



รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2558



สารบัญ

สารจากคณะกรรมการธนาคาร	2
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	5
รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์	9
การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	12
การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยง	16
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	23
ความรับผิดชอบต่อพนักงาน	34
ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน	42
ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	54
ผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	60
รางวัลและความสำเร็จ	66
GRI CONTENT INDEX	67
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก	69

สารจากคณะกรรมการธนาคาร



นายฉุนน์ โกศทรัพย์

กรรมการผู้จัดการใหญ่

นายอานันท์ ปันยารชุน

นายกกรรมการ

ดร.วิจิต สุรพงษ์ชัย

ประธานกรรมการบริหาร

นายอาทิตย์ นันทวิทยา

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ
รองประธานกรรมการบริหาร

(G4-1, G4-2)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก” โดยจัดทำรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืนประจำปี 2558 ฉบับนี้ ควบคู่กับรายงานประจำปี เพื่อสื่อสารประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อธนาคาร และรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานบนพื้นฐานการสร้างที่ยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตามความมุ่งมั่นของธนาคารในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อส่งมอบคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกมิติของความยั่งยืน

ความสำคัญของความยั่งยืนต่อธนาคารไทยพาณิชย์

ในฐานะธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกของประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศสู่ความยั่งยืน ธนาคารให้ความสำคัญและยึดมั่นต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล ด้วยตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมและความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นปัจจัย

สำคัญในการรักษาความเชื่อมั่นต่อธนาคารของสาธารณชน ธนาคารจึงเดินหน้าเพิ่มศักยภาพในกระบวนการทำงาน ตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมกับมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ธนาคารยังใช้ศักยภาพและเครือข่ายของธนาคารผลักดันการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ควบคู่ไปกับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการเงินแก่ผู้บริโภคทุกช่วงวัย ซึ่งนอกจากจะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงแล้วยังเป็นการวางรากฐานความยั่งยืนทางเศรษฐกิจให้แก่สังคมอีกด้วย

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมเผชิญหน้ากับความท้าทายเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงและรับมือกับปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย สภาพเศรษฐกิจ สภาพภูมิอากาศ การขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุ และนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สามารถพลิกโฉมการดำเนินธุรกิจได้ ด้วยธนาคารตระหนักดีว่าการเป็น

องค์กรที่มีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นั้น จะช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ธนาคาร ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างเสริมศักยภาพแก่นบุคลากรให้มีความพร้อมและมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง ควบคู่ไปกับการปลูกฝังจริยธรรมในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

นอกจากมีการเสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสทางสังคม และการส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นจากการปลูกฝังวัฒนธรรมจิตอาสาให้แก่พนักงานทุกคน ควบคู่ไปกับการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งมอบคุณค่าสู่สังคม ทั้งนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมมือกับมูลนิธิสยามกัมมาจล และพันธมิตรอื่นๆ ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมการพัฒนาศักยภาพของเยาวชน การสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมให้คนในชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ นอกจากนี้ธนาคารยังได้ขยายผลความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมให้กับองค์กรอื่น ๆ ที่สนใจนำไปต่อยอดต่อไป

การรายงานความก้าวหน้าในปี 2558

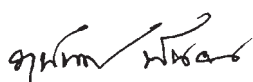
ปี 2558 เป็นปีที่สำคัญของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยธนาคารได้ดำเนินกลยุทธ์ที่เน้นการสร้างขีดความสามารถ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ ตอกย้ำความเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจขนาดใหญ่และลูกค้าบุคคลพร้อมกับยกระดับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการพัฒนาการให้บริการธนาคารออนไลน์ที่ตอบสนองวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปของลูกค้านายุคของโลกาภิวัตน์อย่างต่อเนื่อง โดยผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการให้บริการทางการเงิน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ง่าย และปลอดภัยต่อการใช้บริการทางการเงินออนไลน์ของลูกค้า ตลอดจนยกระดับขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ

ในปี 2558 ธนาคารได้ประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายครั้ง โดยบางเหตุการณ์ได้ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นกรณีเพลิงไหม้อาคารสำนักงานใหญ่ กรณีทุจริตเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากของสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง หรือความผิดพลาดในการสื่อสารจนก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องการรับนิสิตนักศึกษาเข้าทำงาน ธนาคารได้นำเหตุการณ์เหล่านี้มาใช้เป็นโอกาส โดยเดินทางแก้ไขปัญหามาพัฒนากระบวนการ ตลอดจนวางมาตรการป้องกันต่าง ๆ เพื่อมิให้เหตุการณ์

