ในรายงานประจำปี 2557 ในหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ

ในการดำเนินงานของธนาคารตามหลักธรรมาภิบาล ธนาคารได้จัดทำจรรยาบรรณของธนาคาร เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร นอกจากนี้มีการกำหนดจรรยาบรรณของคณะกรรมการและจรรยาบรรณของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางแก่กรรมการและพนักงานในการปฏิบัติตามมาตรการ แนวทาง และกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลตามมาตรฐานสากล ซึ่งครอบคลุมในด้านหลักความโปร่งใส และปราศจากการทุจริตในทุกรูปแบบ

## สิทธิมนุษยชน

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักดีว่า ความสำเร็จขององค์กรเกิดขึ้นจากความสามารถและความมุ่งมั่นของบุคลากรทุกระดับ ธนาคารได้ดูแลบุคลากรทุกคนอย่างเต็มที่ด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญด้วยความเสมอภาค การเคารพในสิทธิและเสรีภาพ พร้อมกับการสนองตอบความต้องการ โดยธนาคารได้มีการดำเนินงานตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น United Nations Global Compact เป็นต้น

ในปี 2557 ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าธุรกิจ และพัฒนาจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้าธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) ขึ้น ตามแนวทางของ UN Global Compact ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม และครอบคลุมประเด็นด้านแรงงานให้มีการปฏิบัติตาม พรบ.คุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัดในทุกส่วนของห่วงโซ่อุปทาน โดยธนาคารได้เริ่ม

พูดคุยและนำเสนอขอความร่วมมือจากคู่ค้าธุรกิจจำนวน 100 รายเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2557 อันเป็นจุดเริ่มต้นของกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับคู่ค้าอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งธนาคารมีแผนจะดำเนินการต่อเนื่องกับคู่ค้าอีก 400 ราย ในปีถัดไป

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารไม่พบความผิดปกติของการให้บริการที่ขัดกับหลักสิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม การใช้แรงงานเด็ก การละเมิดสิทธิพลเมืองในท้องถิ่น หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าวแต่อย่างใด

## จริยธรรมและการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดมั่นเสมอมาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร การละเลยต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของการเป็นสถาบันการเงินที่ยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารจึงเปิดโอกาสและสร้างช่องทางให้พนักงานสามารถรายงานความผิดปกติที่พบเห็นในการปฏิบัติงาน หรือพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรมอันดีงาม ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียน การทุจริต การละเมิดกฎระเบียบของธนาคาร หรือ การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม ธนาคารมีนโยบายการรับคำร้องเรียนและช่องทางของผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy) เพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งเบาะแสพฤติกรรมน่าสงสัยที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในหลักความโปร่งใสและการมีธรรมาภิบาล





ธนาคารให้ความสำคัญกับเรื่องของการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง โดยได้มีการจัดทำนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ส่งผลให้ธนาคารได้รับการรับรองเข้าร่วมเป็นสมาชิกอย่างเป็นทางการของโครงการแนวร่วมปฏิบัติการของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตในไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2557

### การต่อต้านการทุจริต

ธนาคารไทยพาณิชย์มีนโยบายที่ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันหรือการให้สินบนในทุกเรื่อง ตามค่านิยมหลัก (Core value) ของธนาคารในการเป็นองค์กรที่ให้บริการทางธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ ต่อสังคม การดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการเงิน ที่สื่อถึงการทุจริตคอร์รัปชันหรือการให้สินบนถือเป็นการขัดกับค่านิยมหลักของธนาคารและไม่อาจยอมรับหรือยอมให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งค่านิยมหลักนี้มีการประกาศอย่างชัดเจนในจรรยาบรรณการปฏิบัติงานสำหรับคณะกรรมการและพนักงานของธนาคาร

ปี 2553 ธนาคารไทยพาณิชย์เข้าร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติการของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

ปี 2556 ธนาคารได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อเตรียมการเข้าสู่กระบวนการรับรองการเป็นสมาชิกและดำเนินการตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน คณะทำงานประกอบไปด้วยบุคลากรจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ ตรวจสอบและกำกับ ทรัพยากรบุคคล กฎหมาย บริหารความเสี่ยง บริหารงานสื่อสารองค์กรและเลขานุการบริษัท

ปี 2557 ธนาคารได้มีการประกาศใช้นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ซึ่งมีผลบังคับใช้กับธนาคารและบริษัทในกลุ่มไทยพาณิชย์ และธนาคารได้ยื่นขอรับการรับรองฐานะการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติการของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) และธนาคารได้รับการประกาศรายชื่อรับรองการเป็นสมาชิกฯ ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2557

กรรมการและพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อห้ามสำหรับกรรมการและพนักงานและธุรกิจในเครือ ดังต่อไปนี้

1) การใช้อำนาจในหน้าที่ดำเนินการ เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการให้สินบน การกรรโชก การฉ้อโกง การหลอกลวง การสมรู้ร่วมคิด การสมยอมกัน การยักยอกเงิน การฟอกเงิน และการกระทำอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน

2) การกระทำการในรูปแบบใด ๆ ที่เป็นการเสนอ การให้สัญญา การมอบให้ การยอมรับ การเรียกร้องที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ในลักษณะที่เป็นการจงใจให้มีการปฏิบัติใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ

นโยบายฉบับนี้ถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน โดยมาตรฐานที่สูงขึ้นอาจถูกนำมาใช้ กรณีที่มีข้อกำหนดตามกฎหมายในบางท้องถิ่น หรือ กฎเกณฑ์ในการบังคับใช้สำหรับการทำธุรกรรมบางประเภท และอยู่ภายใต้หลักจรรยาบรรณของธนาคาร

ในด้านการปฏิบัติงาน ธนาคารได้มีการนำระบบ Risk Control Self Assessment (RCSA) มาใช้ในทุกหน่วยงานเพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม ธนาคารยังได้มีการดำเนินการพัฒนาหลักสูตร e-learning การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มใช้ได้ ภายในไตรมาส 2 ของปี 2558

### การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน



สังคมที่เติบโตและมีความยั่งยืนไม่อาจเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการเข้าถึงโอกาสในการทำงาน การกระจายรายได้ที่เป็นธรรม และความเข้าใจในองค์ความรู้ทางการเงิน ซึ่งไม่ได้ครอบคลุมเฉพาะการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงทักษะในการตัดสินใจและการบริหารเงินในการใช้ชีวิตประจำวัน ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินชั้นนำ ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ทางการเงินโดยมีเป้าหมายเพื่อการเติบโตและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว ธนาคารได้ขยายการให้บริการสู่ทุกพื้นที่ของประเทศเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินให้แพร่หลายครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ไม่เพียงเพื่อเสนอบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการให้ความรู้กับสังคมในเรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคลด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่หลากหลายช่วยให้ลูกค้าวางแผนเป้าหมายทางการเงิน โดยได้รับคำแนะนำที่ตอบโจทย์ได้ตรงประเด็นความต้องการ เช่น ผลิตภัณฑ์ การเงินสโตร์ใหม่...ชีวิตเราแล้วแต่เรา (SCB UP2ME ) และสินเชื่อบ้านคือเงิน (My Home My Cash)



“.....ธนาคารได้ทำการศึกษาข้อมูลและพฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer Insight) พบว่าผู้บริโภคจำนวนมากมีความต้องการขอสินเชื่อจากธนาคาร เพื่อนำเงินไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย แต่ขาดความมั่นใจในคุณสมบัติและกังวลว่าจะถูกปฏิเสธคำขอ ธนาคารจึงสร้างสรรค์แคมเปญ ‘Never Say No..’ เพื่อตอบโจทย์ให้กับผู้บริโภคด้วยแนวคิดการให้บริการ “SCB มีทางออกให้” โดยธนาคารปรับบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินโดยจะพร้อมเคียงข้างหาทางออกร่วมกันในทุกข้อจำกัด เพื่อจัดระเบียบทางการเงินและลดบรรเทาภาระทางการเงินให้กับลูกค้า

พิภล ศรีมหันต์  
 ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย


## การจัดอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน

งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
 กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	สัมมนา BPO Bringing Efficiency to Trade Flow  งานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินในการให้บริการชำระเงินทุนรูปแบบใหม่สำหรับธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศแบบครบวงจร (Bank Payment Obligation)	ธุรกิจขนาดใหญ่	1 ครั้ง
	สัมมนา Trade โอกาส ความท้าทายและการบริหารความเสี่ยง การทำธุรกิจการค้าต่างประเทศ  งานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการค้าต่างประเทศการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ ๆ ของวิธีการชำระเงินด้านการค้าทั้งต่างประเทศและในประเทศ	ลูกค้าธุรกิจ	1 ครั้ง
	งาน Investment Symposium  งานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจและการลงทุน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเตรียมความพร้อมและปรับเปลี่ยนพอร์ตการลงทุนได้อย่างเหมาะสม	ลูกค้าในกลุ่ม Wealth และ ลูกค้าทั่วไป จำนวน 500 คน	2 ครั้ง
 กลุ่มลูกค้าบุคคล	สัมมนา SCB FIRST เปิดโลก AEC เจาะลึกเมียนมาร์ 360  งานสัมมนาที่ระดมวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ รู้ลึก รู้จริงทั้งจากประเทศไทยและเมียนมาร์ รวมทั้งนักธุรกิจไทยที่ประสบความสำเร็จในตลาดเมียนมาร์ มอบความรู้แบบ 360 องศา ครอบคลุมทุกแง่มุมที่นักธุรกิจและนักลงทุนควรรู้เพื่อเตรียมความพร้อมมุ่งสู่ตลาดเศรษฐกิจใหม่ที่มีศักยภาพสูงแห่งอาเซียนอย่างแข็งแกร่ง	ลูกค้า SCB FIRST Privilege Banking และเจ้าของธุรกิจที่สนใจตลาดเมียนมาร์ ประมาณ 500 คน	1 ครั้ง
	สัมมนา “รู้รับปรับพอร์ตการลงทุนกับมืออาชีพ”  งานสัมมนาเสริมทักษะความรู้และอัปเดตข้อมูลด้านการลงทุน ภายใต้หัวข้อ “รู้รับปรับพอร์ตการลงทุนกับมืออาชีพ” โดยมีกูรูด้านการลงทุนมาให้ข้อมูลและแบ่งปันประสบการณ์ในการจัดสัดส่วนสินทรัพย์และการปรับพอร์ตการลงทุนเพื่อให้งอกเงยและมั่นคงอย่างยั่งยืน	ลูกค้า SCB PRIVATE BANKING และ SCB FIRST Privilege Banking ประมาณ 500 คน	1 ครั้ง

	งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
 กลุ่ม ลูกค้าบุคคล	Luncheon Talk: วิเคราะห์ผลกระทบและการปรับการลงทุนในภาวะการเมืองผันผวน	SCB FIRST ร่วมกับ เครือข่ายสาขา จัดกิจกรรมเสวนาพิเศษ Luncheon Talk มอบประสบการณ์ FIRST to learn เสริมทักษะความรู้และอัปเดตข้อมูลด้านการลงทุน ภายใต้หัวข้อ “วิเคราะห์ผลกระทบและการปรับการลงทุนในภาวะการเมืองผันผวน” เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เศรษฐกิจปัจจุบันจนถึงสิ้นปี 2557 และผลกระทบกับกลุ่มธุรกิจประเภทต่างๆ รวมถึงกลยุทธ์การจัดพอร์ตการลงทุนสำหรับไตรมาส 3/2557	ลูกค้าสำนักงานเขตพื้นที่	1 ครั้ง
	สัมมนา “เกษียณสุขใจ ใช้ชีวิตได้เต็มที่”	SCB FIRST จัดงานสัมมนาเพื่อเสริมทักษะความรู้และเตรียมความพร้อมในการบริหารการเงินหลังเกษียณให้มั่นคงและยั่งยืน โดยมีผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้และแบ่งปันประสบการณ์	กลุ่มพนักงานบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) ที่กำลังจะเกษียณอายุ	1 ครั้ง
	สัมมนา SCB PRIVATE BANKING: Visioning Phuket in 2020	SCB PRIVATE BANKING จัดงานสัมมนาระดมความคิด “SCB PRIVATE BANKING: Visioning Phuket in 2020” เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์ในการเตรียมจังหวัดภูเก็ตให้พร้อมรับการแข่งขันในระดับสากลและการก้าวสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปีหน้า โดยการจัดงานในครั้งนี้สะท้อนถึงหนึ่งในแกนหลักสำคัญในการขับเคลื่อนแบรนด์ SCB PRIVATE BANKING ในด้าน Trusted Wealth & Connections ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถต่อยอดธุรกิจด้วยพลังจากเครือข่ายของไทยพาณิชย์ทั้งบุคคลหรือหน่วยงานสำคัญต่างๆ มาผสานความร่วมมือกันเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ	ลูกค้า SCB PRIVATE BANKING ในจังหวัดภูเก็ต	1 ครั้ง
 กลุ่ม ลูกค้าธุรกิจ	โครงการฝึกอบรมผู้ประกอบการ SCB IEP	ธนาคาร ร่วมกับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดอบรม “SCB SMEs Intelligent Entrepreneur Program: IEP” เพื่อพัฒนาทักษะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจได้ด้วยตนเอง และวางแผนแก้ไขปัญหาเพื่อบริหารธุรกิจได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งแก่ผู้ประกอบการ	ลูกค้า SMEs ที่เป็นเจ้าของกิจการ อายุ 35 ปี ขึ้นไป รุ่นละ 100 คน	2 ครั้ง

	งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
 กลุ่มลูกค้า ธุรกิจ	โครงการฝึกอบรม ทายาทธุรกิจ SCB YEP	ธนาคาร ร่วมกับ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ จัดอบรม “โครงการพัฒนาทักษะ เจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่” (SCB Young Entrepreneur Program: YEP) เพื่อเตรียมความพร้อมให้ทายาท ธุรกิจในการสืบทอดกิจการให้บริหารได้อย่างมี อาชีพ และสนับสนุนการสร้างเครือข่ายพันธมิตร ธุรกิจและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง ทายาท ผู้สืบทอดธุรกิจรุ่นใหม่	ลูกค้า SMEs ที่เป็นทายาทธุรกิจ รุ่นละประมาณ 80 คน	2 ครั้ง
	สัมมนาประจำปี “SCB SME Success	งานสัมมนาประจำปี “เคล็ด (ไม่) ลับ...สู่ความ สำเร็จ” สำหรับผู้ประกอบการ SME ได้เรียนรู้ ประสบการณ์จากนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และนักวิชาการ ให้สามารถนำคัมภีร์สร้างเศรษฐกิจ ไปใช้ได้จริง	ผู้ประกอบการ SMEs ทั่วไป ประมาณ 2,000 คน	1 ครั้ง
 ศูนย์วิจัย เศรษฐกิจ และธุรกิจ	สัมมนาประจำปี	EIC Conference ปีนี้จัดในหัวข้อ Thailand in Transformation เสนอมุมมองกระตุ้นศักยภาพ เศรษฐกิจหลังปฏิรูปประเทศไทยสู่การเติบโตอย่าง ยั่งยืน พร้อมแลกเปลี่ยนมุมมองในการวางกลยุทธ์ ระยะยาวของภาคธุรกิจ แสดงความเห็นและวิสัย ทัศน์ อันจะเป็นแนวทางช่วยผลักดันให้ประเทศไทย สามารถเพิ่มศักยภาพการเติบโตทางเศรษฐกิจ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันของ ภาคธุรกิจซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจ ไทย	ลูกค้าธนาคารประมาณ 500 คน	1 ครั้ง
	สัมมนา Market Strategy วิเคราะห์แนวโน้มหุ้น	งานสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การลงทุนใน ตลาดหลักทรัพย์ฯ และแนวโน้มหุ้น	ลูกค้าที่เปิด บัญชีหลักทรัพย์ จำนวน 250 คน	2 ครั้ง
 หลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์	สัมมนาเจาะลึกข้อมูลบริษัท จดทะเบียน	งานสัมมนาให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มธุรกิจและบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่น่าสนใจ	นักลงทุนสถาบัน ในประเทศ จำนวน 50-60 คน	26 ครั้ง
	อบรมหลักสูตร SCBS Innite Wealth Program	บล.ไทยพาณิชย์ ร่วมกับ สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการ เชิงสร้างสรรค์ ม.กรุงเทพเปิดหลักสูตรอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนเพื่อสร้างความมั่งคั่ง อย่างยั่งยืน และจัดการแข่งขันบริหารเงินลงทุน ในตลาดหลักทรัพย์ฯ	ผู้สนใจที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี จำนวน 40 คน	1 ครั้ง



	งาน	ลักษณะงาน	กลุ่มเป้าหมาย	ความถี่/ปี
 สื่อมวลชน สัมพันธ์	สัมมนารวมพลคนทันหุ้น	ธนาคาร ร่วมกับ หนังสือพิมพ์ทันหุ้นจัดงานสัมมนาให้ความรู้และคำแนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ	นักลงทุนทั่วไป จำนวน 500 คน	4 ครั้ง
	โครงการอบรมให้ความรู้ด้านการออมเงินและการลงทุน	ธนาคาร ร่วมกับ สมาคมนักข่าว นักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย จัดโครงการอบรมให้ความรู้ด้านการออมเงินและการลงทุน ในหัวข้อ “วางแผนการเงินเรื่องง่าย ๆ ที่รู้แล้วรวย” โดย เชื้อวิทย์การของธนาคารซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการวางแผนการออมและการลงทุน รวมทั้งการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลจากเจ้าหน้าที่สายเงินฝากและการลงทุน ธนาคารไทยพาณิชย์	สมาชิกในสมาคม นักข่าว นักหนังสือพิมพ์	1 ครั้ง



ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมถ่ายทอดความรู้และมุมมองทางเศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนลงทุนของลูกค้าและนักลงทุนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

## การให้บริการสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของสถาบันการเงินในการเป็นกลไกขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศผ่านการให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยธนาคารมีนโยบายในการพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบซึ่งตั้งอยู่บนหลักการของการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อรักษาคุณภาพของสินเชื่อให้อยู่ในระดับที่ไม่ก่อผลกระทบที่มีความเสี่ยงสูง และกลายเป็นหนี้เสียในที่สุด

ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่มีความอ่อนไหว ซึ่งอาจเป็นสินเชื่อที่ก่อให้เกิดประเด็นทางสังคม หรือมีความเสี่ยงทางการเมือง รวมถึงการมีข้อกังวลเกี่ยวกับธรรมาภิบาลองค์กร ในการอนุมัติสินเชื่อประเภทนี้ ธนาคารมี “แนวทางและกระบวนการอนุมัติการทำธุรกรรมที่อาจเป็นประเด็นทางสังคม” ที่พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ทุกคนต้องนำมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งต้องมีการนำเสนอต่อ “คณะกรรมการสินเชื่อ” เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในทุกกรณี

นอกจากนี้ ธนาคารยังมีมาตรการในการผลักดันการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในภาคเอกชน ผ่านเงื่อนไขของการขอกู้เงินและสินเชื่อของธนาคาร ในการประมวลโครงการของภาคราชการ โดยธนาคาร

ไทยพาณิชย์ไม่สนับสนุนให้ลูกค้าซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลเดียวกันเข้าร่วมประมูลงานของภาครัฐในโครงการเดียวกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานของธนาคารและการยึดมั่นในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับธนาคาร

ในส่วนของการตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนลูกค้าของธนาคารที่ดำเนินธุรกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โครงการที่อาจมีผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพหรือระบบนิเวศจะต้องผนวกรายงานการประเมินผลกระทบหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกที่ได้รับความเชื่อถือ ประกอบการยื่นขอสินเชื่อ โดยธนาคารได้กำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนว่าโครงการที่ยื่นขอสินเชื่อ จะต้องไม่มีการดำเนินงานที่ขัดต่อกฎหมาย พระราชบัญญัติ หรือระเบียบข้อกำหนด ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติผังเมือง พระราชบัญญัติควบคุมอาคารสูง อาคารขนาดใหญ่ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารยังได้มีการใช้ “แนวทางในการพิจารณาว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระ” เพื่อกำหนดให้มีที่ปรึกษาอิสระจากภายนอกในการตรวจสอบโครงการสินเชื่อที่มีรูปแบบซับซ้อน อาทิเช่น โครงการพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภค หรือการให้สินเชื่อโครงการในต่างประเทศ โดยที่ปรึกษาอิสระจะให้คำปรึกษาด้านข้อมูลเทคนิคในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมจากส่วนที่ธนาคารมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ซึ่งจะ เป็นกลไกที่ประกันความปลอดภัยในการให้สินเชื่อและช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารได้

## ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ

ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงชีวิตมาอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้าบุคคล	ลูกค้าธุรกิจ	ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่
การให้บริการที่มีคุณภาพอย่าง เป็นเลิศ คือเป้าหมายธุรกิจ เราคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัย ธนาคารมุ่งมั่นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองลูกค้ารายบุคคลและเจ้าของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงในทุกช่วงชีวิต	ธนาคารเชื่อว่า ธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อม เป็นรากฐานที่สำคัญของเศรษฐกิจประเทศไทย พลังเล็ก ๆ ของ SMEs เมื่อรวมตัวกัน จะกลายเป็นพลังอันยิ่งใหญ่ที่ช่วยขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเดินหน้าได้ ธนาคารมุ่งมั่นตอบโจทย์ความต้องการ ของลูกค้าในทุกมิติของธุรกิจและพร้อมยื่นหยัดเคียงข้างผู้ประกอบการ ดังสโลแกนของธนาคารที่ว่า “ไปด้วยกัน ไม่ได้ไกล”	ด้วยศักยภาพของธนาคารที่มุ่งสนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเห็นถึงความสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศสู่ความยั่งยืน



ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทที่มีผลการประเมินมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในหมวดอุตสาหกรรมการเงินเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน จากผลการวิจัยของคณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของธนาคารที่ในการสร้างแบรนด์และการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งของธนาคาร

เรามีความมุ่งมั่นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ล้ำสมัยที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในของธนาคาร ด้วยปณิธานที่กำหนดว่าจะเป็นธนาคารที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเลือก

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร  
TRI\*M Index = 96<sup>1</sup>

<sup>1</sup> การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร TRI\*M Index ของปี 2557 (มกราคม-ธันวาคม) โดย TNS Research International (Thailand)



## การคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรม

ธนาคารไทยพาณิชย์ มุ่งพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน ธนาคารได้ผนวกการสร้างนวัตกรรม (innovation) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมหลักขององค์กร หรือ iSCB และกระตุ้นให้มีการสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมให้พนักงานของธนาคารสามารถนำเสนอไอเดียใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้น หรือสามารถแก้ปัญหาเดิมที่มีอยู่ รวมทั้งการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ และสามารถทำงานร่วมกับ i-OFFICE ในการบ่มเพาะและต่อยอดให้เกิดขึ้นได้จริง i-OFFICE เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมของธนาคารให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ปัจจัยสร้างความสำเร็จ ในการพัฒนานวัตกรรมของธนาคารนั้น คือ การสร้างให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมในการขับเคลื่อนองค์กรรวมถึงการพัฒนาพนักงานให้มี mindset และ spirit ในการนำเสนอไอเดียใหม่ ๆ กล้าที่จะลองผิดลองถูก และสามารถสื่อสารไอเดียดังกล่าวออกไปให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคาร โดยในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ นั้น ธนาคารได้มีการจัดการประกวดนวัตกรรมขึ้นภายในองค์กร (Innovation Contest) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถส่งไอเดียใหม่ ๆ เข้าประกวด อีกทั้งยังให้พนักงานร่วมโหวตไอเดียที่ชื่นชอบ เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งองค์กรให้เห็นความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งสิ่งที่ได้จากการจัดประกวดนั้น จึงมีใช้แค่เพียง จำนวนโครงการและแนวคิดใหม่ ๆ มากมายที่เกิดขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าคือการบอกต่อและการมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญให้นวัตกรรมต่าง ๆ ที่แปลกใหม่เกิดขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุดในทุกส่วนการทำงานของธนาคาร

ตัวอย่างไอเดียดี ๆ ที่ถูกนำไปพัฒนาต่อยอด จนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ของธนาคาร อาทิเช่น

### Follow Me

จากปัญหาการติดต่อทางธุรกรรมสิ้นเชื่อที่ต้องใช้เวลานาน เนื่องจากกระบวนการที่มีหลายขั้นตอน และมีหลากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาซึ่งการพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้ในการติดตามสถานะความคืบหน้าของการยื่นสมัครสินเชื่อ รวมถึงการส่งเอกสารประกอบการสมัครสินเชื่ออย่างง่าย ๆ ผ่านทางมือถือ ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย จึงนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น โดยจะมีการเริ่มใช้ในหน่วยงานกลุ่มลูกค้าสินเชื่อบุคคล อาทิ สินเชื่อเคหะ และสินเชื่อรถยนต์ช่วงประมาณเดือนพฤษภาคม 2558

### Palm Vein

จากปัญหาการลักลอบปลอมแปลงของกลุ่มมิจฉาชีพในการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทางธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้นำนวัตกรรมตัวใหม่ล่าสุด Palm Vein Technology (การใช้ลักษณะเส้นเลือดดำบนฝ่ามือ) เพื่อใช้พิสูจน์ตัวบุคคล ซึ่งนับได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัยมากกว่าการใช้ลายเซ็นหรือการสแกนลายนิ้วมือ โดยปัจจุบันมีการใช้นวัตกรรมตัวนี้แล้ว ณ ห้องมั่นคง ที่ให้บริการศูนย์รักษากับลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่



## นวัตกรรมของธนาคารไทยพาณิชย์

- มีความแปลกใหม่
- มีประโยชน์ทางธุรกิจ
- สามารถนำมาใช้ได้จริง



"Innovation Contest Season 2" การประกวดนวัตกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพและเสนอไอเดีย อันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ / บริการของธนาคารเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นการสะท้อนค่านิยมขององค์กร i-Innovation ได้เป็นอย่างดี

## การรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า

ธนาคารไทยพาณิชย์รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทั้งช่องทางที่เป็น Voice และ Non-voice เช่น Call Center ของธนาคารที่ 02-777-7777 และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook ซึ่งช่วยให้การตอบสนองความต้องการและข้อร้องเรียนต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ในแต่ละเดือน SCB Call Center ให้บริการลูกค้ากว่า 2 ล้านราย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูล การขอรับบริการ การร้องเรียนและการให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์มีระบบที่ทันสมัยในการให้ข้อมูลทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ซึ่งช่วยให้พนักงาน Call center สามารถรับเรื่องราวต่าง ๆ และให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว นอกจากนี้ ธนาคารยังมีระบบการประเมินผลการให้บริการของ Call Center ทุกครั้งที่ลูกค้าโทรเข้ามาติดต่อกับธนาคาร เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจสูงสุด ผลการประเมินได้แสดงถึงประสิทธิภาพของการให้บริการที่ธนาคารภูมิใจ โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าสถาบันคู่แข่งอื่น ๆ

จำนวนสายที่โทรเข้า  
SCB Call Center ในแต่ละเดือน  
**2,000,000**

ในการจัดการกับปัญหาการแจ้งข้อมูล และข้อร้องเรียนต่าง ๆ นั้น ธนาคารมีการจัดตั้ง “คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน” (Complain Committee) เพื่อดูแล ติดตาม ให้การตอบสนองและแก้ไขปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและรวดเร็ว รวมทั้งการส่งเรื่องข้อร้องเรียนต่าง ๆ ต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ ธนาคารมั่นใจว่า ทุกข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้าจะได้รับการติดตาม แก้ไข และนำไปใช้ปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

สำหรับสถาบันการเงินนั้น ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุดที่ธนาคารให้การดูแลด้วยระบบความปลอดภัยสูงสุด โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ที่ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังมีภัยคุกคามความปลอดภัยของข้อมูลเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในอัตราที่น่ากังวล

ธนาคารไทยพาณิชย์ดำเนินการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าทุกรายอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารมีนโยบายในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ซึ่งบังคับใช้ทั่วทั้งองค์กร ในขณะเดียวกันธนาคารได้มีการสื่อสารเน้นให้พนักงานมีสติที่ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและนำมาปฏิบัติจริงในการทำงาน

ภายใต้นโยบายรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกคน เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและมาตรฐานสากล ธนาคารยังคงรักษามาตรฐานที่เข้มงวดสำหรับการ



ศูนย์บริการลูกค้าไทยพาณิชย์ (SCB Call Center) ได้รับรางวัลศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) ความสำเร็จในครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความโดดเด่นในการให้บริการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และความมุ่งมั่นในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการลูกค้าอย่างจริงจัง

ละเมิด ทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่ไม่มีใบอนุญาตในส่วนของการดำเนินงานใด ๆ

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารมีจุดมุ่งหมายในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด ด้วยการมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการที่มีคุณค่าอย่างมีอาชีพที่ตอบสนองลูกค้าในทุก ๆ ช่วงวัยของชีวิต เริ่มตั้งแต่วัยเด็ก วัยเรียน วัยทำงาน วัยผู้ใหญ่ จนถึงวัยเกษียณ

กลุ่มลูกค้า	วัยเด็ก	วัยรุ่น	วัยทำงาน	วัยเกษียณ
เป้าหมาย	สร้างวินัยการออมเงิน	เตรียมความพร้อมเพื่อการศึกษาและการก้าวเข้าสู่การทำงาน	สร้างความมั่นคงและมั่นคง	สร้างฐานการเงินที่มั่นคงพร้อมทั้งวางแผนหลักประกันที่ดีแก่ลูกหลาน
ผลิตภัณฑ์และบริการ	ออมทรัพย์ สมาร์ทคิดส์	SCB UP2ME สินเชื่อเพื่อการศึกษา	ผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต การซื้อขายหุ้น ผลิตภัณฑ์ตราสาร กองทุนประเภทต่าง ๆ	ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์เงินฝาก กองทุนประเภทต่าง ๆ

การให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

SCB UP2ME

ในยุคของโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางระบอบและพฤติกรรมของการบริโภคอยู่ตลอดเวลา ธนาคารไทยพาณิชย์ได้พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการสำหรับการให้บริการรูปแบบใหม่ในชื่อ SCB UP2ME ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีเข้าสู่บริการทางการเงิน เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคสมัยใหม่ที่ใช้สมาร์ทโฟนมากยิ่งขึ้น

SCB UP2ME บริการธนาคารออนไลน์รูปแบบใหม่ ที่จะปฏิวัติเรื่องการเงินให้ง่ายและปลอดภัยขึ้นสำหรับลูกค้าที่ใช้งานโทรศัพท์มือถือ เป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่รองรับการเติบโตของลูกค้าในกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เคยเคยกับการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน สามารถกำหนดรูปแบบการใช้จ่ายและเป้าหมายของการออมได้ด้วยตนเอง ซึ่งนอกจากการให้บริการด้านการรับ-โอนเงินผ่านทางแอปพลิเคชัน ลูกค้ายังสามารถใช้ประโยชน์ในการตั้งเป้าหมายทางการเงิน



เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตตั้งแต่เริ่มทำงาน เช่น การวางแผน การซื้อที่อยู่อาศัยในรูปแบบของการออมระยะยาว

ในปี 2557 แอปพลิเคชัน SCB UP2ME ได้รับการปรับปรุงใหม่ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย และสนองความต้องการในการใช้งานของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ซึ่ง SCB UP2ME นี้จะเป็นก้าวสำคัญสู่การเป็น Cashless society ซึ่งเป็นแนวโน้มของการให้บริการทางการเงินที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยในการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

### สาขาและการบริการเอทีเอ็ม

การให้บริการลูกค้าที่สาขาของธนาคารและผ่านการบริการเอทีเอ็มที่เปิด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางที่ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าใช้บริการ ธนาคารมีเป้าหมายในการเปิดสาขาใหม่ในพื้นที่ห่างไกลเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตของการค้าขายบริเวณชายแดนที่ติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชาประชาธิปไตยและสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ นอกจากนี้ ณ จุดบริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่อยู่บริเวณชายแดน เรายังได้มีการติดตั้งภาษาท้องถิ่นของประเทศเพื่อนบ้านเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานของลูกค้า

ณ จุดบริการเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารจะมีระบบความปลอดภัยที่ธนาคารให้ความสำคัญมาก อาทิเช่น การติดตั้งไฟแสงสว่าง มีระบบกล้องวงจรปิด นอกจากนี้ มีการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคารถึงภัยจากมิจฉาชีพที่ทำการใด ๆ ผ่านการใช้เครื่องเอทีเอ็ม เพื่อเตือนผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นลูกค้าของธนาคารและที่เป็นลูกค้าของธนาคารอื่น

### ลูกค้าคือหัวใจของการให้บริการ

“ลูกค้ามาก่อนเสมอที่ธนาคารไทยพาณิชย์” ไม่ว่าลูกค้าจะเข้าไปใช้บริการที่สาขาใด ณ เวลาใด จะรับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า ในลักษณะของการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถบรรลุเป้าหมายการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารได้มีการติดตามประเมินความพึงพอใจจากการรับบริการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนความมุ่งมั่นในการปรับปรุงบริการโดยยึดลูกค้าเป็นหลัก โดยธนาคารได้ใช้ระบบการติดตามและประเมินผลของหน่วยงานอิสระภายนอก ซึ่งในปี 2556 ธนาคารยกระดับการวัดความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้า โดยเริ่มใช้ดัชนี TRI\*M Index ซึ่งจัดทำโดย TNS International เพื่อเปรียบเทียบมาตรฐานการบริการกับธุรกิจธนาคารเดียวกันทั่วโลก เชื่อมโยงกับการสำรวจความพึงพอใจตามระบบของธนาคารที่สาขาต่าง ๆ และในปี 2557 ธนาคารมีสาขาจำนวน 596 สาขา ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเทียบเท่าระดับ World class ตามดัชนี TRI\*M Index โดย TNS

### กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการและสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นมวลใหญ่ของผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดย่อมหรือขนาดกลาง ในทุก ๆ ช่วงของการดำเนินธุรกิจ เริ่มตั้งแต่ช่วงก่อตั้ง เติบโต และต่อยอดความมั่นคงในอนาคต ไม่ว่าลูกค้าจะต้องการการสนับสนุนธุรกิจการเงินในด้านใด ธนาคารยินดีให้คำแนะนำหรือให้การปรึกษาแบบมืออาชีพแก่ผู้ประกอบการในรูปแบบต่างๆ โดยการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อเสริมสร้างความรู้ของผู้ประกอบการ ผ่านการจัดสัมมนา งานพบปะเครือข่าย รวมไปถึงช่องทางออนไลน์และวารสารสำหรับเพื่อผู้ประกอบการ



“Smart ATM ฉลาดรู้ใจคุณ” พังกั้นการให้บริการเครื่องเอทีเอ็ม ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการจดจำหมายเลขบัญชีล่าสุดที่ลูกค้าทำการโอนเงินทั้งบัญชีภายในธนาคาร และต่างธนาคาร รวม 6 บัญชี พร้อมทั้งระบบรายการเมนู 4 ภาษา (อังกฤษ / ญี่ปุ่น / จีน / เมียนมาร์) ซึ่งครอบคลุมการให้บริการกว่า 9,000 เครื่องทั่วประเทศ



### ธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย

ธนาคารมีโปรแกรมสินเชื่อหลากหลายประเภทให้การสนับสนุนแนวทางแก่ผู้ประกอบการ OTOP เพื่อเปิดโอกาสให้ธุรกิจที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ OTOP และวิสาหกิจชุมชน สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อใช้ขยายธุรกิจหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียน ที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างคล่องตัว มีรายได้มั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งพาตนเองได้

ในปี 2557 ธนาคารได้มีการจัดงาน SCB – OTOP ครั้งที่ 3 ที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารภายใต้ชื่องานว่า “ปีกหมุด ของอร่อย ของดีทั่วไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผลิตภัณฑ์ OTOP จากชุมชนต่างๆ ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย และสามารถจำหน่ายสินค้าได้มากขึ้น อีกทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ที่ต้องการสร้างธุรกิจเป็นของตัวเอง



#### โครงการพัฒนาทักษะเจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่ YEP (Young Entrepreneur Program)

โครงการอบรมซึ่งได้รับการออกแบบมาสำหรับทายาทธุรกิจรุ่นใหม่ที่มีจุดมุ่งหมายในการรับสืบทอดและต่อยอดธุรกิจของครอบครัวให้เติบโต โดยเฉพาะ โดยเน้นหลักสูตรเข้มข้นที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ และธุรกิจครอบครัวประกอบกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ของทายาทธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และมีกิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่จะเปิดโอกาสให้ทายาทธุรกิจสามารถทำความรู้จักสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้ริเริ่มความร่วมมือที่ดีจากวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### โครงการเสริมศักยภาพนักธุรกิจมืออาชีพ SCB SME IEP (Intelligent Entrepreneur Program)

โครงการฝึกอบรมที่เข้มข้น เน้นการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อเพิ่มพูนทักษะและเสริมสร้างศักยภาพในการวิเคราะห์ธุรกิจและพิจารณาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เหมาะสมกับธุรกิจ ให้สามารถพึ่งพาตนเองในการแก้ไขได้ ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารธุรกิจ ทั้งยังเป็นโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ธุรกิจระหว่างผู้เข้าร่วมส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายพันธมิตร เพื่อร่วมกันพัฒนาธุรกิจได้อย่างมั่นคง โครงการเสริมศักยภาพนักธุรกิจมืออาชีพ จัดขึ้นโดยความร่วมมือกับคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“.....ไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่เราเลือก ช่วยให้เราหายใจคล่องขึ้น ประคับประคองธุรกิจให้เดินไปได้อย่างมั่นคง ต้องมองว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นเพื่อนผู้ให้”

วิเชียร เจนตระกูลโรจน์  
เจ้าของธุรกิจครีฟา เบเกอรี่





ชมรมธุรกิจโครงการเสริมศักยภาพนักธุรกิจมือโปร SCB IEP จัดกิจกรรมการกุศล “ปั่นเพื่อน้อง” (SCB IEP Charity Bike) นำรายได้ไปซื้อจักรยานให้แก่พี่น้องนักเรียนสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน



นายอานันท์ ปันยารชุน นายกรรมการ ธนาคารไทยพาณิชย์ มอบวุฒิบัตรให้แก่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่สำเร็จหลักสูตรการอบรมโครงการ “พัฒนาทักษะเจ้าของกิจการรุ่นใหม่” (SCB Young Entrepreneur Program – YEP) รุ่นที่ 17

## Bai Po Business Awards by Sasin

### รางวัลเกียรติยศสำหรับผู้ประกอบการไทย

ภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs เปรียบเสมือนเสาหลักที่ค้ำจุนเศรษฐกิจไทย ธุรกิจบางแห่งมีการเจริญเติบโตที่นำชื่นชมและสมควรได้รับการยกย่อง ธนาคารได้ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดงานเชิดชูเกียรติ โดยมอบรางวัลเกียรติยศ Bai Po Business Awards เพื่อยกย่องผู้ประกอบการที่มุ่งมั่นพัฒนาขีดความสามารถไปพร้อมกับเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ประกอบการรายอื่น เป็นการสร้างความแตกต่างในมิติทางธุรกิจอย่างโดดเด่นจนประสบความสำเร็จ โดยรางวัลนี้ต้องการแสดงให้เห็นความสำคัญของการยกระดับการประกอบการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในสภาวะการณ์ที่เต็มไปด้วยความท้าทายและการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ

มิติของความโดดเด่นในการพิจารณารางวัล

1. การให้ความสำคัญต่อลูกค้า
2. ความคิดริเริ่ม ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม
3. คุณภาพของสินค้าและบริการ
4. การตอบสนองและปรับตัวต่อโอกาสและปัญหา
5. การสร้างมูลค่า
6. การสร้างตราสินค้า
7. การมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
8. ความเป็นผู้นำของผู้บริหารกิจการและการสร้างทีมงาน
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การสร้างธุรกิจด้วยพลังแห่งการเป็นผู้ประกอบการ



การมอบรางวัล Bai Po Business Awards by Sasin 9 ให้กับ 5 นักธุรกิจและผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อยของไทย (SMEs) ได้แก่ บริษัท ยูเรกาดิ โซน จำกัด (มหาชน), บริษัท สหการประมูล จำกัด (มหาชน), บริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด , บริษัท อินฟินิท คอร์ปอเรชั่น จำกัด และบริษัท เอ็กชา ซีแลม จำกัด เพื่อยกย่องและสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพ รวมถึงความโดดเด่นของผู้ประกอบการในมิติต่างๆ



การมอบรางวัล Bai Po Business Awards by Sasin 10 ให้กับ 5 นักธุรกิจและผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อยของไทย (SMEs) ได้แก่ บริษัท เพอร์ซิเด็นท์ ออโตโมบิล อินดัสทรีส์ จำกัด, บริษัท ขนไทยเก่าพี่น้อง จำกัด, บริษัท เครื่องจักรกลเกษตรไทย จำกัด, บริษัท ไทยเซ็นทรัลเมคคานิกส์ จำกัด, บริษัท ศรีจันทร์สหโอสถ จำกัด เพื่อยกย่องและสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพ รวมถึงความโดดเด่นของผู้ประกอบการในมิติต่างๆ

### กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

สถาบันการเงินเป็นกลจักรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านการให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจที่ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน การลงทุน การติดต่อค้าขายระหว่างประเทศ ซึ่งจะช่วยให้ระบบเศรษฐกิจเติบโตขึ้นได้อย่างยั่งยืน ธนาคารไทยพาณิชย์มีส่วนช่วยในการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการพัฒนา ระบบโครงสร้างพื้นฐานของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจโรงไฟฟ้า พลังงานสะอาด พลังงานทดแทน และคมนาคม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของพลังงานทดแทนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความมั่นคงทางพลังงานอย่างยั่งยืนของประเทศ ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการลงทุนขนาดใหญ่ทางด้านพลังงานทดแทน โดยธนาคารมีทีมงานซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่สามารถทำงานร่วมกับลูกค้าในการให้คำปรึกษาทางด้านการเงินที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการได้ในทุกรูปแบบ

ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ในด้านพลังงานมาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบัน ธนาคารมีการให้สินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานร้อยละ 9 ของสินเชื่อในธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งหมด ธนาคารได้มีการนำแนวทางปฏิบัติทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่ และเพื่อเป็นการสนับสนุนธุรกิจพลังงานสะอาด ในปี 2557 ธนาคารไม่มีการให้สินเชื่อแก่โครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินหรือโรงไฟฟ้านิวเคลียร์แต่อย่างใด

ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับโครงการขนาดใหญ่ ธนาคารให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของชุมชนในพื้นที่และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยเจ้าของโครงการต้องมีการบูรณาการในการสร้างความเข้าใจและรับฟังข้อเสนอแนะจากชุมชน การได้รับการยอมรับจากชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของโครงการ และยังเป็นการช่วยลดความเสี่ยงของการให้สินเชื่อในระยะยาวและต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ธนาคารมีการให้บริการทางการเงินในรูปแบบ Portfolio Financing ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ของการให้การสนับสนุนด้านการเงินสำหรับลูกค้าขนาดใหญ่ที่มีแผนในการพัฒนาโครงการหลายโครงการ และแต่ละโครงการมีพื้นฐานความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยจะเป็นการรวมเอาโครงการต่างๆ ของลูกค้าเข้าไว้ด้วยกันภายใต้สัญญาเงินกู้ที่มีมาตรฐานเหมือนกัน ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดเวลาให้กับลูกค้าในการเจรจาสามารถจัดการกับกระแสเงินสดได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

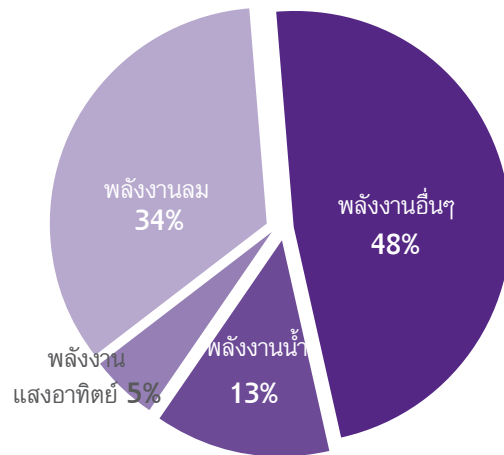
ในช่วงกว่าห้าปีที่ผ่านมามีผู้ประกอบการทางด้านพลังงานทดแทนเกิดขึ้นมากมาย และผู้ประกอบการได้มีการพัฒนาทั้งในด้านความรู้และการนำนวัตกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงมาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์พร้อมที่จะสนับสนุนโครงการทางด้านพลังงานทดแทนอย่างเต็มที่



## แผนภาพโครงสร้างสินเชื่อพลังงาน

2557

เป้าหมาย 2562



“ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนอุตสาหกรรมพลังงานทางเลือกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่นวัตกรรมทางด้านพลังงานสะอาดเป็นสิ่งจำเป็นมากขึ้นเพื่อการดำรงอยู่ของสังคมอย่างยั่งยืน”