ดังกล่าวเกิดขึ้นอีกในอนาคต ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานด้านความปลอดภัยขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยภายในอาคารให้มีความมาตรฐานและประสิทธิภาพความปลอดภัยสูงสุด รวมถึงส่งเสริมอาสาสมัครที่ดีให้กับพนักงาน สำหรับเรื่องทุจริต ธนาคารมีจุดยืนที่จะไม่ประนีประนอมต่อเรื่องทุจริตหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่ขัดต่อหลักธรรมาภิบาลและส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของธนาคาร ธนาคารได้นำบทเรียนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขระบบและวิธีปฏิบัติงานของธนาคารในทุกด้านให้มีความรัดกุม รวมถึงการสร้างเสริมวัฒนธรรมในการทำงานให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งมั่นผลักดันการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้รับการรับรองเข้าร่วมเป็นสมาชิกอย่างเป็นทางการของโครงการแนวร่วมปฏิบัติการของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) แล้วเมื่อเดือนมกราคม 2558 และได้สื่อสารนโยบายของธนาคารให้แก่ทั้งบุคคลากรภายในและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

นอกจากนี้ธนาคารยังเดินทางพัฒนานโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสื่อสารความตั้งใจจริงของธนาคารในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งสร้างวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ควบคู่ไปกับการวางระบบจัดเก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทั้งองค์กร โดยธนาคารจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการกำหนดเป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และมาตรการต่าง ๆ ให้เหมาะสมและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรต่อไป สำหรับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน ธนาคารมีนโยบายการพิจารณาให้สินเชื่อโครงการที่อาจส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดให้ผู้ดำเนินโครงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้สินเชื่อพลังงานบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนโครงการที่ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โครงการพลังงานทดแทน และโครงการพลังงานสะอาด ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับโครงการเหล่านั้นอีกด้วย

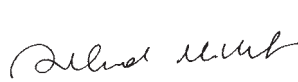
ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้องค์กรดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสำหรับความเชื่อมั่นและการสนับสนุนตลอดมา ธนาคารจะเดินทางก้าวข้ามผ่านความเปลี่ยนแปลงอย่างมั่นคง เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน และเป็นความภาคภูมิใจของคนไทยตลอดไป



นายอานันท์ ปันยารชุน
นายกรัฐมนตรี



ดร.วิจิต สุรพงษ์ชัย
ประธานกรรมการบริหาร



นายอาทิตย์ นันทวิทยา
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ
รองประธานกรรมการบริหาร



นายณัฐ โภคทรัพย์
กรรมการผู้จัดการใหญ่

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้า
ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก

พันธกิจ

ธนาคารที่ให้บริการครบวงจร
ที่ดีที่สุดของประเทศ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

(G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-33)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยธนาคารได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2558 ตามแนวทางการรายงานในระดับสากล Global Reporting Initiative (GRI) รุ่นที่ 4 แบบทางเลือกหลัก (Core) ภายใต้หลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดทำรายงาน (Stakeholder Inclusiveness) ทั้งนี้ ธนาคารได้มอบหมายให้ บริษัท ดีล้อยท์ หูซ โฮมัทส โซเชียล สอปปูนซี จำกัด เป็นผู้ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่น (แสดงไว้ที่หน้า 69)

ธนาคารนำเสนอผลการดำเนินงานของธนาคารซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 โดยแสดงผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจตามขอบเขตรายงานประจำปี 2558 ของธนาคาร และได้นำข้อมูลสรุปบางส่วนมาแสดงไว้ที่หน้า 7 สำหรับผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรบุคคลนั้นครอบคลุมทั้งธนาคารและบริษัทในกลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และ บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ธนาคารได้นำข้อมูลผลการดำเนินงานโดยสรุปมาแสดงไว้ที่หน้า 60-63 ของรายงานฉบับนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ได้แสดงในรายงานประจำปี 2558 ของธนาคารและเว็บไซต์ www.scb.co.th

ขอบเขตรายงานของธนาคารและบริษัทในกลุ่ม^{1/} (G4-17, G4-23)

บริษัท	ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม			ผลการดำเนินงานด้านสังคม
	พลังงาน	น้ำ	อากาศ	ทรัพยากรบุคคล
1. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	✓	✓	✓	✓
2. บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด	✓	✓	✓	✓
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด	✓	✓	✓	✓
4. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	✓	✓	✓	✓
5. บริษัท บริหารสินทรัพย์ รัชโยธิน จำกัด			–	
6. บริษัท ไทยพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)			–	
7. บริษัท ธ.ท.พ. ศูนย์ฝึกอบรม จำกัด			–	
8. บริษัท สยามพิริวัฒน์ จำกัด			–	
9. บริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด			–	
10. VinaSiam Bank ^{2/}			–	
11. Cambodian Commercial Bank Ltd.			–	
12. บริษัทเงินทุน ส.อ.ก. จำกัด (มหาชน) ^{3/}			–	
13. บริษัท มหิศร จำกัด ^{4/}			–	

หมายเหตุ: ^{1/} ในปี 2558 ธนาคารขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสังคมให้ครอบคลุมบริษัทในกลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ บริษัท หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

^{2/} อยู่ระหว่างการโอนสินทรัพย์และหนี้สินทั้งหมดไปยังสาขาโฮจิมินห์ ซิตี้ ประเทศเวียดนาม

^{3/} กิจการทั้งหมดได้โอนไปที่ธนาคารในวันที่ 1 ตุลาคม 2555 และจดทะเบียนเลิกบริษัทเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2555 ปัจจุบันอยู่ระหว่างชำระบัญชี

^{4/} บริษัทย่อยของบริษัทไทยพาณิชย์พลัส จำกัด

กระบวนการจัดทำรายงาน (G4-18)

ขั้นตอนที่ 1 การระบุประเด็นที่สำคัญ

ธนาคารได้ดำเนินการระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อธนาคาร โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประเด็นที่ธนาคารเห็นว่าผลกระทบต่อความยั่งยืนของธนาคาร ประเด็นที่นานาชาติให้ความสนใจในบริบทของความยั่งยืนของธุรกิจธนาคาร ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ และทิศทางของธุรกิจ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยธนาคารกำหนดให้ผู้เข้าร่วมการประชุมพิจารณาจัดลำดับประเด็นโดยใช้เกณฑ์ในสามมิติ ได้แก่

- ความถี่หรือความเป็นไปได้ (Likelihood) ที่จะเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อธนาคาร
- ผลกระทบ (Impact) ของประเด็นดังกล่าวต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย
- โอกาสในการพัฒนาการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Gap)

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้อง

ธนาคารได้ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญโดยนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการ (Management Committee) พิจารณาให้ความเห็นชอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญ รวมถึงขอบเขตเนื้อหาของรายงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประเด็นสำคัญดังกล่าวครบถ้วน และครอบคลุมทุกมิติตามบริบทแห่งความยั่งยืน นอกจากนี้ธนาคารยังได้แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เป็นอิสระเข้ามาสอบทานความถูกต้องของกระบวนการจัดทำรายงาน

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้เตรียมพิจารณาทบทวนการจัดทำรายงานผ่านกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงการสอบถามความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก และจะนำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาปรับปรุงการรายงานในฉบับถัดไป เพื่อให้ธนาคารมั่นใจว่าเนื้อหาของรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ครอบคลุมมิติด้านความยั่งยืนและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการจะสื่อสาร

ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (G4-19)

จากการประเมินในปี 2558 ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อธนาคารไทยพาณิชย์มีรวม 9 ประเด็น โดยประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนระดับสูง ธนาคารจะดำเนินการทบทวนนโยบาย เป้าหมาย กระบวนการดำเนินงาน กลยุทธ์ในการสื่อสาร เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้



ตารางผลการประเมินสาระสำคัญ (G4-5, G4-19, G4-20, G4-21, G4-31)

ประเด็นด้านความยั่งยืน ของธนาคารไทยพาณิชย์	กรอบ GRI	ส่วนของรายงานที่ระบุ ประเด็นไว้	ขอบเขตการรายงาน						
			ภายใน ธนาคาร	ภายนอกธนาคาร					
				ลูกค้า	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงาน ทางการ	พันธมิตร และคู่แข่ง ทางธุรกิจ	เจ้าหน้าที่	คู่ธุรกิจ
1) การบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล	● การจ้างงาน ● อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● การฝึกอบรมและการศึกษา	ความรับผิดชอบต่อพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า	● ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3) การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ	● การกำกับดูแล	การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4) การกำกับดูแลองค์กร	● การกำกับดูแล	การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5) การปฏิบัติงาน เชิงนิเวศเศรษฐกิจ	● การใช้วัสดุต่าง ๆ ● น้ำ ● พลังงาน ● ของเสีย ● การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม							
6) การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	● การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7) การเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	● ชุมชน	ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8) การเป็นองค์กรที่ดีของสังคมและการทำกิจกรรมสาธารณกุศล	● ชุมชน ● ผลิตภัณฑ์และการบริการ	ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9) การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	● ผลิตภัณฑ์และการบริการ	การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

(G4-5, G4-31)

หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลหรือมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่
ยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 0-2544-4222
อีเมล sustainability@scb.co.th