กรรณิกา ชลิตอาภรณ์  
กรรมการผู้จัดการใหญ่



### ตัวอย่างโครงการสินเชื่อในธุรกิจพลังงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนโครงการพลังงานทดแทนและพลังงานสะอาดเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ในปี 2557 ธนาคารได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ผู้จัดการเงินกู้ส่วนโครงการและส่วนทุน ให้กับบริษัทพลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) สำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 2 โครงการและพลังงานลม 3 โครงการ รวม 306 เมกะวัตต์ มีมูลค่ารวม 26,000 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนทางการเงินโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนแบบ Portfolio Financing ครั้งแรก และครั้งใหญ่ที่สุดของธนาคาร



บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) แต่งตั้งธนาคารไทยพาณิชย์เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ผู้จัดการเงินกู้ส่วนโครงการและส่วนทุน สำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 2 โครงการและพลังงานลม 3 โครงการ รวม 306 เมกะวัตต์ มีมูลค่าโครงการรวม 26,000 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนแบบ Portfolio Financing ครั้งแรกและครั้งใหญ่ที่สุดของธนาคาร

## สร้างคนคือสร้างองค์กร

ธนาคารไทยพาณิชย์เชื่อมั่นว่า ทรัพยากรบุคคลคือหัวใจสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์ด้านทรัพยากรบุคคล คือ เป็นองค์กรที่น่าทำงาน สร้างและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร เป็นองค์กรที่ทุกคนเลือกทำงานด้วย โดยมุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิต รวมถึงการมุ่งเน้นสร้างสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้และการทำงาน การส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ซึ่งธนาคารยึดถือค่านิยมหลักขององค์กร “iSCB” เป็นแนวทางในการดูแลบุคลากร รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรนำค่านิยมหลัก “iSCB” ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน



## iSCB คืออะไร

**iSCB คือค่านิยมที่เราถือเป็นอัตลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติการ ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

### i - Innovation นวัตกรรมนำหน้า

ธนาคารส่งเสริมให้พนักงาน “คิดค้น” นวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นรูปธรรม นวัตกรรมเกิดขึ้นได้ทุกที่โดยผ่านการให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์มีความแตกต่างจากคู่แข่ง และเพิ่มศักยภาพให้กับธนาคารเพื่อพร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ

### S – Social Responsibility สร้างคุณค่าสู่สังคม

คือความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารเป็นที่ยอมรับและอยู่ร่วมกับสังคมได้โดยมี license to operate ที่ไม่ใช่เพียงแค่ใบอนุญาตจากทางราชการเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการได้รับการยอมรับให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนในพื้นที่ที่ธนาคารตั้งอยู่ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารจากกระบวนการทำงานภายในของธนาคาร จนถึงการใช้บริการ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมทั้งกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ดังนั้นพนักงานทุกคนของธนาคารไทยพาณิชย์จึงเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงานเพื่อการเป็นองค์กรที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาวในบริบทที่กว้างไกล

### C – Customer Focus ลูกค้าต้องมาก่อน

คือการที่ธนาคารไทยพาณิชย์ยึดลูกค้าเป็นหลักในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ โดยธนาคารมุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของธนาคาร ที่จะเชื่อมโยงให้ธนาคารสามารถเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างและหลากหลายในทุกช่วงวัย

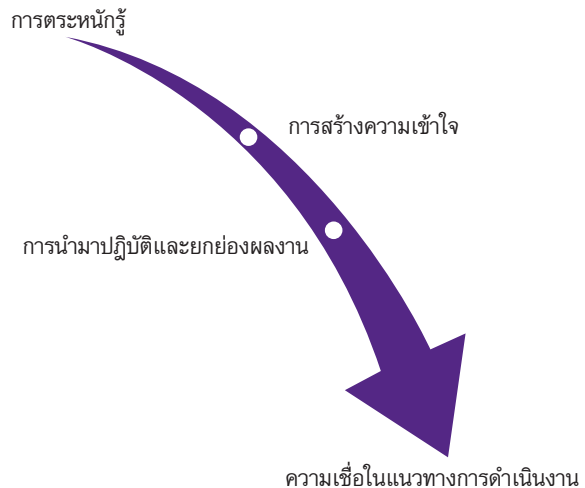
### B – Building our People สร้างคนคือสร้างองค์กร

ธนาคารมีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรให้ตอบรับกับสภาพการแข่งขันและตลาดการค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในชีวิตการทำงานและนอกเวลาทำงาน โดยจัดเป็นประเด็นสำคัญในกลยุทธ์การบริหารองค์กรและการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้สามารถปรับตัวเข้ากับกลยุทธ์ใหม่ ๆ ของธนาคารและตอบรับการเปลี่ยนแปลงจากกระแสของสังคมภายนอกได้

## การขับเคลื่อนองค์กรด้วยแนวคิด iSCB

ในช่วงปลายปี 2555 ธนาคารได้เริ่มผลักดันให้พนักงานนำเอาค่านิยมหลัก iSCB ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานของตน และในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อสร้างรากฐานให้พนักงานทุกคน “รับรู้และเข้าใจ” ในแต่ละคุณลักษณะที่ประกอบกันจนเป็นค่านิยมหลัก “iSCB”

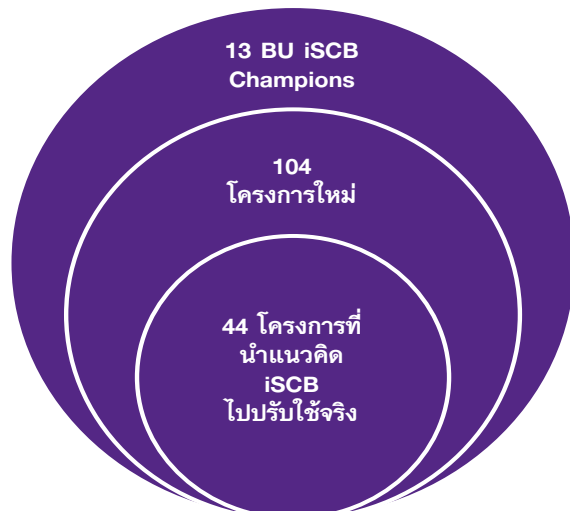
ในปี 2557 ธนาคารมุ่งสร้างความมั่นใจให้พนักงานทุกคน ยึดหลัก iSCB โดยสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานริเริ่มแนวคิด เพื่อให้ iSCB ผิงแน่นอยู่ในการดำรงชีวิตประจำวันทั้งในงานและนอกงาน ธนาคารมีความเชื่อมั่นว่าการสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ตามค่านิยมหลัก iSCB จะเป็นการปูทางให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เพียบพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่องสังคม พร้อมด้วยวิสัยทัศน์ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว และมั่นคง ผ่านกระบวนการปลูกฝังแนวคิดตามค่านิยมหลัก iSCB ด้วยวิธีการ 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้



<b>1. การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งองค์กร</b>	ธนาคารได้สื่อสารให้พนักงานทุกคนในองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำค่านิยมหลัก iSCB ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงและชีวิตประจำวัน ผ่านการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เช่น กิจกรรมการเรียนรู้ iPlearn เพื่อเผยแพร่ค่านิยมหลัก iSCB โครงการทำดีมีชมเพื่อยกย่องชื่นชมผู้นำค่านิยมหลัก iSCB ไปสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงานของตน เป็นต้น
<b>2. การสร้างเครือข่าย iSCB Champion และผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแต่ละหน่วยงาน</b>	ธนาคารตระหนักว่า หนึ่งในวิธีการที่สำคัญที่สุดในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นจริงในระดับหน่วยงาน คือการเข้าถึงพนักงานในทุกระดับ ด้วยการมีส่วนร่วม จึงได้เกิดการสร้างเครือข่าย iSCB Champion และเครือข่ายผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ภายในองค์กรขึ้น ซึ่งมีหน้าที่ในการร่วมผลักดันให้เกิดกิจกรรมหรือโครงการ iSCB ต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงาน โดยตัวแทนกลุ่มนี้จะมีการแลกเปลี่ยนแนวความคิด iSCB และนำเสนอผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ แก่กันอย่างสม่ำเสมอ
<b>3. การขับเคลื่อน iSCB ผ่านหน่วยงานหลักต่าง ๆ ภายในธนาคาร</b>	ธนาคาร อาศัยกลไกของหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนค่านิยมหลัก iSCB ให้ขยายผลต่อไปในวงกว้าง โดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น หน่วยงาน Change Program, หน่วยงาน innovation office (i-OFFICE), หน่วยงาน Learning & Development, หน่วยงานสื่อสารองค์กรซึ่งรวมถึงงานด้าน CSR ของธนาคาร เป็นต้น

ในปี 2557 มีโครงการที่ริเริ่มโดยหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารเกิดขึ้นมากถึง 104 โครงการ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในการทำงานอย่างแท้จริงถึง 44 โครงการ

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการยกย่องผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานหรือปฏิบัติตนสอดคล้องกับค่านิยมหลัก iSCB ธนาคารจึงได้จัดให้มีการมอบรางวัล “iSCB Recognition Award” เป็นประจำทุกไตรมาสในระดับธนาคาร โดยหลาย ๆ กลุ่มงานของธนาคารได้นำแนวทางนี้ไปปรับใช้เพื่อจัดมอบรางวัลเช่นเดียวกันนี้ เป็นการภายในระดับกลุ่มงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดแรงขับเคลื่อนที่สอดคล้องกับภาพใหญ่ของธนาคารในทิศทางเดียวกัน



## ตัวอย่างการขับเคลื่อนค่านิยมหลัก iSCB



หนึ่งในโครงการที่ธนาคารได้ดำเนินการไปแล้วในปี 2557 เพื่อผลักดันการนำค่านิยมหลัก iSCB ไปใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวันของพนักงาน คือ แคมเปญ “แชะแล้วแชร์ กับ iSCB” กับ “Jay the Rabbit” โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการส่งรูปภาพของตนเองที่สะท้อนถึงการปฏิบัติตามค่านิยมหลัก iSCB ในแต่ละด้านมาร่วมแบ่งปันผ่านทางภายในธนาคารและช่องทาง instagram โดยกิจกรรมนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ร่วมแบ่งปันเรื่องราว iSCB ของตนเองและเป็นการนำเสนอถึงแบบอย่างกิจกรรมหรือการปฏิบัติตามด้วยค่านิยมหลักนี้ให้กับพนักงานทั้งองค์กรได้ร่วมกันรับรู้และชื่นชม ปรากฏว่ามีพนักงานจำนวน 1,385 คน จากสาขาต่าง ๆ ส่งภาพ 3,703 ภาพเข้าร่วมแสดงกิจกรรมตามหลัก iSCB ภายใต้หัวข้อ “นวัตกรรมนำหน้า”, “สร้างคุณค่าสู่สังคม”, “ลูกค้าต้องมาก่อน” และ “สร้างคนคือสร้างองค์กร”

### การทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสถาบันการเงินชั้นนำซึ่งเป็นที่ยอมรับในประเทศไทย ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่ดึงดูดบุคลากรในทุกภาคส่วน เราเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน ทั้งในกลุ่มคนรุ่นใหม่ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง และส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และรู้สึกอบอุ่นตามแนวทางของครอบครัวเดียวกัน “ครอบครัวไทยพาณิชย์”

การบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารเริ่มตั้งแต่การค้นหาคณะบุคลากรที่มีศักยภาพ และเหมาะสมกับวัฒนธรรมของธนาคาร การพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร การส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จนถึงการศึกษาอย่างมั่นคงธนาคารให้ความสำคัญกับการประเมินศักยภาพของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ผู้มีผลงานดีเด่นมีสิทธิได้รับทุนการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สร้างความผูกพัน	ก้าวเข้าสู่ครอบครัวไทยพาณิชย์	เติบโตอย่างมั่นคง
-----------------	-------------------------------	-------------------

### สร้างความผูกพัน

การเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในปัจจุบันและอนาคต ธนาคารไทยพาณิชย์จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการสร้างความสัมพันธ์ และค้นหาเยาวชนรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับธนาคาร ในปีนี้เราได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่งจัดโครงการฝึกงานให้สอดคล้องกับความต้องการของเยาวชนรุ่นใหม่ และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างธนาคารและนักศึกษามากขึ้น มีการฝึกงานภายใต้การดูแลของผู้จัดการและผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ เราร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังนี้ :

- ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดโครงการฝึกงานภายใต้ชื่อว่า “CU Talent” โดยการฝึกงานนอกสถานที่ ณ สาขาระดับภูมิภาคเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงาน รวมทั้งธนาคารกับพหุชาพาณิชย์ และกิจกรรมอื่น ๆ ตามหลัก iSCB เช่น

การสร้างห้องสมุดผนังดินตามระบบนิเวศในชนบทไทย

- ธนาคารไทยพาณิชย์และวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดการแข่งขันโครงการให้คำปรึกษาด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลและธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย

การจัดโครงการฝึกงานรูปแบบใหม่ได้มีการปลูกฝังแนวคิด iSCB ตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาที่เข้าร่วมงานกับธนาคารได้เห็นถึงบรรยากาศการทำงานจริงของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร ในขณะเดียวกัน โครงการฝึกงานต่าง ๆ ยังเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมของการเป็นโค้ช (coaching culture) โดยการให้พนักงานของธนาคารได้มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ซึ่งช่วยส่งเสริม “การเติบโตในสาขาอาชีพ” ตามค่านิยมหลักของเรา



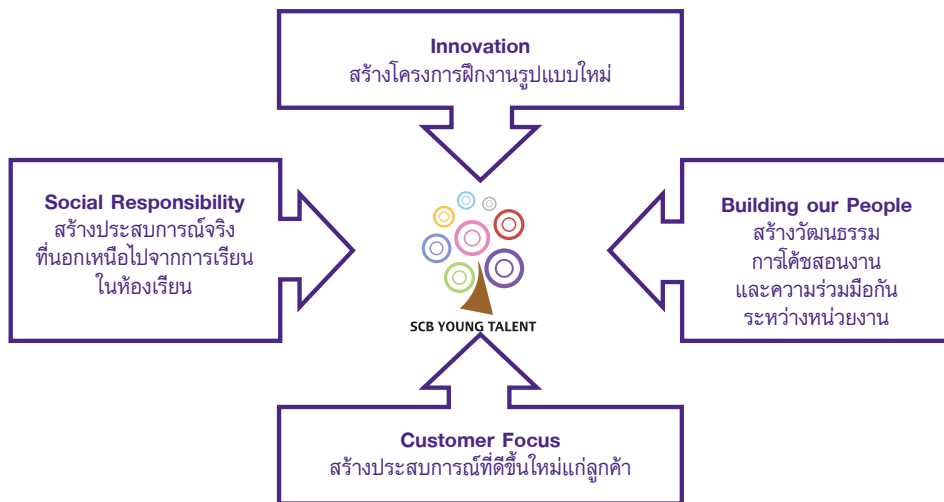
## “การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อเราได้ลงมือทำ”

วรวัจน์ สุวคนธ์  
ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มทรัพยากรบุคคล

### SCB HIP Program “A joint HR-IT initiative”

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์จัดตั้งโครงการฝึกงานรูปแบบใหม่ “HIP Program” ซึ่งเกิดจากความร่วมมือระหว่างกลุ่มทรัพยากรบุคคลและกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับมอบหมายโครงการทาง ด้าน Digital หรือ Mobile Banking เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยมีบุคลากรด้านทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศคอยดูแลและให้คำปรึกษา รวมถึงได้รับโอกาสในการนำเสนอผลงานแก่ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร

โครงการ HIP Program มุ่งหมายที่จะเป็นเวทีให้นักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้จะเป็นกำลังสำคัญในตลาดแรงงานอีก 1-3 ปีข้างหน้า เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจวัฒนธรรมการทำงานของธนาคารดียิ่งขึ้น



### ก้าวเข้าสู่ครอบครัวไทยพาณิชย์

บุคลากรใหม่ที่ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ “ครอบครัวไทยพาณิชย์” ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันที่ธนาคาร อาทิ การได้รู้จักเพื่อนร่วมงาน ร้านอาหารใกล้เคียงสถานที่ทำงาน และกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต้อนรับต่าง ๆ นี้ จัดทำภายใต้ ค่านิยมหลักองค์กร “iSCB” เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญอันจะนำไปสู่การปรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ในปี 2558 นี้ ธนาคารจึงวางแผนที่จะนำค่านิยม iSCB มาเป็นหัวข้อสำคัญในโครงการปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานใหม่ปรับตัวได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

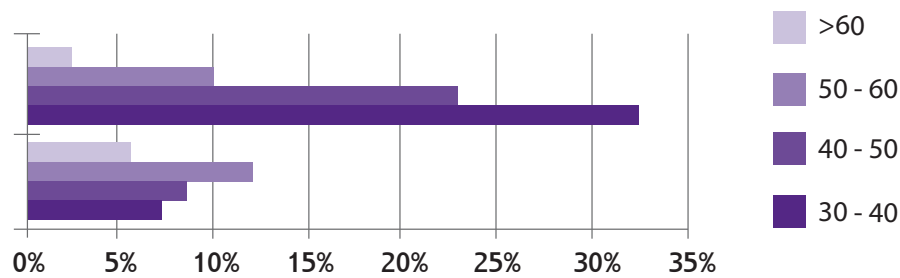
### ความเท่าเทียมและความหลากหลายในองค์กร

ธนาคารยึดหลักในการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเป็นธรรม อันได้แก่การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมถึงพนักงานทุกคนตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ความเสมอภาคทางเพศ รวมไปถึงการไม่ละเมิดสิทธิของคนในท้องถิ่น

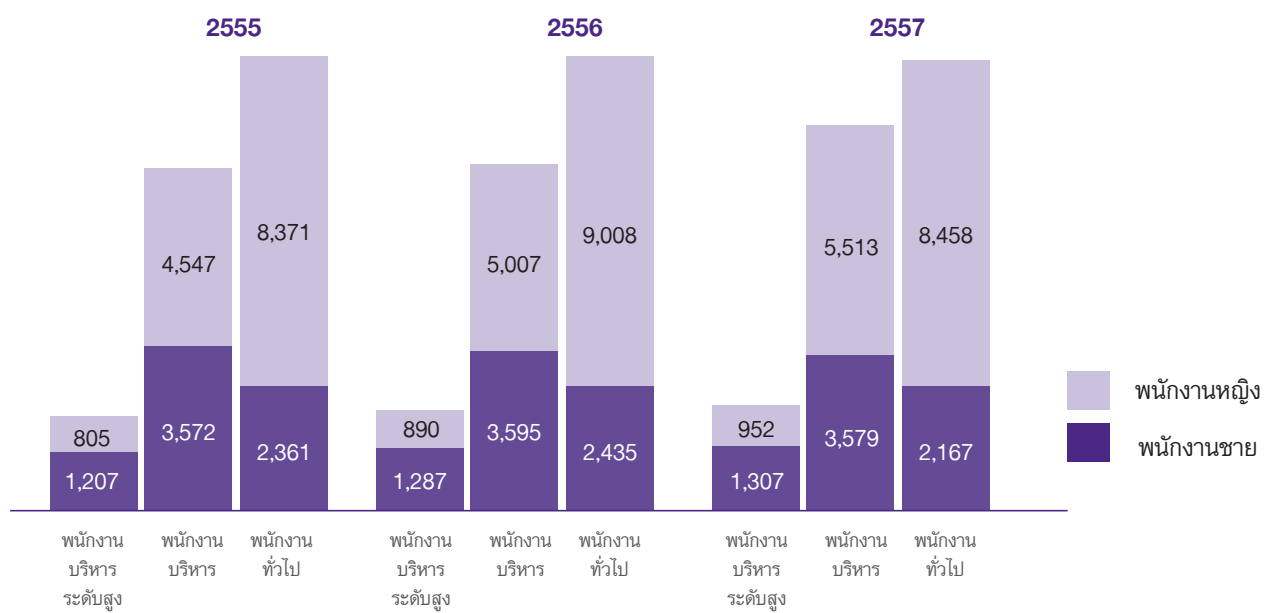
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์มีพนักงานทั้งสิ้น 21,976 คน ซึ่งลดลงจากปีที่ผ่านมา 1.11% โดยน้อยกว่าจำนวนพนักงาน เมื่อเดือนธันวาคม 2556 สองในสามของพนักงานเป็นสตรี สัดส่วนนี้สะท้อนถึงการจ้างงานในภาคการธนาคารของไทย ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง



### จำนวนร้อยละของพนักงานแบ่งตามอายุ



### จำนวนพนักงานแบ่งตามเพศและระดับชั้นของการปฏิบัติงาน



### จำนวนพนักงานแบ่งตามพื้นที่

	ชาย	หญิง	รวม
ภาคเหนือ	289	601	890
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	429	1,197	1,626
ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ)	917	2,899	3,816
ภาคตะวันออก	237	1,114	1,351
ภาคตะวันตก	116	359	475
ภาคใต้	439	1,339	1,778
กรุงเทพมหานคร	4,626	7,414	12,040
	<b>7,053</b>	<b>14,923</b>	<b>21,976</b>

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักดีถึงความเชื่อมโยงของกำลังคนกับการจ้างงานในท้องถิ่น ซึ่งธนาคารมีบุคลากรที่มาจากทุกจังหวัดและทุกภูมิภาคของประเทศ ในปี 2557 พนักงานที่อยู่ในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงเป็นคนในท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละ 10.3%

ในขณะเดียวกัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังส่งเสริมความหลากหลายของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร โดยในปี 2557 ธนาคารมีพนักงานที่เป็นผู้พิการปฏิบัติงานอยู่ 5 คน และต่ำกว่าบทบัญญัติในกฎหมายไทย ธนาคารจึงได้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเป็นจำนวน 21.8 ล้านบาท

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้มีการประเมินและสำรวจด้านการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการปฏิบัติงานและการใช้บริการของผู้พิการที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร โดยธนาคารจะนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้พิการในปัดต่อไป

#### เติบโตอย่างมั่นคง

พนักงานคือทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดของเรา ที่ธนาคารไทยพาณิชย์เราให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างทุกช่วงเวลาที่พนักงานได้ร่วมปฏิบัติงานกับธนาคารให้เป็นช่วงเวลาที่ดีและมีค่ามากที่สุด เราได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร (PDC) ตั้งแต่ปี 2553 มีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแผนนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้บริหารมีอำนาจในการแต่งตั้งเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพนักงานในสายงานของตนได้