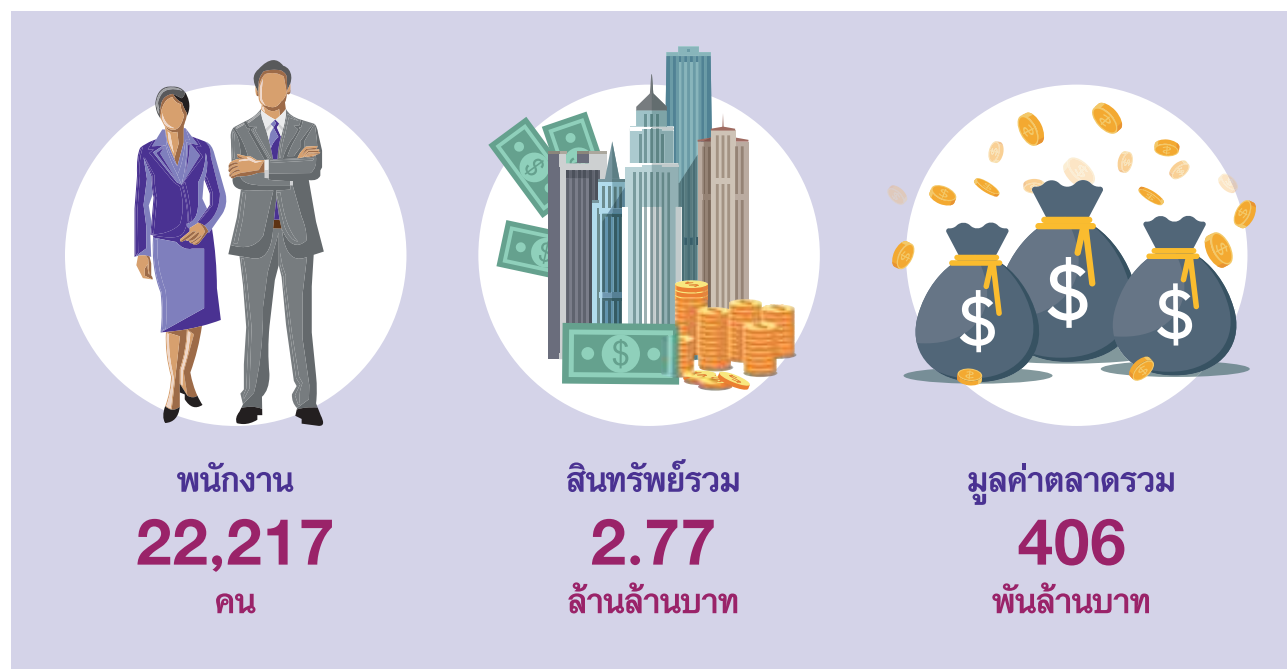
รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินไทยแห่งแรก ก่อตั้งขึ้นในนาม “บุคคัลย์” (Book Club) โดยพระเจ้านั่งยาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย เพื่อเป็นฐานรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเงินของประเทศ ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชานุญาตให้จัดตั้งเป็นธนาคารพาณิชย์ในนาม “บริษัท แบนกส์ยาม กัมมาจล ทูน่า จำกัด” (Siam Commercial Bank, Limited) เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2482 และจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนในชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2536

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินธุรกิจเคียงข้างสังคมไทยมาตลอด 109 ปี ภายใต้วิสัยทัศน์ในการดำเนินงานในปัจจุบันคือ “เราจะเป็นธนาคารที่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก” ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยธรรมาภิบาลและหลักจริยธรรม คำนึงถึงความเชื่อมโยงใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเสริมสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานทางการ พันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจ เจ้าหนี้ คู่ธุรกิจ และสังคม ธนาคารกำหนดพันธกิจไว้อย่างชัดเจนว่า จะมุ่งพัฒนาสู่การเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรที่ดีที่สุดของประเทศ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านกลุ่มธุรกิจ 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และกลุ่มลูกค้าบุคคล ธนาคารมีบริษัทในเครือที่สำคัญ 3 บริษัท ซึ่งให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้า ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีเครือข่ายสาขาและจุดบริการมากที่สุดในประเทศไทย โดย ณ สิ้นปี 2558 มีสาขา รวม 1,209 สาขา ศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 104 แห่ง และเครื่องเอทีเอ็ม 9,904 เครื่อง นอกจากนี้ยังมีสำนักงานสาขา สำนักงานผู้แทน และธนาคารในต่างประเทศกระจายอยู่ในภูมิภาคสำคัญของเอเชีย ได้แก่ฮ่องกง สิงคโปร์ ลาว กัมพูชา เวียดนาม เมียนมา และจีน และมีแผนที่จะขยายสำนักงานต่างประเทศไปอีกในอนาคต เพื่อรองรับการขยายตัวทางการค้าและการลงทุนในระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียนและประเทศอื่น ๆ