#### การพัฒนาเส้นทางการเติบโตในสายอาชีพ

การพัฒนาเส้นทางการเติบโตในสายอาชีพ (Career Roadmap) เป็นหนึ่งเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินทักษะของพนักงานรายบุคคล (IDP) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเชื่อมโยงเป้าหมายของธนาคารเข้ากับเป้าหมายในการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ทดลองแผนงานดังกล่าวกับหน่วยงานนำร่องภายในธนาคาร อาทิ เครือข่ายสาขาในกลุ่มทรัพยากรบุคคล กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ และจะทำการขยายแผนงานดังกล่าวให้ครอบคลุมหน่วยงานของธนาคารให้มากขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการนำไปปฏิบัติจริง อันเป็นผลดีต่อพนักงานของเรา โดยจะขยายการดำเนินการให้ทั่วถึงทุกหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรในหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ทั้งในมหาวิทยาลัยชั้นนำภายในประเทศและต่างประเทศ การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงาน การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ทั้งในและนอกห้องเรียน ซึ่งล้วนเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในทุกระดับชั้น เพื่อนำความรู้ความสามารถมาพัฒนางานและองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

## งบประมาณ เพื่อการพัฒนาบุคลากร ในปี 2557 239 ล้านบาท

#### การฝึกอบรม

เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญยิ่งต่อโครงการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ของพนักงานในทุกระดับ

เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสพัฒนาศักยภาพได้เต็มที่ ในปี 2557 เราใช้เวลา 1,309,467 ชั่วโมงในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยเฉลี่ยแล้วพนักงานทุกคนมีการฝึกอบรม 7.4 วัน ผู้ที่ได้รับคำแนะนำและรับรู้ผลงานมีจำนวนร้อยละ 97.6

นอกจากนี้ เพื่อสนับสนุนแนวนโยบายใหม่ในด้านการต่อต้านการทุจริต ในปี 2557 พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ร้อยละ 98 ได้เข้าเรียนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการฟอกเงิน ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) กลุ่มตรวจสอบและกำกับ และกลุ่มทรัพยากรบุคคล

ชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมด  
เพื่อพัฒนาบุคลากรในปี 2557  
1,309,467 ชั่วโมง

## จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

พนักงานบริหารระดับสูง	33 ชั่วโมง
พนักงานบริหาร	60 ชั่วโมง
พนักงานทั่วไป	65 ชั่วโมง

## ชั่วโมงการเข้าอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี

60 ชั่วโมง

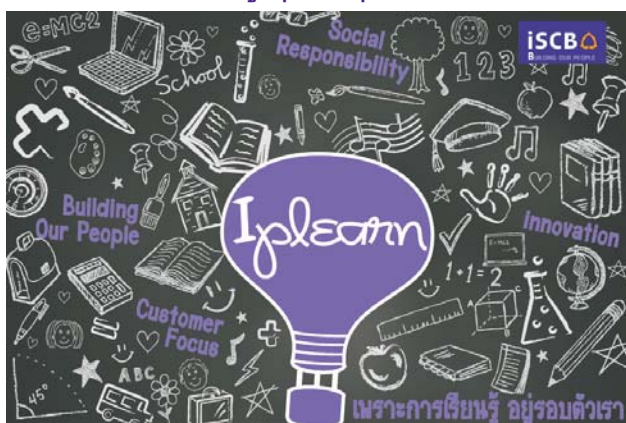
## ชั่วโมงการเข้าอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี (แยกเพศ)

7.3 วัน

7.4 วัน

7.5 วัน

## Iplearn Sharing: เรียนรู้สนุกได้ในทุกที่



Iplearn หมายถึง I + Play + Learn ซึ่งเป็นการพัฒนาการเรียนรู้ในบรรยากาศที่สร้างความสนุกสนานให้พนักงานของเรา โดยทุกคนสามารถร่วมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้กันได้ ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งหมายที่จะให้เวทีการเรียนรู้ด้วยความบันเทิงนี้ เป็นแหล่งที่ผู้นำและผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่มีชื่อเสียง มาร่วมแสดงความรู้สึกร่วมและประสบการณ์ตามหลัก iSCB กับพนักงานของเรา

ในปี 2557 Iplearn เปิดเวทีการเรียนรู้ด้วยความบันเทิง 7 ครั้ง โดยมีพนักงานเข้าร่วมในรายการสดและชมผ่านวิดีโอ 2,200 คน โดยผ่านทางระบบสื่อสารถายในองค์กรของเรา

## โครงการพัฒนาผู้นำ

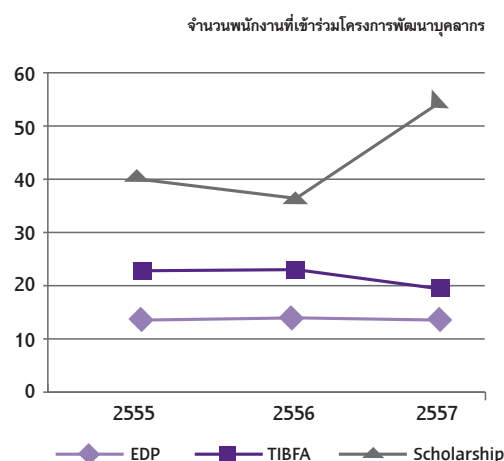
ธนาคารได้จัดอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารของธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Leadership Development Program โดยมีความร่วมมือกับสถาบันต่าง ๆ 8 สถาบัน เช่น สถาบันวิทยาการตลาดทุน วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยฯ

โครงการ Leadership Development Program สำหรับผู้บริหารของธนาคารประกอบด้วย 3 โครงการหลัก คือ

- โครงการ Executive Development Program สำหรับผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ขึ้นไป จัดโดยมหาวิทยาลัยชั้นนำ เช่น Harvard, Stanford, INSEAD, IMD, Columbia University และ Kellogg School of Management
- หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับ Senior Executive Program ดำเนินการอบรม โดย the Wharton School of the University of Pennsylvania
- โครงการ Management Development Program สำหรับผู้บริหารระดับ AVP และ VP ดำเนินการอบรมโดย Duke Corporate Education of Duke University

นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารยังเข้าอบรมในหลักสูตรจากสมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทยด้วย

แผนภาพจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ



## เวทีเสวนา CEO

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้บริหารระดับสูงและผู้เชี่ยวชาญ ในการอุตสาหกรรมมาร่วมแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์และความสำเร็จใน ธุรกิจ เพื่อสร้างเครือข่ายและทีมงานร่วมกันในการพัฒนากิจการ

## ทุนการศึกษา

พนักงานทุกคนคือทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดของธนาคาร ธนาคาร จึงมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อระดับปริญญาโทใน มหาวิทยาลัยชั้นนำภายในประเทศไทย เช่น สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รวมถึงสถาบันการศึกษาชั้นนำในต่างประเทศ เช่น Massachusetts Institute of Technology (MIT) University of Pennsylvania และ University of California Berkeley เป็นต้น ในปี 2557 ธนาคารให้ทุน การศึกษากับพนักงานเป็นจำนวนเงินมากกว่า 12 ล้านบาท

ธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า ในงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- ทุนการศึกษาเต็มจำนวนระดับปริญญาโทที่สถาบันบัณฑิต บริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทุนการศึกษาเต็มจำนวนระดับปริญญาโทในประเทศ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ทุนการศึกษาเต็มจำนวนระดับปริญญาโทในต่างประเทศ
- สนับสนุนทุนการศึกษาร้อยละ 60 เพื่อการศึกษาระดับปริญญา โทในมหาวิทยาลัยอื่นในประเทศ

## คุณภาพชีวิต ที่ไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่ดีที่สุดให้กับพนักงานทุกคน โดยจัดตั้งคณะกรรมการความ ปลอดภัย สุขภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Safety, Health and Work Committee) ที่สาขาใหญ่หลายแห่ง รวมทั้ง สาขาρχิโยนิชิ ชิดลม แจ้งวัฒนะ เชียงใหม่และลำปาง



เพื่อให้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขภาพ อนามัย เพื่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้ง ช่วยดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและอนามัย ในที่ทำงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสำนักงานสาขา หลายแห่ง เพื่อให้คำแนะนำต่อฝ่ายจัดการในเรื่องสวัสดิการที่พนักงาน ต้องการตามความเหมาะสม โดยจัดการประชุมระหว่างคณะกรรมการ ความปลอดภัยฯ และสวัสดิการทุกไตรมาส เพื่อเสนอรายงานความก้าวหน้า และแผนงานต่อผู้บริหาร และเพื่อแจ้งให้พนักงานทั่วไปได้รับรู้ทั่วกัน

## สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ธนาคารไทยพาณิชย์มีเป้าหมายในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการ ทำงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีและมีความสุข ในการทำงานร่วมกับธนาคาร

- ชมรมไทยพาณิชย์ เป็นชุมชนของพนักงานธนาคารไทย พาณิชย์และครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมทั้งด้านกีฬา และกิจกรรมสันทนาการต่างๆมากมาย
- กีฬา ฟุตบอล บาสเกตบอล เทนนิส ปิงปอง กอล์ฟ แบดมินตัน วิ่ง กีฬาทางน้ำ และขี่จักรยาน
- กิจกรรมสันทนาการ วาดภาพ ดนตรี ถ่ายภาพ บริจาคโลหิต การปฏิบัติธรรมและนั่งสมาธิ
- ศูนย์การเรียนรู้ ธนาคารได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ทั่วประเทศ เพื่อการพัฒนาบุคลากร
- SCB V FIT ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สำหรับพนักงานธนาคารไทย พาณิชย์

นอกจากนี้ การมีสภาพแวดล้อมที่ดียังเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานอย่าง มีจริยธรรม มีความรับผิดชอบ และเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน ธนาคาร ได้กำหนดให้มีแนวทางการแจ้งเหตุความผิดปกติ (Whistleblower) และ Purple Talk ภายในธนาคาร





## สวัสดิการที่ดี

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นธรรม และอยู่ในระดับที่แข่งขันได้กับธุรกิจประเภทเดียวกันและประเภทอื่น ๆ ของประเทศ โดยธนาคารมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับผลตอบแทนต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งนอกเหนือจากค่าตอบแทนแล้ว ธนาคารยังจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยธนาคารมีการให้สวัสดิการต่าง ๆ ดังนี้

- การรักษาพยาบาล ทันตกรรม และการตรวจสุขภาพ
- การสนับสนุนและให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน และครอบครัว
- การให้เงินช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน
- กองทุนบำเหน็จบำนาญ
- สินเชื่อเคหะ, รถยนต์, คอมพิวเตอร์, การสมรส, และสินเชื่อในกรณีฉุกเฉิน
- เงินตอบแทนการเกษียณอายุ
- สหกรณ์ออมทรัพย์

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้สวัสดิการเป็นเงินสงเคราะห์แก่พนักงานที่ประสบอุทกภัย ได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง และเงินช่วยเหลืออุปถัมภ์พนักงานและครอบครัว

## สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายสำหรับพนักงาน ซึ่งตั้งอยู่ที่ “สําราญรมย์” ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนและสถานพยาบาลเบื้องต้นสำหรับพนักงาน ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

- ห้องฟิตเนส
- ห้องพยาบาล
- บริการอินเทอร์เน็ต
- ห้องอ่านหนังสือ
- ห้องเอนกประสงค์ สำหรับการจัดสัมมนาและจัดกิจกรรมแอโรบิค
- ห้องนั่งสมาธิและเล่นโยคะ
- ห้องคาราโอเกะห้องสนุกเกอร์ และ บิงปอ
- ร้านอาหารบุรุษ – สตรี
- มุมนมแม่

## มีสุขภาพที่ดี

ธนาคารส่งเสริมการทำงานบนพื้นฐานของความสุขระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวทั้งองค์กรผ่านโครงการ Health+ Work+ เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพของพนักงาน

- การให้ความรู้แก่พนักงานให้ตระหนักถึงปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การนอนไม่หลับ โรคเครียด และสรีรวิทยาที่ดีในการทำงาน โดยมีพนักงานเข้าร่วมโครงการกว่า 1,200 คน
- การตรวจสุขภาพสำหรับสุขภาพสตรี เช่นการตรวจวิเคราะห์มะเร็งเต้านม มะเร็งปากมดลูก มีพนักงานเข้าร่วม 1,376 คน
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรค ธนาคารสนับสนุนการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่และป้องกันเชื้อ HPV แก่พนักงาน โดยมีพนักงานเข้าร่วม 2,825 คน



**วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่**  
**ราคาพิเศษ! เพื่อพนักงาน**  
และครอบครัว

กลุ่มทรัพยากรบุคคล อำนวยความสะดวก  
สำหรับพนักงาน จัดจำหน่ายบริการฉีดวัคซีน  
ป้องกันไข้หวัดใหญ่ฯ โดยคิดค่าใช้จ่ายในราคา  
พิเศษ! เฉพาะ 350 บาท (ปกติ 600-800 บาท)

บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รังสิต  
ระหว่างเวลา 09.00 - 15.00 น.

SCB  
Innovative  
Worldwide



ไทยพาณิชย์ SCB

**เปิดแล้ววันนี้!**  
**MEETING POINT**  
สำหรับพนักงานไทยพาณิชย์ทุกท่าน  
ชั้น 22 โถง C สำนักงานรังสิต  
8.00 - 18.00

พร้อมด้วย... ห้องประชุมแบบครบครัน... บริการ

Facilities: TV Room, Office, Print, Wi-Fi, Projector, Video Conferencing, Meeting Room, Meeting Room, Meeting Room, Meeting Room

02-2557 1111



**HEALTH+ WORK+**

**ดูแลไต.. ใส่ใจสุขภาพ**

ค้นหาข้อมูลในการบรรยายพิเศษ...

**“ก้าวทัน... โรคไต”**  
ในวันพฤหัสบดีที่ 29 พฤษภาคม 2557 ณ ห้องประชุมชั้น 22 โถง C 11:30 - 13:30 น.  
โดย นายแพทย์วิญญู ภาณุรักษ์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านโรคไต โรงพยาบาลพระราม 9

และพบกับกิจกรรม เพื่อส่งเสริมด้านสุขภาพ

**ฟรี! ไม่มีค่าใช้จ่าย**  
ในวันที่ 28-30 พฤษภาคม 2557 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รังสิต

**ฟรี!**  
อาหารกลางวัน และ Welcome Pack ทั่วถึงทุกคน



### ครอบครัวที่ดี

ธนาคารไทยพาณิชย์ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว โดยธนาคารให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน ทั้งทุนเรียนดี รวมไปถึงการมอบทุนการศึกษาและค่ารักษาพยาบาล แก่เยาวชนในพื้นที่ห่างไกล ในปี 2557 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษา ทั้งหมดเป็นจำนวน 3.11 ล้านบาท แก่เยาวชน 708 คน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดค่ายภาษาอังกฤษให้แก่บุตรพนักงาน เพื่อให้มีโอกาสได้ใช้ภาษาและเรียนรู้วัฒนธรรมนานาชาติ โดยมี บุตรของพนักงานเข้าร่วมโครงการกว่า 200 คน



### ในปี 2557 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวนทุน	อัตราเงินทุนต่อคน (บาท)	รวม
ประถมศึกษา	319	3,000	957,000
มัธยมศึกษาตอนต้น	148	4,000	592,000
มัธยมศึกษาตอนปลาย	164	5,000	820,000
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง.	6	6,000	36,000
ปริญญาตรี	71	10,000	710,000
รวมทั้งสิ้น			3,115,000

### วางแผนเกษียณอายุ

ธนาคารเตรียมความพร้อมทั้งด้านการเงินและด้านอื่น ๆ สำหรับพนักงานที่เกษียณอายุการทำงาน โดยมีการจัดงานสำหรับผู้เกษียณอายุอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งชมรมพนักงานเกษียณเพื่อเป็นศูนย์กลางในการแบ่งปันประสบการณ์อันมีค่าในการทำงานให้แก่พนักงานรุ่นใหม่ของธนาคารได้เรียนรู้และนำไปปรับใช้ในการทำงานต่อไป

### การหยุดงานและการลาออกจากงาน

การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารสนับสนุนการมีสมาชิกใหม่ในครอบครัวของพนักงาน โดยพนักงานหญิงทุกคนสามารถลางานเพื่อคลอดบุตรได้ 90 วันโดยได้รับค่าตอบแทนเต็มจำนวน (45 วันจ่ายโดยกองทุนประกันสังคม และอีก 45 วัน จากธนาคารไทยพาณิชย์) ซึ่งในปี 2557 มีพนักงานหญิงที่ลาคลอดบุตรทั้งสิ้น 599 คน และในจำนวนนี้ 99.34% กลับมาทำงานกับธนาคารเมื่อสิ้นสุดช่วงระยะเวลาการลาคลอด อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังลาคลอด 12 เดือนและยังคงสภาพการเป็นพนักงานของธนาคาร (Retention rate) 87.61 %




ในขณะเดียวกัน ธนาคารไทยพาณิชย์ยังใส่ใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพพนักงานทุกคนด้วยการส่งเสริมสุขภาพในระหว่างการทำงาน ปฏิบัติงานและการให้สวัสดิการต่างๆ ซึ่งผลจากการดำเนินการที่ผ่าน



มา ทำให้จำนวนวันลาป่วยของพนักงานโดยเฉลี่ยต่อปี ลดลง มาอยู่ที่ 2.5 วัน นอกจากนี้ อัตราการลาออกของพนักงานยังมีแนวโน้มที่จะลดลงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

### การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่พนักงาน

ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่ประสบภัยทางธรรมชาติหรือภัยพิบัติอื่นๆ ซึ่งสร้างความเดือดร้อนให้แก่พนักงานและครอบครัว โดยมีกรอบการช่วยเหลือพิเศษให้แก่พนักงานสูงสุดถึง 40,000 บาท เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการให้สวัสดิการเงินกู้สงเคราะห์และสินเชื่อฉุกเฉิน ในกรณีที่เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน หรือเพื่อใช้ในการรักษาพยาบาลสำหรับพนักงานและครอบครัว

		2555	2556	2557
	จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาเพื่อคลอดบุตร	578	670	599
	จำนวนวันลาป่วยโดยเฉลี่ยของพนักงาน	2.6	2.6	2.5
	อัตราการลาออก (ร้อยละ)	14.6	13.7	13.0

#### การตอบแทนพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสร้างระบบการให้ผลตอบแทนและผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในปี 2557 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อคนเพิ่มขึ้นจากปี 2556 จาก 0.86 ล้านบาท เป็น 0.87 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ในปี 2557 ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงานปรับเพิ่มขึ้นจากปี 2556 จาก 4.85 เท่า เป็น 4.86 เท่า

#### แผนพัฒนาเพื่อทดแทน

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับธนาคารได้อย่างมีคุณภาพ คณะกรรมการธนาคารจึงมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความต่อเนื่องในการบริหารงานที่เหมาะสมและการพิจารณาแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน

#### แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานของประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

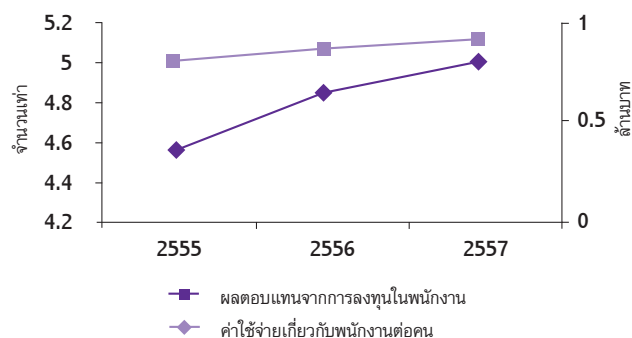
คณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล จะเป็นผู้พิจารณาแผนทดแทนสำหรับตำแหน่งประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อสรรหาผู้นำที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการบริหารงานธนาคารให้มั่นคงและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

#### แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญ

คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลจะพิจารณาเห็นชอบวิธีการสรรหาและแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน สำหรับผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญตามการนำเสนอของฝ่ายบริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำรงตำแหน่งงานหลัก ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ฝ่ายบริหารของธนาคารได้กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อทดแทนกำลังคนสำหรับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลักที่สำคัญดังนี้

- กำหนดตำแหน่งงานหลักเพื่อจัดทำแผนทดแทนกำลังคน
- กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก โดยระบุความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็น และคุณลักษณะของบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งงานหลัก



- คัดเลือกและประเมินความพร้อมของผู้บริหารที่ได้รับการพิจารณาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน โดยคัดเลือกผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด และประเมินระดับความพร้อม รวมทั้งระบุจุดเด่นและสิ่งที่ควรพัฒนา
- จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถของผู้บริหารที่ได้รับการคัดเลือก และเตรียมความพร้อมในการรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น
- ติดตามผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และประเมินความพร้อมหลังการพัฒนา รวมทั้งสนับสนุน ติดตาม และประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมผู้บริหารสำหรับการดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้น



ธนาคารได้รับรางวัล “สถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2557” จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ การส่งเสริม การพัฒนา และการร่วมแรงร่วมใจ ระหว่างธนาคารและพนักงานในการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร

ธนาคารกับความรับผิดชอบต่อสังคม





ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งมั่นสร้างการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายหลักในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม 3 ด้านหลัก ได้แก่ การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ซึ่งดำเนินการโดยธนาคารโดยตรงและธนาคารสนับสนุนงบประมาณในแต่ละปีให้ “มูลนิธิสยามกัมมาจล” ที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนงานพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างเครือข่ายและพัฒนาเยาวชนไปสู่การเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ด้วยการสนับสนุนงบประมาณและการทำงานร่วมกันในโครงการต่าง ๆ กับภาคีเครือข่ายที่ได้มีการกำหนดรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน

ในปี 2557 งบประมาณกิจกรรมเพื่อสังคม 47% นำไปใช้ในโครงการพัฒนาเยาวชน 13% ใช้ในกิจกรรมเครือข่ายจิตอาสา และอีก 40% ใช้ไปในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมเพื่อสังคมในด้านการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะและนิสัยที่ดีของเยาวชนเพื่อการพัฒนาประเทศในระยะยาว ด้วยการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ผ่านโครงการต่าง ๆ ได้แก่ การจัดประกวดความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนนักศึกษาภายใต้โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้ และโครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ ที่มีจิตอาสา SCB ชวนกันทำดี จากทั่วประเทศมาร่วมกันพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนเก่งและคนดี และการสนับสนุนโรงเรียนที่นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปพัฒนาโรงเรียน และการผลักดันให้โรงเรียนสามารถพัฒนาเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการศึกษาด้วยความความเข้าใจและนำไปฝึกฝนใช้ในชีวิตและการเรียนรู้ผ่านการทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงเรียน นอกเหนือจากการสนับสนุนการพัฒนาเยาวชนผ่านกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ แล้ว ธนาคารและมูลนิธิฯ ยังให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในงานพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติ

เพื่ออนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมในแขนงต่าง ๆ เช่น ศิลปะการแสดง ศิลปหัตถกรรมไทย ฯ รวมทั้งการสนับสนุนเยาวชนคนดนตรีในสถาบันต่าง ๆ ได้แก่ สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วง ProMusica และโครงการเรียนดนตรีวิธีศิลปากร ของคณะดุริยางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นการจัดฝึกอบรมการแสดงดนตรีในค่ายฤดูร้อนที่ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารไทยพาณิชย์หาดตะวันรอน รวมถึงการแสดงดนตรีของเยาวชนคนดนตรีที่หอประชุมมหิศร ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

นอกจากนี้ ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลยังให้การสนับสนุนองค์กรเครือข่ายไปพร้อมกับการสร้างความร่วมมือกับหลากหลายหน่วยงานในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมมาโดยตลอด รวมถึงการสร้างเครือข่ายจิตอาสาผ่านสาขาของธนาคารในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์สังคม และส่งเสริมค่านิยมในการช่วยเหลือและทำความดีให้กับผู้อื่นและสังคมสำหรับเป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมนั้น ดำเนินการด้วยการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม อาทิเช่น โครงการไทยพาณิชย์รวมใจไทยให้โลहित โครงการชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้แนวคิดของการสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืนให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม ธนาคารให้ความร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในระดับองค์กรด้วยกัน เช่น มูลนิธิแม่ฟ้าหลวงในพระบรมราชูปถัมภ์ มูลนิธิสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มูลนิธิเอสซีจี CSR Club สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย คณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต (CAC) องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBCSD) ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย เป็นต้น โดยกิจกรรมในความร่วมมือต่าง ๆ ได้มีการเผยแพร่ข่าวสารทั้งบนเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ของธนาคาร

สรุปข้อมูลเบื้องต้นในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมด้านการพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในปี 2557

ชั่วโมงการทำงาน  
จิตอาสาของพนักงาน  
>47,000  
ชม.

ธนาคารและมูลนิธิฯ  
สนับสนุนการพัฒนา  
เยาวชนและส่งเสริม  
การเรียนรู้  
835  
โรงเรียนเครือข่าย



# ภาพรวมโครงการหลักกิจกรรมเพื่อสังคม



## 1 การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้



ทุนการศึกษา



กล้าไหม...ไม่รู้อ



ศิลปะสร้างสุข



พัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



พัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค



พลังพลเมืองเยาวชนชนบท



ต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

## 2 เครือข่ายจิตอาสา



Beach Cleaning



ไทยพาศิษย์กับ 3 คุณ



เพาะกล้า...ปลูกป่า

## 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม



รับบริจาคโลหิต



1. ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ
2. ชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับพื้นที่ป่าตะวันตก



สร้างชุมชนบริหารจัดการตนเองในพื้นที่ประสบภัยสึนามิ



จัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน

# ผลการดำเนินโครงการหลักกิจกรรมเพื่อสังคม



## 1

### การพัฒนาเยาวชน และส่งเสริมการเรียนรู้



จิตอาสา  
580 คน

คนในชุมชน  
13,600 คน

นักเรียน / นิสิต /  
นักศึกษา  
64,585 คน

## 2

### เครือข่ายจิตอาสา



จิตอาสา  
1,849 คน

นักเรียน / นิสิต /  
นักศึกษา  
585 คน

คนกลุ่มเปราะบาง  
9,500 คน

## 3

### การพัฒนาคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม



ความร่วมมือพนักงาน  
3,535 คน

จิตอาสา  
159,075 คน

คนในชุมชน  
5,263 คน

นักเรียน / นิสิต /  
นักศึกษา  
125 คน

## การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้

### โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาและเสริมสร้างเยาวชนไทยให้เติบโตเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงได้จัดการแข่งขันโครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้ ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2549 โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้ เป็นโครงการที่จัดเป็นประจำทุกปี เพื่อเปิดเวทีให้กับเยาวชนทุกระดับการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนซึ่งเป็นอนาคตของชาติได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มพูนทักษะความรู้ กล้าแสดงออกในสิ่งที่สร้างสรรค์ รวมทั้งเป็นการเปิดประสบการณ์ใหม่ เน้นส่งเสริมการทำประโยชน์ให้กับสังคม เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือกัน พสานการรู้จักทำงานเป็นทีมและปลูกฝังให้เกิดจิตอาสาผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน เป็น “เยาวชนที่เก่งและดี” พร้อมจะเติบโตอย่างมีพลัง มีความสามารถ เพื่อเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป

เยาวชนทุกช่วงวัย ทุกระดับการศึกษาทั่วประเทศ สามารถร่วมแข่งขันในโครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้ ได้ เริ่มต้นตั้งแต่แข่งขันวาดภาพระบายสี (Painting) ในระดับประถมศึกษาทีมละ 4 คน (ไม่ซ้ำชั้นปี) ร่วมกันแสดงความคิดและสร้างสรรค์ผลงานภาพเป็นทีม โดยในปี 2557 ธนาคารนำค่านิยมหลักของคนไทยมาเป็นโจทย์ให้เยาวชนคิดและอธิบายความผ่านภาพวาดบนผืนผ้าใบขนาด 2x3 เมตร

แข่งขันตอบคำถาม (Quiz) ในระดับมัธยมศึกษา ทีมละ 3 คน (ไม่ซ้ำชั้นปี) ให้เยาวชนรู้จักคิดร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการทดสอบปฏิกิริยาไหวพริบ ความเข้าใจ การมีเหตุผล ผล ัดพื้นฐานความรู้ในด้านต่าง ๆ ด้วยการปฏิบัติทดลองในวิชาวิทยาศาสตร์ และภาษาอังกฤษ รวมถึงทดสอบความรู้รอบตัวโดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

กล้าใหม่...สร้างสรรค์ชุมชน (Community Project) การแข่งขันในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการประกวดแข่งขันโครงงาน โดยธนาคารจัดค่ายอบรมให้ความรู้แก่ผู้เข้าแข่งขันในเรื่องการบริหารจัดการโครงการ รวมถึงเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับชุมชน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำโครงการ ก่อนที่จะนำเสนอแผนโครงการและลงมือปฏิบัติจริง โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ทำความเข้าใจและนำความรู้ไปช่วยเหลือชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีพัฒนาการและเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ซึ่งที่ผ่านมามีหลายโครงการของเยาวชนคนเก่งได้รับคัดเลือกจากหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ นำไปต่อยอดขยายผลให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในวงกว้าง อีกทั้งยังจุดประกายให้เยาวชนคำนึงความรับผิดชอบต่อสังคมไทย

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดูได้จาก [www.scbchallenge.com](http://www.scbchallenge.com)

### ทุนการศึกษา

ธนาคารมอบโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนไทยมาตั้งแต่ปี 2516 โดยธนาคารให้ทุนการศึกษากับนักเรียนทั่วประเทศและนักเรียนสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนทั่วประเทศผ่านความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นและสาขาของธนาคาร ด้วยความตั้งใจจริงธนาคารมุ่งมั่นในการขยายโอกาสของเยาวชนที่อยู่ห่างไกลให้ได้รับการศึกษาขั้นสูงสุดตามความตั้งใจของผู้รับทุน ในปี 2557 ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาทั้งหมด 345 ทุนแก่เยาวชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ทุกระดับประถม มัธยม และอุดมศึกษา โดยทุนการศึกษาทั้งหมดมีมูลค่ากว่า 10 ล้านบาท และยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังได้ให้การสนับสนุน

ในการบริจาคหนังสือและสื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนทั้งหมด 418 โรงเรียน รวมเป็นมูลค่ากว่า 2 ล้านบาท

นอกเหนือไปจากการให้ทุนการศึกษา ในปี 2557 ธนาคารได้จัดกิจกรรมค่ายพัฒนาเยาวชนให้กับผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ณ ค่ายพระราม 6 จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ทั้งระหว่างธนาคารและเยาวชนผู้รับทุนทุกคน พร้อมมอบประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ จากการเยี่ยมชมการบริหารงานของพระราชินีเวสต์มินสเตอร์ตาวาน ซึ่งนำหลักการทรงงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ และกิจกรรมร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด เสริมสร้างแรงบันดาลใจกับวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนที่เยาวชนจะแยกย้ายกันกลับสู่ภูมิลำเนา ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่า นักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาจะกลับไปพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและเป็นผู้นำของเยาวชนคนรุ่นใหม่ในการตระหนักถึงความสำคัญและมีความภาคภูมิใจในถิ่นฐานบ้านเกิดของตนเอง



ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลในการมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะและนิสัยที่ดีให้แก่เยาวชนไทย ผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมด้วยโครงการต่าง ๆ เช่น กล้าใหม่...ใฝ่รู้ ทุนการศึกษา เป็นต้น

### โครงการ ศิลปะสร้างสุข

ธนาคารร่วมกับสถาบันศิลปะบำบัดในแนวทางมนุษยปรัชญาได้ต่อยอดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้กับโรงเรียนปัญญาบุญลือที่จัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กที่บกพร่องทางสติปัญญา ทางทางได้ยิน และเด็กออทิสติกที่มีเครือข่ายทั่วประเทศจำนวน 19 โรงเรียน โดยจัดให้โรงเรียนเพชรบุรีปัญญาบุญลือ และโรงเรียนพิจิตรปัญญาบุญลือเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อขยายผลไปยังโรงเรียนปัญญาบุญลืออื่น ๆ อีก 7 โรงเรียน ในปี 2557 ธนาคารได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ขยายศูนย์การเรียนรู้ไปยังโรงเรียนฉะเชิงเทราปัญญาบุญลือและโรงเรียนนครราชสีมาปัญญาบุญลือเพื่อเตรียมความพร้อมขยายโครงการไปยังโรงเรียนเครือข่ายอีก 5 โรงเรียน



## โครงการ Teach for Thailand

ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการ Teach for Thailand ซึ่งจัดโดยมูลนิธิ Teach for Thailand โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่จากหลายสาขาการศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจสังคมไทยสามารถพัฒนาตนเองผ่านการเป็นครูอาสาสมัครในโครงการ และในระยะยาวจะเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพของระบบการศึกษาในประเทศไทย อาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการจะเป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่มีแนวคิดในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมมาสอนหนังสือในโรงเรียนที่มีคุณภาพทางการศึกษาในระดับปานกลางซึ่งผู้สมัครจะ

ได้พัฒนาทักษะในการสอนและการจัดการการศึกษา และสร้างความเป็นผู้นำของการเปลี่ยนแปลงในโรงเรียน รวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้ดีขึ้น ในปี 2557 ได้มีอาสาสมัครจำนวน 33 คน เข้าร่วมโครงการที่โรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 14 แห่ง ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนเงินทุนเริ่มต้นและมูลนิธิสยามกัมมาจลให้การสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องของการบริหารจัดการโครงการและการพัฒนาเยาวชนเพื่อความสำเร็จของโครงการ

มูลนิธิสยามกัมมาจล (Siam Commercial Foundation) ได้รับการก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานที่ดูแลการสนับสนุนงบประมาณของธนาคารไทยพาณิชย์แก่โครงการพัฒนาครู ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเยาวชน เพื่อให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านการพัฒนาเยาวชนในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยการเปลี่ยนวิธีคิด วิธีทำงานกับเยาวชน โดยคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้เยาวชนได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดประโยชน์กับชุมชนพร้อมไปกับการเรียนรู้จากการทำงานหรือโครงการจิตอาสา ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะชีวิต ทักษะการทำงานและทักษะสังคม เกิดสำนึกพลเมืองมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยธนาคารหวังว่าเยาวชนเหล่านี้จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

## ภาคีเครือข่ายที่ทำงานร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง

พันธมิตรความร่วมมือ	โครงการ
กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์	โครงการพัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ	โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
สถาบันเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข	โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค
สงขลาพอร์ม	โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา
มูลนิธิกองทุนไทย	โครงการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน
ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จ.สมุทรสงคราม	โครงการพลังเยาวชนเรียนรู้ภูมิสังคมตะวันตก
ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จ.ศรีสะเกษ	โครงการพลังพลเมืองดีศรีสะเกษ
ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น จ.น่าน	โครงการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายเยาวชน จ.น่าน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	โครงการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัคร

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดูได้จาก [www.scbfoundation.com](http://www.scbfoundation.com)





มูลนิธิสยามกัมมาจล ทำงานกับกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเยาวชน ได้แก่ พ่อแม่ ครู/ อาจารย์ ผู้นำชุมชนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์กรภาครัฐ เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน แกนนำเยาวชน และสื่อมวลชน

### โครงการพัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

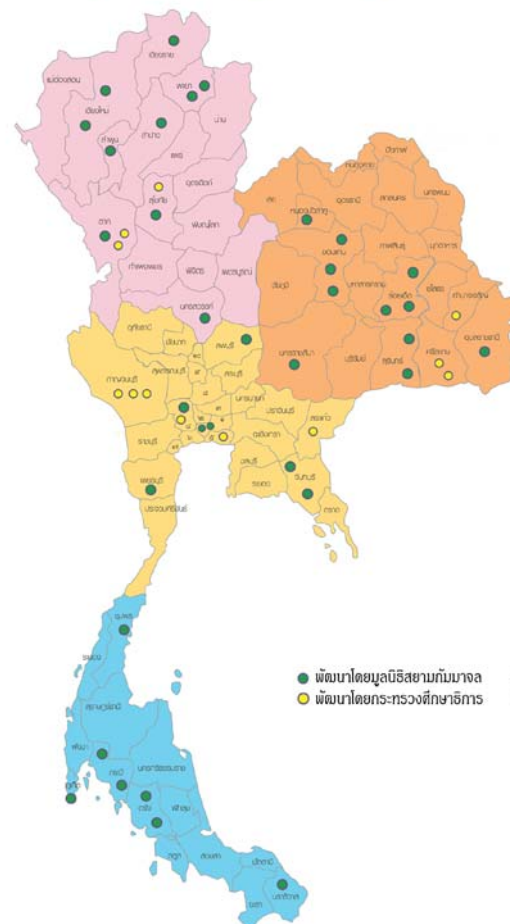
ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลร่วมกับสำนักงานทรัพยากรส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงศึกษาธิการร่วมกันดำเนินโครงการพัฒนาเยาวชนโดยการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กระทรวงศึกษาธิการมีเป้าหมายที่จะเผยแพร่หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่ 30,000 โรงเรียนภายในปีพ.ศ. 2560 เพื่อสนับสนุนให้โครงการของกระทรวงศึกษาธิการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนในเครือข่ายให้พัฒนาเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการศึกษา โดยศูนย์การเรียนรู้ ทั้ง 35 ศูนย์ เป็นโรงเรียนที่ครูส่วนใหญ่ นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในชีวิตและออกแบบให้ผู้เรียนทำความเข้าใจและนำไปฝึกฝนใช้ในชีวิตและการเรียนรู้ผ่านการทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงเรียน โดยหวังว่าผู้เรียนจะสามารถนำปรัชญาที่สำคัญนี้ไปเป็นหลักคิดหลักการใช้ชีวิตต่อไป การดำเนินโครงการทำให้โรงเรียนศูนย์การเรียนรู้เหล่านี้สามารถยกระดับมาตรฐานการศึกษาของผู้เรียนได้ ทั้งจากผลการสอบ O-Net ที่สูงขึ้น ทั้งโรงเรียนและความสำเร็จของเยาวชนในระดับบุคคลทั้งด้านการเรียน และทักษะฝีมือต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนแบบใหม่ การที่เยาวชนได้นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปฝึกปฏิบัติจนสามารถปรับเปลี่ยนนิสัยและพฤติกรรม ซึ่งนอกจากจะเป็นโรงเรียนตัวอย่างยังได้ช่วยโรงเรียนอื่นรอบข้างในการพัฒนาอีกด้วย ในปัจจุบันมีโรงเรียนต้นแบบ 35 แห่งที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ และอีก 70 โรงเรียนที่อยู่ในขั้นตอนพัฒนาการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนมาเป็นศูนย์การเรียนรู้จากทั้งหมด 167 โรงเรียนที่สมัครเข้าร่วมโครงการ

หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางสำหรับการดำรงชีวิตและเป็นเครื่องมือสำหรับการแก้ปัญหาและการบริหารงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยแนวทางหลักคือความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว นักเรียนมีจิตอาสา มีวินัย มีเหตุผลมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาที่มักเกิดขึ้น ทั้งครูและนักเรียนมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและเอื้ออาทร และการมีผลการเรียนที่ดีขึ้น

### ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการศึกษา

#### ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษา



ความคืบหน้าของโครงการปัจจุบันรวมถึงการจัดกิจกรรมถอดบทเรียนความสำเร็จโรงเรียนรายภาคทำให้ผู้บริหารและครูเข้าใจการทำงานมีความชัดเจนขึ้น สามารถสื่อสารความสำเร็จ และวิธีการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการพัฒนานักเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดเป็นเครือข่ายขับเคลื่อนในแต่ละภูมิภาค และมีเอกสารถอดบทเรียนผู้บริหารและครูที่เป็นแบบปฏิบัติที่ดี ซึ่งเอกสารถอดบทเรียนการขับเคลื่อนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของสถานศึกษาจะถูกมอบให้มูลนิธิยุวสถิรคุณนำไปดำเนินงานต่อไปในปี 2558



โครงการสอนภาษาอังกฤษให้นักเรียนโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จ.จันทบุรี ฝึกฝนการใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผ่านการทำโครงการชุมชน

#### โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค

โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาค คือ การพัฒนาบุคลากร อบต. เพื่อสร้างกลไกพัฒนาเยาวชนในพื้นที่ 3 ปี ปีละ 20 อบต. ในปีนี้เป็นปีที่ 2 โครงการนี้เป็นความร่วมมือระหว่างมูลนิธิสยามกัมมาจลและมูลนิธิสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ผลสัมฤทธิ์ของโครงการที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหาร อบต.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าใจงานพัฒนาเยาวชนและรับเป็นเจ้าภาพดำเนินงาน</li> <li>- จัดตั้งศูนย์พัฒนานักเรียนท้องถิ่น</li> <li>- จัดสรรงบประมาณโครงการ</li> <li>- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานในภาพรวมและในรายละเอียด</li> </ul>
เจ้าหน้าที่อบต.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน</li> <li>- สร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชนอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม</li> </ul>
เกิดกลไกสร้างการทำงานร่วมกันด้านการพัฒนาเยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการทำงานระหว่างกัน</li> <li>- เชื่อมโยงแหล่งงบประมาณเข้าร่วม</li> </ul>
แกนนำเยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการพัฒนาแกนนำและถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น</li> <li>- มีการทำงานเป็นเครือข่าย</li> <li>- สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเยาวชน</li> </ul>
ลักษณะการพัฒนาเยาวชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมเพื่อการพัฒนา</li> <li>- เป็นโครงการของเยาวชนและชุมชนอย่างแท้จริง</li> </ul>

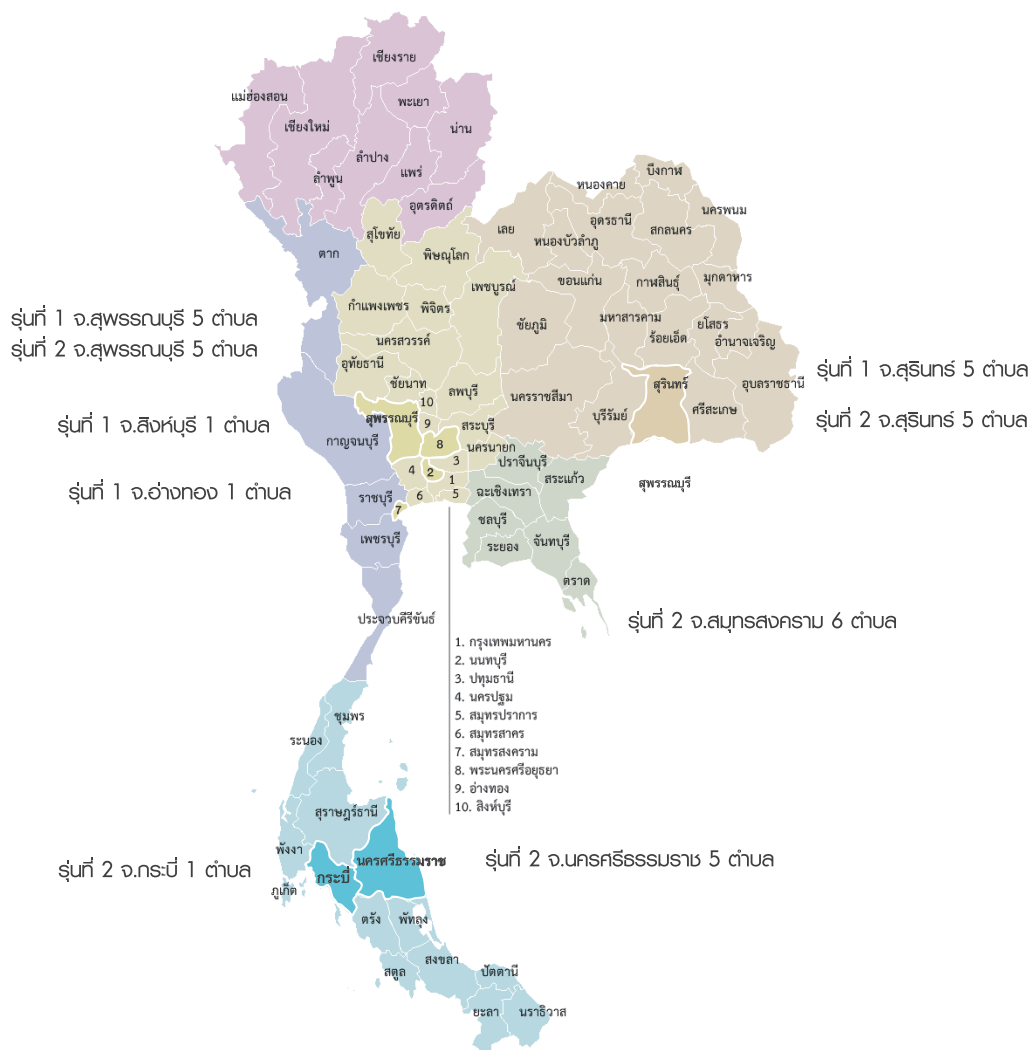


เจ้าหน้าที่องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น เรียนรู้บทบาทของ “นักถักทอชุมชน” เพื่อนำไปพัฒนาดตนเองและสร้างกลไกพัฒนาเยาวชนจากโครงการเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4ภาค

โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น 4 ภาคนั้นมีการบริหารโดยสถาบันเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชน ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทเป็น “นักถักทอชุมชน” ซึ่งมูลนิธิได้ดำเนินโครงการมาแล้ว 2 รุ่นในปี 2556 และ ปี 2557 ในพื้นที่ทั่วประเทศดังแสดงในแผนที่

### นักถักทอชุมชน ปี 2556-2557

รุ่นที่ 1 ปี 2556 จำนวน 12 อบท. (2 เทศบาลตำบล, 10 อบต.) และ  
รุ่นที่ 2 ปี 2557 จำนวน 22 อบท. (1 เทศบาลเมือง , 4 เทศบาลตำบล , 17 อบต.)



### โครงการพัฒนาศักยภาพภาคี 3 องค์การ

ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนโครงการพัฒนาศักยภาพภาคี 3 องค์การ ได้แก่ โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา ดำเนินการโดยสงขลาฟอรั่ม โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดำเนินการโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ และโครงการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน ดำเนินการโดย มูลนิธิกองทุนไทย

#### โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา

ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนให้สงขลาฟอรั่ม สามารถจัดการพัฒนาเยาวชนในจังหวัดสงขลาให้มีความเข้าใจความเป็นมาและความเปลี่ยนแปลงของจังหวัดสงขลาผ่านโครงการชุมชน

โดยมูลนิธิสยามกัมมาจลมีบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่และกลไกบริหารจัดการโครงการของสงขลาฟอรั่ม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินโครงการสามารถปลูกสำนึกพลเมืองสงขลาจำนวนมาก อีกทั้งรูปแบบการพัฒนาพลเมืองรุ่นใหม่ของสงขลาฟอรั่มได้รับการยอมรับโดยสำนักงานสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลได้ร่วมกันขยายผลโครงการนี้ออกไปอีก 3 จังหวัด คือ น่าน ศรีสะเกษ และสมุทรสงคราม



โครงการพลังพลเมืองเยาวชนเรียนรู้หาดสมิหลา กลุ่ม Beach For Life พลังเล็ก ๆ ของเด็กที่ทำให้เกิด “ธรรมเนียมเพื่อการอนุรักษ์หาดสมิหลาอย่างยั่งยืน” ภายใต้โครงการพลังพลเมืองสงขลา

การดำเนินงาน	ผลลัพธ์
ภายใต้การดำเนินโครงการในระยะเวลา 4 เดือน ได้มีการปฏิบัติงานกับองค์กรต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดเวทีให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แต่ละองค์กรกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรเรื่องการพัฒนาเยาวชน และวางแผนการทำงาน</li> <li>ใช้การประเมินผลแบบเสริมพลัง ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างแกนนำเยาวชน 2 รุ่น จำนวน 230 คน ที่มีทักษะการวิเคราะห์ปัญหา การบริหารจัดการโครงการ การทำงานกับชุมชนและการทำงานเป็นทีม <ul style="list-style-type: none"> <li>รุ่นที่ 1 จำนวน 110 คน (22 โครงการ)</li> <li>รุ่นที่ 2 จำนวน 120 คน (24 โครงการ)</li> </ul> </li> <li>ได้พี่เลี้ยง 2 รุ่น จำนวน 43 คน ที่เข้าใจบทบาทของพี่เลี้ยงและมีทักษะในการชวนคิดสนับสนุนเยาวชนทำโครงการในชุมชน</li> <li>เกิดเครือข่ายพลเมืองเยาวชนสงขลา ที่ใส่ใจประเด็นปัญหาบ้านเมือง และมีการดำเนินการต่อเนื่องภายหลัง</li> <li>เกิดกองทุนพัฒนาเยาวชนของจังหวัดสงขลาที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านระบบพี่เลี้ยง ฐานข้อมูล การสร้างเครือข่าย การสื่อสาร และการจัดการความรู้</li> </ul>





“ทีแรกมาเรียนพัฒนาชุมชน คิดว่าพัฒนาชุมชนคือทำให้ชุมชนเจริญยิ่งขึ้น แต่พอได้มาทำโครงการพัฒนาชุมชนตรงนี้ เข้าใจที่อาจารย์บอกทันทีเลยว่า ความเจริญจะเกิดได้ต้องพัฒนาคน และเรียนรู้การแก้ปัญหาเยอะมาก ทั้งชาวบ้านไม่ให้ความร่วมมือ การปรับพฤติกรรมเด็ก ๆ ในชุมชนเรียนรู้ที่จะต้องต่อสู้และแก้ปัญหา และการจะเป็นพลเมือง ที่มีจิตสำนึกดีนั้นไม่ใช่เรื่องยากแค่คิด แคร่รู้สึก แคร่อยากทำอะไรเพื่อส่วนรวม เริ่มจากตัวเรา เพื่อนที่คิด รู้สึกและอยากทำอะไรเหมือนกับเรา จิตสำนึกไม่สามารถทำให้เกิดขึ้น หรือใส่ไปในหัวใจของใครให้มี ณ เดียวนั้น แต่จิตสำนึกที่ดีมันสามารถก่อให้เกิดได้จากแรงบันดาลใจในตัวเอง”

น.ส. ศิริวรรณ มาแซ  
เยาวชนโครงการ Smile by CD สาขาการพัฒนาชุมชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



Podogram Analyzer พัฒนาโดยนายยุทธพงศ์ อุดมทวีทรัพย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับรางวัล International Convention on Rehabilitation Engineering and Assistive Technology (i-CREATE) ครั้งที่ 8 จากประเทศสิงคโปร์ และปัจจุบันได้นำมาใช้งานจริงที่โรงพยาบาล 8 แห่งทั่วประเทศ

### โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

โครงการต่อยอดการแข่งขันพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นความร่วมมือของ 7 องค์กร ซึ่งให้การสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ ในการส่งเสริมให้เยาวชนพัฒนาทักษะทางด้านซอฟต์แวร์และคอมพิวเตอร์ เรียนรู้การใช้งานจริงและการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจไอที โดยมูลนิธิสยามกัมมาจลจัดสรรงบประมาณและประสานงานผู้เชี่ยวชาญจิตอาสาจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ภาครัฐกิจ และนักวิชาการมาร่วมกันเป็นพี่เลี้ยงในการบ่มเพาะเยาวชนในการผลิตนวัตกรรมด้านไอทีที่มีคุณภาพ และมีการจัดแข่งขันผลงาน ซึ่งได้ดำเนินการมาแล้ว 2 รุ่น มีผู้เข้าร่วมโครงการในรุ่นแรกจำนวน 14 คน จาก 7 โครงการ และรุ่นที่สองจำนวน 35 คน จาก 13 โครงการ โดยมีพนักงานจิตอาสาของธนาคารซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด และการวางแผนธุรกิจร่วมเป็นกรรมการให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ทั้งนี้ จากความสำเร็จของโครงการทำให้มีผลงานด้านไอทีออกมาสู่สังคมโดยรวมเพื่อใช้ประโยชน์ ดังตัวอย่างเช่น “Zombio นายชอมบี้กับเคมีที่รัก” ผลงานของนักเรียนจากโรงเรียนเซนต์ฟรังซิสซาเวียร์คอนแวนต์สำหรับระดับชั้น ม.4 – ม.6 เพื่อสร้างการเรียนรู้รูปแบบใหม่ในวิชาเคมี ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา การทดลอง และการวัดผล ทั้งนี้ ผลงานยังได้เข้าร่วมประกวดแข่งขันในงาน Asia Pacific ICT Awards 2014 อีกด้วย

“BadGreen” ผลงานของนักเรียนจากโรงเรียนระยองวิทยาคม ซึ่งจัดทำเป็นแอปพลิเคชันเกมบนมือถือในระบบปฏิบัติการ IOS สำหรับผู้เล่นที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปโดยเน้นการปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



“Personal Health Assistant” ผลงานของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันในระบบปฏิบัติการ Android เพื่อ บันทึกข้อมูลการรับประทานอาหาร การนอน และการออกกำลังกาย สำหรับการวิเคราะห์เป็นข้อมูลสุขภาพ และได้มีการทดลองใช้งานใน



กลุ่มเยาวชนหมู่บ้านแพรกสาละวิน จ. แม่ฮ่องสอน พาเด็ก ๆ ในหมู่บ้านเรียนรู้เกี่ยวกับ ป่าชุมชน ภายใต้โครงการคนต้นกล้า ป่าต้นน้ำ วิถีป่าเกอญอ โครงการจัดตั้ง กองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนา

การดูแลสุขภาพและปรับพฤติกรรมผู้ป่วยเบาหวาน ร่วมกับแพทย์โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ผลงานธุรกิจชิ้นนี้มีแผนธุรกิจที่จะขายต่อกับโรงพยาบาลที่สนใจในอนาคต

Podogram Analyzer เป็นอุปกรณ์ตรวจวัดน้ำหนักแรงกดฝ่าเท้า และ สมดุลร่างกายเพื่อตรวจสอบโอกาสการเกิดการล้มในผู้สูงอายุโดย Podogram Analyzer เป็นเครื่องมือที่ถูกออกแบบเพื่อใช้กับผู้ป่วยโรค เบาหวานโดยเฉพาะ เนื่องจากลำแสงเลเซอร์สามารถจำลองลักษณะ ของฝ่าเท้าที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคนได้

#### โครงการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน

ธนาคารไทยพาณิชย์และมูลนิธิสยามกัมมาจลได้สนับสนุนให้มูลนิธิ กองทุนไทยในการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาเยาวชน โดยมี เป้าหมายในการสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารจัดการของกองทุนให้ สามารถทำโครงการเพื่อร่วมรับผิดชอบสิ่งแวดล้อมในชุมชนของตนเอง ได้ ซึ่งตลอดช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ได้มีการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

#### ผลลัพธ์

- เกิดแกนนำเยาวชนในชุมชน 2 รุ่น จำนวน 117 คนที่มี ทักษะ และมีบทบาทอนุรักษ์ ป่าชุมชน และวางแผนจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
  - รุ่นที่ 1 จำนวน 54 คน (18 โครงการ)
  - รุ่นที่ 2 จำนวน 63 คน (21 โครงการ)
- ได้พี่เลี้ยง 2 รุ่น จำนวน 39 คน ที่เข้าใจบทบาทของพี่เลี้ยง และมีทักษะในการชวนคิด สนับสนุนเยาวชนทำโครงการ ในชุมชน

#### ผลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม

- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดิน น้ำ ป่า ชยะในพื้นที่ ชุมชน 30 แห่ง ใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทยได้รับการอนุรักษ์ ป่าชุมชน จัดการและคลี่คลายปัญหา โดยเยาวชนและแกนนำ ในชุมชน อาทิเช่น
  - ชุมชน ต.แม่สามแลบ อ.สบเมย จ. แม่ฮ่องสอน เกิดข้อตกลงในการกันเขตพื้นที่ป่าต้นน้ำ เพื่อที่จะเป็น ฐานทรัพยากรอาหารของชุมชน
  - ชุมชนบ้านหนองแห้ว ต.น้ำฝาย อ.น้ำปาด จ.อุดรดิตถ์ ผู้นำชุมชนได้ประโยชน์จากข้อมูลทรัพยากรป่าไม้ ของชุมชน เพื่อวางแผนการจัดการป่าไม้



## สร้างเครือข่ายจิตอาสา

### โครงการ SCB ชวนกันทำดี

โครงการ SCB ชวนกันทำดี เป็นโครงการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมแห่งการช่วยเหลือ แบ่งปัน โดยมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ทั่วประเทศเกิดความสมัครใจที่จะทำประโยชน์ให้สังคมและชุมชน ด้วยการใช้เวลา ตลอดจนได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน และลงมือทำกิจกรรม ทั้งกิจกรรมที่สานต่อในระยะยาว และกิจกรรมที่ริเริ่มขึ้นใหม่ โดยหลักสำคัญของการดำเนินกิจกรรมในโครงการ จะเน้นความต่อเนื่องยั่งยืน และคำนึงถึงความต้องการของชุมชนโดยแท้จริง ภายใต้การดำเนินกิจกรรม ใน 3 แนวทางหลัก คือ

- 1) ทำดีเพื่อน้อง เป็นการทำกิจกรรมทำดีที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชน
- 2) ทำดีเพื่อชุมชน เป็นการทำกิจกรรมการให้หรือการทำงานเพื่อชุมชน
- 3) ทำดีเพื่อสิ่งแวดล้อม เป็นการทำกิจกรรมเพื่อร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ตัวอย่างกิจกรรมที่เกิดขึ้น ในปี 2557 คณะผู้บริหารและพนักงานสายปฏิบัติการธุรกรรมการเงินและหลักทรัพย์กว่า 130 คน เข้าร่วมกิจกรรมสานต่อโครงการ “วีนิไทย ร่วมใจปลูกปะการัง 80,000 กิ่ง ที่เริ่มต้นเพื่อล้านเกล้า” โดย มูลนิธิกิจกรรมวิทยาศาสตร์ทางทะเล และการอนุรักษ์ และบริษัท วีนิไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคาร ด้วยการร่วมทำแปลงปลูกปะการังบนแพกลางน้ำ 6 แปลง รวมจำนวน 84 ต้น บริเวณวิหารหลวงพ่อดำ วัดช่องแสมสาร อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล ซึ่งเกิดความเสียหายจากปัญหาการทำประมงที่ไม่ถูกกฎหมาย

พนักงานจิตอาสาสำนักงานสาขาสุมพร ร่วมกับบริษัทในเครือของธนาคาร และหน่วยงานราชการ ได้แก่ เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต.นาพญา และคณะครู-นักเรียน โรงเรียนวัดอัมพาวาด ร่วมกันจัดกิจกรรม “Beach Cleaning” ภายใต้โครงการ “SCB ชวนกันทำดี เพื่อสิ่งแวดล้อม” เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมของชายหาดคอเขา และอนุรักษ์ธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ โดยได้ทำความสะอาดชายหาดคอเขา อ.หลังสวน จ.ชุมพร ซึ่งมีระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร และทำความสะอาดเรือรบจำลองจักรีนฤเบศร ซึ่งเป็นที่ภาคภูมิใจของประชาชนในอ.หลังสวนและยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศแห่งหนึ่ง

### โครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ

ธนาคารไทยพาณิชย์ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมตลอดทั้งปี ในปี 2557 ธนาคารได้เริ่มโครงการ “ไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ” ประกอบด้วยคุณภาพชีวิต คุณปัญญา และคุณค่าเงิน ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

**คุณภาพชีวิต** - เป็นการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของโรงเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกของนักเรียนดีขึ้น โดยเน้นทางด้านสุขลักษณะเป็นหลัก ได้แก่ เครื่องกรองน้ำ สถานที่แปร่งพื้น ห้องสุขา รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบโรงเรียนให้มีความสดชื่น มีระเบียบ สวยงาม



“SCB ชวนกันทำดี” โครงการส่งเสริมให้พนักงานที่มีจิตอาสาและพร้อมสละเวลาส่วนตัว เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาสังคม ตาม 3 แนวทาง “เพื่อน้อง-เพื่อชุมชน-เพื่อสิ่งแวดล้อม” ซึ่งเน้นที่การทำความดีบนพื้นฐานความต้องการของชุมชนเป็นหลัก

**คุณปัญญา** - เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการปรับปรุงห้องสมุด การจัดหมวดหมู่หนังสือ การจัดทำและมอบสื่อการเรียนการสอน การปรับปรุงหรือจัดทำมุมศิลปะ ห้องคอมพิวเตอร์ รวมถึงการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

**คุณค่าเงิน** - เน้นการให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบกิจกรรม สนุกสนาน เข้าใจง่าย สอนให้รู้จักการทำความดี มีความเอื้อเฟื้อ ในรูปแบบของการออมเงิน และเข้าใจพฤติกรรมการใช้จ่าย เพื่อช่วยปรับทัศนคติในการนำเงินมาสร้าง “คุณค่า” ให้ชีวิต



ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งหวังเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างสรรค์เยาวชน ด้วยการใช้ศักยภาพความเชี่ยวชาญด้านการเงินและเครือข่ายสาขาที่มีอยู่ครอบคลุมทั่วประเทศ รวมบ่มเพาะคนคุณภาพในสังคมไทยด้วยโครงการ “ไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ”

ที่ผ่านมาโครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ ได้ดำเนินการผ่านพนักงานจิตอาสาในส่วนของคุณภาพชีวิตและคุณปัญญาไปแล้วรวม 94 โรงเรียน ในปี 2557 พนักงานจิตอาสาได้มีส่วนร่วมกิจกรรมคุณค่าเงินในการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน โดยดำเนินการไปแล้วที่โรงเรียนใน

ต่างจังหวัด 8 โรงเรียน และ 1 โรงเรียนในกรุงเทพฯ โดยมีจิตอาสาไม่ต่ำกว่า 5 คนในแต่ละเขตพื้นที่ ทั้งนี้ในปี 2558 ธนาคารตั้งเป้าหมายที่จะจัดกิจกรรมคุณค่าเงินเพิ่มขึ้นอีก 12 โรงเรียนในต่างจังหวัด

### โครงการแบ่งปัน 1 วันใน 1 ปี

โครงการแบ่งปัน 1 วันใน 1 ปี เป็นโครงการที่ธนาคารจัดกิจกรรมให้เยาวชนมาร่วมทำประโยชน์แก่สังคมอย่างสร้างสรรค์ โดยการเปิดเวทีและจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสม แบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ “แบ่งสิ่งที่มี แบ่งไอเดีย และแบ่งแรง” ปัจจุบันมีสมาชิกเข้าร่วมโครงการกว่า 20,000 คน ที่เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมพาน้องจากสถานสงเคราะห์ให้ทัศนศึกษา การเพาะกล้า ปลูกป่า หรือสามารถเลือกทำกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ อาทิ กิจกรรมแปลงเล่มเป็นไฟล์ เพื่อไปทำหนังสืออักษรเบรลล์ และกิจกรรม “Read for the Blind” โดยสมาชิกอาสาสมัครสามารถอ่านหนังสือ นิตยสารและบทความเพื่อบันทึกเป็นเสียง เพื่อส่งมอบให้กับสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

ในปี 2557 ธนาคารได้จัดกิจกรรม Gift for Give ให้เยาวชนจิตอาสาได้มีส่วนร่วมในการรีไซเคิลกล่องกระดาษจำนวน 2,900 กล่อง และขวดน้ำพลาสติกจำนวน 1,500 ขวด ให้กลายเป็นชั้นหนังสือ แก้ว และม่านประดับ อย่างละ 50 ชิ้นเพื่อนำไปบริจาคให้กับโรงเรียนใน จ.พระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการดูได้จาก [www.1day1year.com](http://www.1day1year.com)



Gift for Give กิจกรรมของโครงการ “แบ่งปัน 1 วันใน 1 ปี” ที่เปิดโอกาสให้พนักงานและจิตอาสาได้ผลิตสิ่งของจากวัสดุที่ใช้แล้ว เช่น ขวดน้ำ ลังกระดาษ เพื่อบริจาคให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนในต่างจังหวัด



## การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมผ่านการปลูกจิตสำนึกและสร้างการตระหนักรู้ถึงปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชากรในระยะยาว ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่จัดหาโลhitบริจาคให้แก่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ได้สูงที่สุด ธนาคารให้การสนับสนุนกิจกรรมโดยอาศัยความเชี่ยวชาญในการจัดการทางการเงินเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเยาวชนและคนรุ่นใหม่

### โครงการรับบริจาคโลหิต

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ให้การสนับสนุนการรับบริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2539 และในปี 2557 ธนาคารรับบริจาคโลหิตได้ทั้งสิ้น 60 ล้านซีซี. ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 8 ล้านซีซี. ในปี 2558 ธนาคารมีเป้าหมายในการรับบริจาคให้ได้ไม่ต่ำกว่า 60 ล้านซีซี. เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติแด่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมายุครบ 60 พรรษา ธนาคารให้การสนับสนุนการจัดสร้างรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ใหม่เพิ่มเติมจำนวน 4 คัน จากเดิมที่มีอยู่ 6 คัน ทำให้ในปี 2558 ธนาคารจะเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่จะมีจุดศูนย์กลางในการรับบริจาคโลหิตกระจายในแต่ละภูมิภาคของประเทศที่จ.เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี สงขลา ขอนแก่น และนครสวรรค์

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ให้การสนับสนุนการจัดสร้างรพพยาบาลสัตว์และรับบริจาคเลือดสุนัข แก่โรงพยาบาลสัตว์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปี 2557 สามารถรับบริจาคเลือดสุนัขได้กว่า 470,000 ซีซี ซึ่งรพพยาบาลสัตว์นี้ยังรองรับเป็นรพพยาบาลกรณีฉุกเฉินสำหรับสัตว์ป่วยอีกด้วย

### Uniform Fabric Recycling

ธนาคารไทยพาณิชย์จะมีการเปลี่ยนรูปแบบของพนักงานทุก ๆ 4 ปี ธนาคารจึงมีแนวความคิดนำผ้าสำหรับตัดชุดเครื่องแบบพนักงานหญิงที่ได้รับบริจาคมานำไปจัดทำเป็นผ้าห่ม เพื่อแจกจ่ายให้กับชุมชน ภายใต้โครงการ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยกับไทยพาณิชย์ ในปี 2557 ธนาคารร่วมเดินทางไปกับกองทัพอากาศ เพื่อส่งมอบผ้าห่มที่ผลิตจากผ้าสำหรับตัดชุดเครื่องแบบพนักงานหญิงที่ได้รับบริจาคมา นำไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาวในพื้นที่ อ.แม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย จำนวน 2,000 ผืน

### โครงการชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับผืนป่าตะวันตก

ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนมูลนิธิสืบนาคะเสถียรอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ในการทำโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่ยั่งยืนในผืนป่าตะวันตกของประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมพื้นที่กว่า 12 ล้านไร่ เป็นป่าที่ได้รับการประกาศเป็นพื้นที่อนุรักษ์เชื่อมร้อยกัน 17 แห่ง ประกอบด้วยเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า 6 แห่ง และอุทยานแห่งชาติ 11 แห่ง มีชุมชนตั้งถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่คุ้มครอง 129 ชุมชน และมีจำนวนประชากร 13,772 ครัวเรือน รูปแบบการทำงานเป็นการ



ธนาคารสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมผ่านการปลูกจิตสำนึกและสร้างการตระหนักรู้ถึงปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชากรในระยะยาว เช่น การรับบริจาคโลหิต การช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น

ทำงานแบบมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรและลดความขัดแย้งระหว่างชุมชน และเจ้าหน้าที่ในพื้นที่คุ้มครอง เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติร่วมกันไม่เบียดเบียนทรัพยากรในผืนป่าและดำรงชีวิตอย่างพอเพียง นอกจากนั้นมีการส่งเสริมอาชีพในหลากหลายรูปแบบเพื่อป้องกันการบุกรุกป่าและสร้างผลกระทบตอลสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น ส่งเสริมการทอผ้า การปลูกผักและสมุนไพรแบบเกษตรอินทรีย์

ผลงานที่ผ่านมาปี 2553-2557

บ้านเรียนรู้/ศูนย์การเรียนรู้	กลุ่มสมุนไพรอินทรีย์	กลุ่มทอผ้า
		
ศูนย์การเรียนรู้ 10 แห่ง บ้านเรียนรู้ 34 แห่ง รายได้เฉลี่ยครัวเรือนละ 170,000 บาทต่อปี	มีสมาชิก 200 ครัวเรือน รายได้เฉลี่ยครัวเรือนละ 12,000 บาทต่อปี	มีสมาชิก 151 ครัวเรือน รายได้เฉลี่ยครัวเรือนละ 1,125 บาทต่อปี (รายได้เสริม)

แผนงานและเป้าหมาย 5 ปี 2558-2562

มูลนิธิสืบนาคะเสถียร	แกนนำชุมชน	
		
ปรับบทบาทเจ้าหน้าที่ภาคสนามให้เป็นผู้ประสานงานกลุ่มอาชีพ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และการตลาด	พัฒนาแกนนำชุมชนเพื่อมุ่งสู่การเป็นวิสาหกิจชุมชนและ พัฒนา กลุ่มและผลผลิตในชุมชนให้มีคุณภาพและยั่งยืน	
องค์กรพึ่งตนเอง	วิสาหกิจชุมชน	
	 	
สร้างนักธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อม และองค์กรที่มีระบบการเงินที่มั่นคง	ชุมชนมีรายได้จากการประกอบ อาชีพที่เป็นมิตรกับผืนป่า	เกิดกองทุนชุมชนในการรักษา ทรัพยากร มีตลาดเป็นของตนเอง สร้างรายได้คืนสู่ชุมชน





### โครงการ Eco Mission

ธนาคารกระตุ้นจิตสำนึกให้คนรุ่นใหม่รักสิ่งแวดล้อม ผ่านการสนุกไปกับเกม Eco Mission เป็นแอปพลิเคชันแนวสร้างสรรค์ให้ความรู้บนเครือข่าย Facebook SCB Thailand โดยเป็นเรื่องราวที่ผู้เล่นจะต้องขี่จักรยานไปรอบเมืองและทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่แพร่กระจายความรู้และการเรียนรู้การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งจะมีการฝึกวิเคราะห์เพื่อ

การตัดสินใจทำในสิ่งที่ส่งผลกระทบบกกับสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทำให้สมาชิกได้เห็นถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรม 3Rs: Reuse, Reduce, Recycle ปี 2557 มีผู้เล่นเกม Eco Mission กว่า 12,000 คน



ธนาคารไทยพาณิชย์ให้การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมหลากหลายประเภทไม่จำเป็นการแสดงผลพระราชนิพนธ์ของมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพฯ การสนับสนุนให้คณะหุ่นละครเล็ก โจหลุยส์ได้ออกไปจัดกิจกรรมร่วมกับเยาวชนในท้องถิ่นต่าง ๆ รวมไปถึงงานดนตรีไทยและสากลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เยาวชนคนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้และร่วมสืบสานศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของไทยให้คงอยู่ตลอดไป

ลักษณะเฉพาะของธุรกิจธนาคารมีความแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมหนักถึงแม้จะไม่ได้มีการสร้างผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม แต่การดำเนินธุรกิจของธนาคารได้พึ่งพาการใช้พลังงานไปในขั้นตอนการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องมีการขนส่งหรือการเดินทาง และยังมีมีการใช้น้ำ กระดาษ คอมพิวเตอร์และเครื่องเซิร์ฟเวอร์ข้อมูล รวมถึงอุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งสร้างผลกระทบทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารไทยพาณิชย์จึงมีแผนงานโดยรวมและเป้าหมายในการจัดการกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของธนาคาร

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เข้าร่วมโครงการชดเชยการปลดปล่อยคาร์บอน (Carbon offset program) กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการจัดเก็บข้อมูลการปล่อยคาร์บอนฯ สู่ชั้นบรรยากาศ ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการโดยบริษัท South Pole Carbon Asset Management จำกัด และธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกและแห่งเดียวที่เข้าร่วมโครงการนี้ โดยเริ่มที่อาคารสำนักงาน



ธนาคารเข้าร่วมโครงการนำร่อง “องค์กรต้นแบบธุรกิจลดโลกร้อนเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน” ขององค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อประเมินการปล่อยคาร์บอนฯขององค์กรและวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำแผนการลดการปล่อยคาร์บอนฯสู่ชั้นบรรยากาศ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดภาวะโลกร้อน

## ปริมาณการใช้พลังงาน (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)

	2556	2557
อาคารสำนักงานใหญ่ (รัชโยธิน) อาคารชิดลม อาคารแจ้งวัฒนะ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center)	56,010,000	52,845,000

ก๊าซเรือนกระจก

สำนักงานใหญ่:

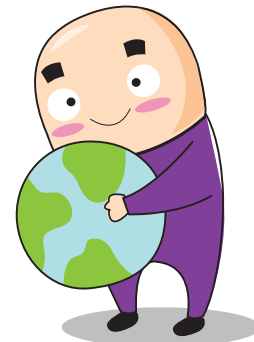
ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโลกรัม)
Scope I				1,339.15
น้ำมันดีเซล	L	4,080.29	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				14,476,695.20
ไฟฟ้า	kWh	24,904,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				14,478,094.35

\* สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center)

4 อาคารในกรุงเทพมหานครซึ่งมีข้อมูลครบถ้วน ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่\* อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม แผนภาพด้านล่างแสดงถึงข้อมูลของก๊าซเรือนกระจก โดยข้อมูลในรายงานการพัฒนายั่งยืนฉบับนี้ไม่ได้รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการเดินทางและการขนส่ง ซึ่งธนาคารอยู่ในระหว่างการพัฒนากระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ มี 1,197 สาขาอยู่ทั่วประเทศ การสร้างระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วนจึงเป็นความท้าทายสำหรับธนาคาร โดยธนาคารตระหนักดีว่าการอนุรักษ์ทรัพยากรในกระบวนการทำงานต้องอาศัยระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ดี จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการยกระดับองค์กรเพื่อเชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็น นอกจากนั้นเรื่องที่สำคัญไม่น้อยกว่ากัน คือการที่ทุกคนในองค์กรมีการตระหนักต่อการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ผ่านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนานโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ให้ตอบสนองต่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลในส่วนถัดไปนำเสนอปริมาณการใช้พลังงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งครอบคลุมถึงการปล่อยคาร์บอนฯ จากการใช้พลังงานที่สำนักงานใหญ่\* อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม ปริมาณการใช้พลังงานนี้แสดงปริมาณการใช้ที่เกิดขึ้นจริงในหน่วย กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) และปริมาณการใช้น้ำแสดงผลในหน่วยลูกบาศก์เมตรที่ใช้ซึ่งได้จากใบแจ้งหนี้





อาคารชิดลม:

ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโลกรัม)
Scope I				328.20
น้ำมันดีเซล	L	1,000	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				4,166,177.10
ไฟฟ้า	kWh	7,167,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				4,166,505.30

อาคารแจ้งวัฒนะ:

ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโลกรัม)
Scope I				1,312.80
น้ำมันดีเซล	L	4,862	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				7,626,656.00
ไฟฟ้า	kWh	13,120,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				7,627,968.80

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center):

ประเภท	หน่วย	ปริมาณ	แหล่งข้อมูล	ก๊าซเรือนกระจก (กิโลกรัม)
Scope I				-
น้ำมันดีเซล	L	-	ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	
Scope II				4,449,270.20
ไฟฟ้า	kWh	7,654,000	ใบแจ้งหนี้	
รวม				4,449,270.20

การใช้น้ำ

อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม และอาคารแจ้งวัฒนะ ของธนาคารใช้น้ำจากระบบประปาของการประปานครหลวงเท่านั้น ธนาคารติดตั้งระบบควบคุมน้ำส่วนกลาง ประกอบด้วยระบบปล่อยน้ำอัตโนมัติคุณภาพสูงสำหรับการใช้งานในห้องสุขาและระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งช่วยให้ธนาคารลดการใช้น้ำภายในอาคารสำนักงานใหญ่ได้ 30% นอกจากนี้ยังมีการนำน้ำ 30 ลูกบาศก์เมตรของแต่ละวันกลับมาใช้ใหม่ สำหรับการบำรุงรักษาภูมิทัศน์โดยรอบของอาคารสำนักงานใหญ่ โดยในภาพรวม ธนาคารสามารถนำน้ำกลับมาใช้ได้ใหม่ 6,000 ลูกบาศก์เมตรต่อปี หรือคิดเป็น 2% ของปริมาณการใช้น้ำของอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม และอาคารแจ้งวัฒนะ

ปี	ปริมาณน้ำจากภายนอก (ลูกบาศก์เมตร)
2554	292,668
2555	341,633
2556	473,806
2557	368,216

### การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

จากที่ได้กล่าวไว้ในส่วน “ธนาคารกับความรับผิดชอบต่อสังคม” ธนาคารไทยพาณิชย์มีการเปิดช่องทางสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นได้ ในปีนี้ธนาคารมีกรณีตัวอย่างของการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม กับชุมชนรอบข้าง ธนาคารมีได้นิ่งนอนใจในการแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อธนาคารได้รับทราบปัญหา ก็ได้จัดการแก้ปัญหาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

### การจัดซื้อจัดจ้างและคู่ค้าธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจธนาคารมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากร และมีเป้าหมายที่จะใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องจัดซื้อจะดำเนินการคัดเลือกคู่ค้าที่มีการดำเนินธุรกิจตาม “จรรยาบรรณสำหรับคู่ค้า” ที่ธนาคารกำหนด (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ภายใต้หัวข้อสิทธิมนุษยชน ในส่วน “ธนาคารกับความรับผิดชอบต่อสังคม”) ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านกฎหมาย การทุจริตคอร์รัปชัน รวมไปถึงด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งธนาคารมีแผนจะนำมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาให้ครอบคลุมมากขึ้น



ธนาคารได้มีการจัดงาน “Vendor Community Day” เป็นครั้งแรกในปี 2557 เพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารตามแนวทาง “Supplier Code of Conduct”

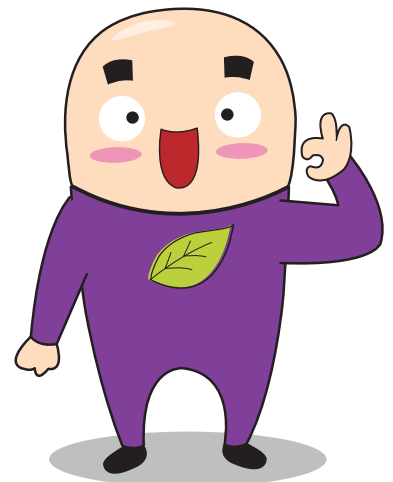
ในการจัดซื้อจัดจ้าง ธนาคารใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการสั่งซื้อและทำบัญชีรายการสำหรับทรัพยากรสิ้นเปลืองซึ่งช่วยลดขั้นตอน ประหยัดเวลา และช่วยลดการเกิดของเสีย สำหรับทรัพยากรสิ้นเปลืองบางประเภทที่ต้องการมีการกำจัดการใช้งานด้วยวิธีพิเศษ เช่น หมึกพิมพ์ ธนาคารจะเลือกซื้อจากคู่ค้าที่สามารถจัดการกับวัสดุสิ้นเปลืองที่หมดอายุการใช้งานอย่างถูกวิธี

ในการจัดซื้อกระดาษซึ่งมีการใช้ในปริมาณมากในการดำเนินธุรกิจของธนาคารนั้น ธนาคารได้จัดหากระดาษที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากคู่ค้าของธนาคาร อาทิเช่น กระดาษ Eco Value ซึ่งประกอบด้วยเยื่อกระดาษที่ทำจากต้นไม้ร้อยละ 50 และกระดาษรีไซเคิลและฟางข้าวร้อยละ 50

ธนาคารมีหลักการคัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ให้บริการกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เช่น ความสามารถในการแข่งขัน ความต่อเนื่องทางธุรกิจ การปกป้องข้อมูลลูกค้า และวิธีการบริหารความเสี่ยง ในทางกลับกัน ธนาคารมีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อบริษัทผู้ให้บริการจากภายนอก ภายใต้การกำกับควบคุมและกฎระเบียบของธนาคาร ธนาคารมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการจากภายนอกครอบคลุม 7 ด้าน ดังนี้

- ความสามารถทางเทคนิค
- ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์
- สถานะภาพทางการเงิน
- ความมีชื่อเสียงทางธุรกิจ
- ประวัติการร้องเรียนและการดำเนินคดี
- นโยบายด้านการให้บริการ
- ความเสี่ยงจากการให้บริการลูกค้าหลายราย

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์มีคู่ค้าทั้งหมดกว่า 500 ราย ซึ่งร้อยละ 70 เป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่ธนาคารช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยด้วยการสร้างงานและกระจายรายได้ผ่านการให้การสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม และนับเป็นปีแรกที่ธนาคารได้มีการจัดงาน “Vendor Community Day” ขึ้น เพื่อรับฟัง พบปะ และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในแนวทางการปฏิบัติในด้านการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร รวมไปถึงการชี้แจงให้คู่ค้ารับทราบถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคาร



## การลดการปล่อยคาร์บอนฯ

### การใช้กระดาษ

ธนาคารไทยพาณิชย์เข้าร่วมโครงการ Shred2Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดย บมจ.ไทยบริดจ์ซีเมนต์พรีนติ้ง ในธุรกิจ กระดาษครีเอชเมนต์ไทย (SCG Paper) มาตลอด 7 ปี ในการรีไซเคิล กระดาษที่ใช้แล้วและการทำลายข้อมูล ผ่านการเข้าร่วมโครงการ Shred2Share ซึ่งเป็นโครงการที่ทำลายกระดาษและข้อมูลที่เป็น ความลับทางธุรกิจและของลูกค้าย่างไม่มีรั่วไหลของข้อมูล และนำ

กระดาษที่ย่อยแล้วมารีไซเคิลเป็นกระดาษใหม่ หรือใช้เป็นวัตถุดิบ สำหรับการผลิตเฟอร์นิเจอร์

รายละเอียดของปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ ถ่านหิน และน้ำที่ธนาคาร สามารถประหยัดได้ผ่านการรีไซเคิลกระดาษแสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

	2555	2556	2557
ปริมาณกระดาษที่นำมารีไซเคิล (ตัน)	419.68	382.69	776.55
ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กิโลกรัม)	109,117	99,469.69	201,902.73
ลดการใช้ถ่านหิน (กิโลกรัม)	46,165	42,094.75	85,420.39
ลดการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	20,984	19,133.98	38,827.45

ธนาคารกำลังดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการใช้กระดาษ ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคาดหวังว่าจะสามารถระบุ ข้อมูลการสั่งซื้อ การใช้งานจริง และการนำไปรีไซเคิลผ่านโครงการ Shred2Share

### การชดเชยคาร์บอนฯ

ในปี 2557 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เข้าร่วมโครงการชดเชยการ ปล่อยคาร์บอนฯ (Carbon offset program) โดยสมัครใจ ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการโดยบริษัท South Pole Carbon Asset Management จำกัด และธนาคารได้รับคำปรึกษาจากมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งธนาคารสามารถชดเชย การปล่อยคาร์บอนฯ ได้ 1,586 กิโลกรัม หรือร้อยละ 10 ของการปล่อย คาร์บอนฯ ทั้งหมด



การรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในปีที่สองนี้ ธนาคารได้เริ่มตั้งแต่การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและกำหนดวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็นธนาคารที่ยั่งยืน อันประกอบด้วยแนวทางสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อปรับเปลี่ยนแนวคิดและกระบวนการทำงานในทุกระดับ ครอบคลุมถึงการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลใหม่และการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียให้มากยิ่งขึ้น

หน่วยงาน Change Program เป็นหน่วยงานสำคัญซึ่งเป็นรากฐานและเป็นศูนย์กลางของการสร้างการเปลี่ยนแปลงภายในธนาคารที่มีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน ตลอด 13 ปีที่ผ่านมา โครงการเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนต่างๆ เกิดขึ้นมากมายที่มีจุดเริ่มต้นจาก Change Program และสร้างการเปลี่ยนแปลงไปทั่วทั้งองค์กร

ในด้านการสร้างแนวคิดการเป็นธนาคารที่ยั่งยืนไปทั่วทั้งองค์กร รากฐานสำคัญที่ช่วยเผยแพร่แนวคิดดังกล่าวได้คือการปลูกฝังค่านิยมหลัก iSCB ให้กับพนักงานทุกคน เริ่มตั้งแต่การรับพนักงานใหม่ การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของแบรนด์ SCB กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งแนวทางทั้งหมดนี้เกิดขึ้นจากการจัดการทรัพยากรบุคคลในระยะยาว ในปัจจุบัน ธนาคารมีเป้าหมายในการเป็นธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก

จากการดำเนินงานตลอดปีที่ผ่านมา ธนาคารได้สร้างให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรทางธรรมชาติของประเทศไทยมาโดยตลอด ธนาคารได้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทาง Global Reporting Initiative ซึ่งช่วยกระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานที่มีการบูรณาการกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจ

ธนาคารอยู่ระหว่างการร่างนโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับการทำธุรกิจและการพัฒนาเครื่องมือในการวัดผลกระทบที่เกิดจากนโยบายดังกล่าว การรายงานผลการดำเนินงานในรายงานฉบับนี้สะท้อนให้เห็นถึงกรอบแนวทางที่ใช้ในการวัดปริมาณการใช้ทรัพยากรของธนาคาร การกำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยคาร์บอน และการชดเชยการปล่อยคาร์บอนฯ รวมไปถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ธนาคารเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลและการดำเนินธุรกิจธนาคารที่มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา อาจกล่าวได้ว่าธนาคารไทยพาณิชย์ประสบความสำเร็จในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินการทางธุรกิจที่สร้างผลกระทบในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ซึ่งนำไปสู่การเป็นธนาคารที่มีความยั่งยืนบนพื้นฐานของการกำกับดูแลตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งคงความเป็นเอกลักษณ์ตลอดไป



## รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ธนาคาร) จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2556

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่เปิดเผยในรายงานฉบับนี้ ประกอบไปด้วยผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย และส่วนได้เสียในบริษัทร่วมเพื่อให้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2557 สำหรับข้อมูลด้านสังคมจะครอบคลุมเฉพาะข้อมูลธนาคารที่สำนักงานใหญ่และสาขาประเทศไทย (ไม่รวมบริษัทย่อยและบริษัทร่วม) ในส่วนของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมจะครอบคลุมเฉพาะข้อมูลธนาคารสำนักงานใหญ่\* อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม

### ขอบเขตการรายงาน

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 ถึง 31 ธันวาคม 2557 โดยใช้พื้นฐานของ Global Reporting Initiative ฉบับ G4 (GRI – G4) ที่ระดับ Core ในการจัดทำรายงาน

### การรับรองรายงาน

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2557 โดยได้รับการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในรายงานฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ ธนาคารจึงได้จัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI-G4 ตามเรื่องที่กำหนดไว้ (รายละเอียดหน้า 75-76)

### หลักการรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อมและสังคม

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลของธนาคารสำนักงานใหญ่และสาขา ในประเทศไทย (ไม่รวมบริษัทย่อยและบริษัทร่วม) ในส่วนของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมจะครอบคลุมเฉพาะข้อมูลสำนักงานใหญ่\* อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคาร ซึ่งผู้บริหารพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

#### สิ่งแวดล้อม

ข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานครอบคลุมกิจกรรมของธนาคารที่พิจารณาแล้วเห็นว่าอาจมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม โดยข้อมูลสิ่งแวดล้อมได้มาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ใบแจ้งหนี้ หรือหลักฐานอื่นๆ การอ่านค่าจากมิเตอร์ และประมาณการอย่างมีหลักการ

#### พลังงาน

การใช้พลังงานรวม ประกอบด้วยพลังงานไฟฟ้าทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินงานในพื้นที่ธนาคาร หรือ สำนักงานที่เกี่ยวข้อง และน้ำมันดีเซลที่ใช้สำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ซึ่งปริมาณการใช้พลังงานได้มาจาก การเก็บข้อมูลใบแจ้งหนี้จากผู้ขาย หรือการอ่านค่าจากมิเตอร์

### ก๊าซเรือนกระจก

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหมายถึงปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจการของธนาคาร ที่คำนวณตามแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นต์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ตุลาคม 2556 และ WRI/WBCSD The Greenhouse Gas Protocol โดยมีหลักการดังนี้

#### 1. ขอบเขตการรายงาน

1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากธนาคารโดยตรง (Scope 1) โดยเกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในความดูแล ควบคุม บริหารจัดการของธนาคาร คือ การใช้ยานพาหนะเพื่อการเดินทางในธุรกิจของธนาคาร และการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้า ทั้งนี้ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากยานพาหนะที่อยู่ในความควบคุมของธนาคาร (Scope 1) จะพิจารณารายงานในอนาคต

1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (Scope 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก คือ พลังงานไฟฟ้า

#### 2. การรายงานปริมาณ

2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากธนาคารโดยตรง (Scope 1) ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง x ค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่อ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (TGO)

2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (Scope 2) จะรายงานจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า โดยจะอ้างอิงค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากผู้ขาย

3. การรายงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจะครอบคลุมถึงก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) มีเทน (CH<sub>4</sub>) และไนตรัสออกไซด์ (N<sub>2</sub>O) โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential : GWP) ที่กำหนดโดย Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)

#### น้ำ

ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึงปริมาณการนำน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร โดยเก็บข้อมูลจากใบแจ้งหนี้ หรือการอ่านค่าจากมิเตอร์ โดยแหล่งน้ำของธนาคารคือน้ำประปา

#### สังคม

พนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน ดังนั้นธนาคารจึงลงทุนในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านการอบรม ซึ่งจะช่วยในการปรับปรุงการทำงานในระดับส่วนบุคคลและองค์กรให้ดีขึ้น โดยพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นสัญญาจ้างแบบตลอดชีพ (ไม่รวมถึงลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว)

#### การอบรม

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานทุกคนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งพนักงานธนาคารออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้บริหารและพนักงาน โดยมีรูปแบบในการอบรม ดังนี้

\* สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center)

1. การอบรมภายในองค์กร โดยธนาคารเป็นผู้ดำเนินการเอง
2. การอบรมภายนอกองค์กร โดยจัดหาหรือจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการ
3. การอบรมเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เช่น การอบรมด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย

ธนาคารระบุค่าเฉลี่ยของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานในช่วงระยะเวลาที่รายงาน ใช้สูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{Average training hours per employee} = \frac{\text{Total number of training hours provided to employees}}{\text{Total number of employees}}$$

ธนาคารระบุค่าเฉลี่ยของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานในช่วงระยะเวลาที่รายงานโดยแบ่งตามเพศ ใช้สูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{Average training hours per female} = \frac{\text{Total number of training hours provided to female employees}}{\text{Total number of female employees}}$$

ธนาคารระบุค่าเฉลี่ยของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานในช่วงระยะเวลาที่รายงานโดยแบ่งตามประเภทพนักงาน ใช้สูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{Average training hours per employee category} = \frac{\text{Total number of training hours provided to each category of employees}}{\text{Total number of employees in category}}$$

#### การลาคลอด

การลาคลอด หมายถึง การอนุญาตให้พนักงานหญิงสามารถลาหยุดเพื่อการให้กำเนิดบุตร ซึ่งในส่วนของการลาคลอดของธนาคารนั้นจะมีเฉพาะพนักงานเพศหญิงเท่านั้นที่ใช้สิทธิ์ดังกล่าว

#### สิทธิในการลาคลอด

พนักงานหญิงมีสิทธิในการลาคลอดได้ไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้างระหว่างลาคลอดไม่เกิน 45 วัน การลาคลอดจะลาทั้งก่อนหรือหลังคลอดก็ได้ แต่เมื่อรวมวันลาทั้งหมดแล้วต้องไม่เกิน 90 วัน กรณีมีเหตุจำเป็นต้องลาเกิน 90 วัน วันลาส่วนที่เกินให้ถือเป็นการลาพักไม่รับเงินเดือน ซึ่งจะไม่นับรวมเป็นอายุการทำงานทั้งนี้ การนับวันลาคลอด ให้นับตั้งแต่วันแรกที่ลาหยุดต่อเนื่องกันไปจนครบ 90 วัน โดยนับรวมวันหยุดทุกประเภทที่มีอยู่ระหว่างวันลาด้วยขั้นตอนในการเก็บข้อมูล

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการลาคลอดของพนักงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ My HR Space ซึ่งเป็น Module ของ HR โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. การแจ้งกำหนดการลาคลอด จะทำผ่านระบบ My HR Space ซึ่งต้องบันทึกข้อมูลเพื่อขออนุมัติลาคลอดล่วงหน้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน โดยระบุวันที่เริ่มลา และวันที่จะกลับมาปฏิบัติงาน
2. เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว จะมีการส่งข้อมูลดังกล่าวไปที่กลุ่มทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งแจ้งกลับพนักงานทางอีเมล
3. เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลการลาคลอดของพนักงานในระบบ และหากมีการเปลี่ยนแปลงวันลา คลอด หรือวันที่กลับมาเริ่มงาน ต้องทำบันทึกแจ้งมาที่กลุ่มทรัพยากรบุคคล
4. เมื่อกลับมาปฏิบัติงานตามปกติแล้ว ให้ทำการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ My HR Space เพื่อแจ้งยืนยันวัน กลับมาปฏิบัติงาน ส่งให้กลุ่มทรัพยากรบุคคล

#### การคำนวณการลาคลอด

ธนาคารใช้ข้อมูลจากระบบ My HR Space ในการคำนวณอัตราการกลับมาทำงานของพนักงานและการรักษาพนักงานทำงานกับองค์กรต่อไป จะต้องใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{Return to work rate} = \frac{\text{Total number of employees who did return to work after parental leave}}{\text{Total number of employees due to return to work after taking parental leave}} \times 100$$

$$\text{Retention rate} = \frac{\text{Total number of employees retained 12 months after returning to work following a period of parental leave}}{\text{Total number of employees returning from parental leave in the prior reporting period(s)}} \times 100$$

# GRI CONTENT INDEX

## G4 Indicator

General Standard Disclosures		AR	SR
		Page number/reference	
1. Strategy and Analysis			
G4-1	Provide a statement from the most senior decision-maker of the organization (such as CEO, chairman, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability	8-11	4-5
G4-2	Provide a description of key impacts, risks, and opportunities	58	11-14
2. Organization Profile			
G4-3	Report the name of the organization	29	9
G4-4	Report the primary brands, products, and services	29-42	9
G4-5	Report the location of the organization's headquarters	257	11
G4-6	Report the number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report	256	9
G4-7	Report the nature of ownership and legal form	226-229	9
G4-8	Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries)	29-42	9,25-32
G4-9	Report the scale of the organization, including: total number of employees, operations, net sales or net revenues, total capitalization broken down in terms of debt and equity, quantity of products or services provided	23,81	37
G4-10	Report the total number of employees by employment contract and gender Report the total number of permanent employees by employment type and gender Report the total workforce by employees and supervised workers and by gender Report whether a substantial portion of the organization's work is performed by workers who are legally recognized as self-employed, or by individuals other than employees or supervised workers, including employees and supervised employees of contractors Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries)	108-111	37
G4-11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	NR	NR
G4-12	Describe the organization's supply chain	-	11
G4-13	Report any significant changes during the reporting period	10,23	-
G4-14	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	43-53	20
G4-15	List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses	29	17
G4-16	List memberships of associations (such as industry associations) and national or international advocacy	-	45
3. Identified Material Aspects and Boundaries			
G4-17	List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents	108-117	-
G4-18	Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries. Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content	-	12-13
G4-19	List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	-	13
G4-20	For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization	-	12-13
G4-21	For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization	-	13
G4-22	Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements	-	13
G4-23	Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries	-	13
4. Stakeholder Engagement			
G4-24	Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization	51-59	14
G4-25	Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	51-59	14-16
G4-26	Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group, and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of the report preparation process	51-59	15-16
G4-27	Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. Report the stakeholder groups that raised each of the key topics	51-59	14
5. Report Profile			
G4-28	Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided	-	7
G4-29	Date of most recent previous report (if any)	-	7
G4-30	Reporting cycle (such as annual, biennial)	-	7
G4-31	Provide the contact point for questions regarding the report or its contents	-	11
G4-32	Report the 'in accordance' option the organization has chosen Report the GRI Content Index for the chosen option Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured. GRI recommends the use of external assurance but it is not a requirement to be 'in accordance' with the Guideline	-	7,65
G4-33	Report the organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report	-	7,65

NR = Not Relevance NA = Not Available



General Standard Disclosures		AR	SR
		Page number/reference	
6. Governance			
G4-34	Report the governance structure of the organization, including committees of the highest governance body. Identify any committees responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts	46-47	19
G4-35	Report the process for delegating authority for economic, environmental and social topics from the highest governance body to senior executives and other employees	64-65	19
G4-36	Report whether the organization has appointed an executive-level position or positions with responsibility for economic, environmental and social topics, and whether post holders report directly to the highest governance body	63-65	17-19
G4-37	Report processes for consultation between stakeholders and the highest governance body on economic, environmental and social topics. If consultation is delegated, describe to whom and any feedback processes to the highest governance body	59	18-19
G4-38	Report the composition of the highest governance body and its committees by: Executive or non-executive	61-62	18-19
G4-39	Report whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer (and, if so, his or her function within the organization's management and the reasons for this arrangement).	61	18-19
G4-40	Report the nomination and selection processes for the highest governance body and its committees, and the criteria used for nominating and selecting highest governance body members, including: whether and how diversity is considered, whether and how independence is considered.	64	18-19
G4-41	Report processes for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed. Report whether conflicts of interest are disclosed to stakeholders,	61	18-19
G4-42	Report the highest governance body's and senior executives' roles in the development, approval, and updating of the organization's purpose, value or mission statements, strategies, policies, and goals related to economic, environmental and social impacts.	46-47,54,64	19,45
G4-43	Report the measures taken to develop and enhance the highest governance body's collective knowledge of economic, environmental and social topics.	74,78	18-19
G4-44	Report the processes for evaluation of the highest governance body's performance with respect to governance of economic, environmental and social topics.	65-66	19
G4-45	Report the highest governance body's role in the identification and management of economic, environmental and social impacts, risks, and opportunities. Include the highest governance body's role in the implementation of due diligence processes.	61-65	18-20
G4-46	Report the highest governance body's role in reviewing the effectiveness of the organization's risk management processes for economic, environmental and social topics	53	19,45
G4-47	Report the frequency of the highest governance body's review of economic, environmental and social impacts, risks, and opportunities	66-67	-
G4-48	Report the highest committee or position that formally reviews and approves the organization's sustainability report and ensures that all material Aspects are covered	64	7
G4-49	Report the process for communicating critical concerns to the highest governance body	53	14
G4-50	Report the nature and total number of critical concerns that were communicated to the highest governance body and the mechanism(s) used to address and resolve them	53	14
G4-51	Report the remuneration policies for the highest governance body and senior executives, senior executives, and all other employees.	68	43
G4-52	Report the process for determining remuneration. Report whether remuneration consultants are involved in determining remuneration and whether they are independent of management. Report any other relationships which the remuneration consultants have with the organization.	68	43
G4-53	Report how stakeholders' views are sought and taken into account regarding remuneration, including the results of votes on remuneration policies and proposals.	57	14
G4-54	Report the ratio of the annual total compensation for the organization's highest-paid individual in each country of significant operations to the median annual total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual) in the same country.	68-70	-
G4-55	Report the ratio of percentage increase in annual total compensation for the organization's highest-paid individual in each country of significant operations to the median percentage increase in annual total compensation for all employees.	NA	NA
7. Ethics and Integrity			
G4-56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics.	8,53	6,19-20
G4-57	Report the internal and external mechanisms for seeking advice on ethical and lawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as helplines or advice lines.	53	19-20
G4-58	Report the internal and external mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as escalation through line management, whistleblowing mechanisms or hotlines.	60	19-20

Specific Standard Disclosures Overview		AR	SR
		Page number/reference	
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach Report why the Aspect is material, report the impacts that make this Aspect material, report how the organization manages the material Aspect or its impacts, report the evaluation of the management approach	-	13
1. Economic			
Economic Performance			
EC1	Direct economic value generated and distributed.	26-27	-
EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	-	14
EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	29	43
EC4	Financial assistance received from government	NR	NR
Market Presence			
EC5	Ratio of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation.	based on leading industry standard and higher than local minimum wage	
EC6	Proportion of senior management at significant locations of operation that are hired from the local community at significant locations of operation	-	38
Indirect Economic Impacts			
EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	-	31
EC8	Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts	-	28,63
Procurement Practices			
EC9	Proportion of sending of local suppliers at significant locations of operation	-	63
2. Environment			
Materials			
EN1	Materials used by weight or volume	-	63
EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials.	-	63
Energy			
EN3	Energy consumption within of the organization*	-	61
EN4	Energy consumption outside of the organization	-	NR
EN5	Energy intensity	-	61-62
EN6	Reduction of energy consumption	-	NA
EN7	Reductions in energy requirements of products and services	-	NA
Water			
EN8	Total water withdrawn by sources*	-	62
EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water	-	62
EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	-	62
Biodiversity			
EN11	Operational sites owned, leased managed in, or adjacent to protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-	NR
EN12	Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-	NR
EN13	Habitat protected or restored	-	56
EN14	Total number of IUCN red list species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk	-	NR
Emissions			
EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	-	61
EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	-	61-62
EN17	Other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3)	-	NA
EN18	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	-	NA
EN19	Reduction of greenhouse gas (GHG) emissions	-	NA
EN20	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	-	NA
EN21	NOX, SOX, and other significant air emissions	-	NA
Effluents and Waste			
EN22	Total water discharge by quality and destination	-	62
EN23	Total weight of waste by type and disposal method	-	63
EN24	Total number and volume of significant spills	-	NR
EN25	Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention <sup>2</sup> annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally	-	NR
EN26	Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the organization's discharges of water and runoff	-	NR

Specific Standard Disclosures Overview			AR	SR
			Page number/reference	
Products and Services				
EN27	Extent of impact mitigation of environmental impacts of products and services	-	NR	
EN28	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category	-	NR	
Compliance				
EN29	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations	-	NR	
Transport				
EN30	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees, by significant locations of operation	-	64	
Overall				
EN31	Total environmental protection expenditures and investments by type	-	47	
Supplier Environment Assessment				
EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	-	19	
EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	-	NA	
Environmental Grievance Mechanisms				
EN34	Number of grievances about environmental impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	64	
3. Social				
Employment				
LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	-	36-37	
LA2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees, by significant locations of operation	-	40-43	
LA3	Return to work and retention rates after parental leave, by gender*	-	42	
Labor/Management Relations				
LA4	Minimum notice periods regarding operational changes, including whether these are specified in collective agreements	-	NA	
Occupational Health and Safety				
LA5	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs	-	40	
LA6	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender	-	43	
LA7	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	-	NA	
LA8	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	-	NA	
Training and Education				
LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category*	-	39	
LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	-	39	
LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	-	38	
Diversity and Equal Opportunity				
LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	-	37	
Equal Remuneration for Women and Men				
LA13	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation	-	NA	
Supplier Assessment for Labor Practices				
LA14	Percentage of new suppliers that were screened using labor practices criteria	-	19	
LA15	Significant actual and potential negative impacts for labor practices in the supply chain and actions taken	-	NA	
Labor Practices Grievance Mechanisms				
LA16	Number of grievances about labor practices filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	NA	
4. Human Rights				
Investment				
HR1	Total number and percentage of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	-	19	
HR2	Total hours of employee training on human rights policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained	-	NA	
Non-discrimination				
HR3	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken	-	19	

NR = Not Relevance NA = Not Available \* External Assurance

Specific Standard Disclosures Overview			AR	SR
			Page number/reference	
Freedom of Association and Collective Bargaining				
HR4	Operations and suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and measures taken to support these rights	-	19	
Child Labor				
HR5	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor	-	19	
Forced or Compulsory Labor				
HR6	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor	-	19	
Security Practices				
HR7	Percentage of security personnel trained in the organization's human rights policies or procedures that are relevant to operations	-	NA	
Indigenous Rights				
HR8	Total number of incidents of violations involving rights of indigenous peoples and actions taken	-	19	
Assessment				
HR9	Total number and percentage of operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	-	NA	
Supplier Human Rights Assessment				
HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	-	19	
HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	-	19	
Human Rights Grievance Mechanisms				
HR12	Number of grievances about human rights impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	19	
5. Society				
Local Communities				
S01	Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs	-	16,52	
S02	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	-	NA	
Anti-corruption				
S03	Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption and the significant risks identified	-	20	
S04	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	-	20	
S05	Confirmed incidents of corruption and actions taken	-	20	
Public Policy				
S06	Total value of political contributions by country and recipient/beneficiary	-	NR	
Anti-competitive Behavior				
S07	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	-	16	
Compliance				
S08	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations	-	19	
Supplier Assessment for Impacts on Society				
S09	Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society	-	19	
S010	Significant actual and potential negative impacts on society in the supply chain and actions taken	-	19	
Grievance Mechanisms for Impacts on Society				
S011	Number of grievances about impacts on society filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	-	NA	
6. Product Responsibility				
Customer Health and Safety				
PR1	Percentage of significant product and service categories for which health and safety impacts are assessed for improvement	-	25-26	
PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning the health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes		NA	
Product and Service Labeling				
PR3	Type of product and service information required by the organization's procedures for product and service information and labeling, and percentage of significant product and service categories subject to such information requirements	-	27	
PR4	total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes	-	NA	

NR = Not Relevance NA = Not Available



Specific Standard Disclosures Overview		AR Page number/reference	SR
PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	37	25,28
Marketing Communications			
PR6	Sale of banned or disputed products	29	28
PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes	NA	NA
Customer Privacy			
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	-	25
Compliance			
PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services	-	No incident

Specific Standard Disclosures : Financial Services Sector		AR Page number/reference	SR
Specific Standard Disclosures Related to Sector Specific Aspects			
1. Product Portfolio			
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	45-53	28
FS2	Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	45-53	25
FS3	Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions	45-53	25
FS4	Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines	34-37	16,25
FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities	34-37	15-16
FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/ large) and by sector	34-37	15-16
FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	34-37	
FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	-	32
2. Audit			
FS9	Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures	NA	NA
3. Active Ownership			
FS10	Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues	NA	NA
FS11	Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening	NA	NA
FS12	Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting	NA	NA
Specific Standard Disclosures Related to G4 Aspects			
1. Local Communities			
FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	35	28
FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	35	28
2. Product and Service Labeling			
FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	29	20
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	-	25



บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ ไซมัทสึ ไชโยค  
สอบบัญชี จำกัด  
อาคารจินการ ชั้น 25-26, 28  
3 ถนนสาทรใต้  
แขวงยานนาวา เขตสาทร  
กรุงเทพฯ 10120  
โทร : 66 (0) 2676 5700  
แฟกซ์ : 66 (0) 2676 5757

Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos  
Audit Co., Ltd.  
Rajanakarn Bldg. 25<sup>th</sup>-26<sup>th</sup>, 28<sup>th</sup> Fl.,  
3 South Sathorn Road,  
Yannawa, Sathorn,  
Bangkok 10120, Thailand  
Tel : 66 (0) 2676 5700  
Fax: 66 (0) 2676 5757  
www.deloitte.com

## รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ ต่อรายงานการพัฒนายั่งยืนปี 2557

เสนอ กรรมการผู้จัดการใหญ่  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ได้ว่าจ้างให้ บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ ไซมัทสึ ไชโยค สอบบัญชี จำกัด (“สำนักงาน”) ในงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น (“เรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ที่นำเสนอในรายงานการพัฒนายั่งยืนปี 2557 (“รายงานการพัฒนายั่งยืน”) ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”)

### เรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น

ธนาคาร กำหนดเรื่องที่ต้องการให้ความเชื่อมั่นดังนี้

- ก) ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏเป็นตัวเลข
  - ปริมาณการใช้พลังงาน (กิโวลต์-ชั่วโมง) (หน้า 61)
  - ปริมาณน้ำจากภายนอก (ลูกบาศก์เมตร) (หน้า 62)
- ข) ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสังคม
  - จำนวนชั่วโมงการอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี (หน้า 39)
  - อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานหลังจากการลาคลอด (ร้อยละ) (หน้า 42)

### เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นซึ่งได้รวมไว้ในรายงานการพัฒนายั่งยืนข้างต้น เป็นไปตามขอบเขตการรายงานที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารใน “รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้” (หน้า 66-68) โดยได้รับอิทธิพลจากแนวทางการรายงานด้านการพัฒนายั่งยืนฉบับ 4 ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI-G4)

### เกณฑ์ในการปฏิบัติงานและระดับความเชื่อมั่น

สำนักงานได้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่น นอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (International Standard on Assurance Engagements 3000 (“ISAE 3000”) “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ISAE 3000 กำหนดให้สำนักงานดำเนินการสอบทานกระบวนการและระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น การปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงการประเมินความมีประสิทธิผลของกระบวนการและระบบการควบคุมภายใน ทำให้การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์

### ข้อจำกัดสืบเนื่อง

งานให้ความเชื่อมั่นทุกงานมีข้อจำกัดสืบเนื่อง เนื่องจากการใช้วิธีเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบ ดังนั้นการทุจริต ข้อผิดพลาด หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จึงอาจมีอยู่และไม่ถูกตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่ใช้ข้อมูลทางการเงินอาจมีข้อจำกัดสืบเนื่องมากกว่าข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะพื้นฐาน และวิธีการที่ใช้ในการกำหนด การคำนวณ และการประมาณการข้อมูลเหล่านั้น

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่น

เมื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงของข้อผิดพลาดที่มีสาระสำคัญ สำนักงานวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับข้อมูลและคำอธิบายทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อให้ได้รับหลักฐานที่เหมาะสมอย่างเพียงพอสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการสนับสนุนข้อสรุป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นประกอบด้วย

- การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคาร และหน่วยงานด้านการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อการดำเนินงานที่อยู่ในขอบเขตที่สำนักงานให้ความเชื่อมั่น
- การปฏิบัติงานในภาคสนาม ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล
- สอบทานความเหมาะสมของกระบวนการสอบทานของผู้บริหาร และขั้นตอนการเสนอรายงาน
- การสอบทานข้อมูลกับเอกสารโดยวิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง
- การสอบทานกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลในระดับธนาคาร

วิธีการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ประกอบด้วย การใช้วิธีการสอบถามบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารและการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้ให้ความเชื่อมั่นที่เป็นอิสระ

ผู้บริหารของธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานการพัฒนายั่งยืน โดยเป็นไปตามแนวทางการรายงานด้านการพัฒนายั่งยืน ฉบับ 4 ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI-G4) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร และการกำหนดความเพียงพอของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้รายงาน ความรับผิดชอบของผู้บริหารยังรวมถึง การออกแบบ การนำไปปฏิบัติ และการดำรงไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำรายงานและการนำเสนอรายงานอย่างเหมาะสมในเรื่อง ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการแสดงข้อมูลปราศจากการขัดแย้งต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

สำนักงานมีความรับผิดชอบในการให้ข้อสรุปต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ ตาม ISAE 3000

ข้อจำกัดในการใช้รายงาน

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเงื่อนไขการว่าจ้างกับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานข้อสรุปต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นในรายงานการพัฒนายั่งยืนแก่คณะกรรมการธนาคาร สำนักงาน ไม่มีหน้าที่ หรือยอมรับในภาระหน้าที่ หรือความรับผิดชอบใดๆ ต่อบุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่คณะกรรมการธนาคาร เกี่ยวกับงานที่ทำหรือรายงานฉบับนี้ หรือสำหรับวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ได้รับไว้ไว้ในรายงานฉบับนี้

ข้อสรุปการให้ความเชื่อมั่น

จากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สำนักงานไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ที่นำเสนอ ในรายงานการพัฒนายั่งยืนปี 2557 ไม่ได้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ



สุวัจชัย เมณะอานวยชัย

หุ้นส่วน

บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ ไร้มัทสึ ไชยยศ สอนบุญชัย จำกัด

กรุงเทพมหานคร

วันที่ 11 มีนาคม 2558

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ทะเบียนบริษัทเลขที่ 0107536000102  
เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ : +66-2544-1000 แฟกซ์ : +66-2937-7721  
SCB CALL CENTER +66 2777-7777

[www.scb.co.th](http://www.scb.co.th) |      SCB Thailand