(G4-9)



ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของธนาคาร (G4-4)



ลูกค้าธุรกิจ

สินเชื่อธุรกิจ

บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ

สินเชื่อการค้าต่างประเทศ
และเงินโอน

ผลิตภัณฑ์บริหารการเงิน

บริการที่ปรึกษาทางการเงิน
และวางแผนธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์ตลาดตราสารหนี้
และตลาดทุน



ลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ผลิตภัณฑ์การลงทุน

ผลิตภัณฑ์ประกัน

สินเชื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อบุคคล

สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

บัตรเครดิตและบัตรเดบิต

แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
และเงินโอน



ลูกค้า Wealth

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ผลิตภัณฑ์การลงทุน

ผลิตภัณฑ์ประกัน

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของบริษัทในกลุ่ม



บริการซื้อขายหลักทรัพย์

การจำหน่ายและรับประกัน
การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตราสารทุน

ที่ปรึกษาทางการเงิน

บริการธุรกิจหลักทรัพย์



กองทุนรวม

กองทุนส่วนบุคคล

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์

กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน



ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

ในปี 2558 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Collaboration) การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer centricity) การให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อันนำมาซึ่งการพัฒนา

ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และขณะเดียวกันยังสร้างเสริมเรื่องการบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มงานหลัก (Cluster) 5 กลุ่มได้แก่ (1) Customer Segment Cluster (2) Product Cluster (3) Strategic Cluster (4) Risk and Control Cluster และ (5) Support Cluster

เครือข่ายของธนาคารไทยพาณิชย์ (G4-6, G4-8)

ดำเนินธุรกิจ
ครอบคลุมใน
8
ประเทศ

สาขาใน
ประเทศไทย
1,209
สาขา

สำนักงาน
ต่างประเทศ
11
แห่ง



ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานผู้แทนปักกิ่ง

ให้บริการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การติดต่อ แนะนำ และ ประสานงานกับทั้งหน่วยงานราชการ และเอกชน ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ตลอดจนเป็นแหล่งข้อมูลธุรกิจ และกฎเกณฑ์ทางการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า



ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาฮ่องกง

- บัญชีเงินฝาก
- สกุลเงินต่างประเทศ
- บริการด้านสินเชื่อ
- เงินโอนระหว่างประเทศ
- การค้าระหว่างประเทศ
- หนังสือค้ำประกันต่าง ๆ
- บริการบริหารการเงิน
- การจัดการดูแลผลประโยชน์ของผู้สัญญา
- บริการให้คำปรึกษาทางการเงิน
- Global Transaction Services
- บริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะทางธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย



ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครเวียงจันทน์

- บัญชีเงินฝาก
- สกุลเงินต่างประเทศ
- บริการด้านสินเชื่อ
- เงินโอนระหว่างประเทศ
- การค้าระหว่างประเทศ
- หนังสือค้ำประกันต่าง ๆ
- บริการบริหารการเงิน
- ร้านค้าบัตรเครดิต
- การจัดการดูแลผลประโยชน์ของผู้สัญญา
- บริการให้คำปรึกษาทางการเงิน
- MoneyGram
- Global Transaction Services
- บริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะทางธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย



ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานผู้แทนย่างกุ้ง

ให้บริการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การติดต่อ แนะนำ และประสานงานกับทั้งหน่วยงานราชการ และเอกชนในสหภาพเมียนมา ตลอดจนเป็นแหล่งข้อมูลธุรกิจ และกฎเกณฑ์ทางการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า



ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสิงคโปร์

- บัญชีเงินฝาก
- สกุลเงินต่างประเทศ
- บริการด้านสินเชื่อ
- เงินโอนระหว่างประเทศ
- การค้าระหว่างประเทศ
- หนังสือค้ำประกันต่าง ๆ
- บริการบริหารการเงิน
- การจัดการดูแลผลประโยชน์ของผู้สัญญา
- บริการให้คำปรึกษาทางการเงิน
- Global Transaction Services
- บริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะทางธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย



ธนาคารกัมพูชาพาณิชย์

- บัญชีเงินฝาก
- สกุลเงินต่างประเทศ
- บริการด้านสินเชื่อ
- เงินโอนระหว่างประเทศ
- การค้าระหว่างประเทศ
- หนังสือค้ำประกันต่าง ๆ
- บริการบริหารการเงิน
- ร้านค้าบัตรเครดิต
- การจัดการดูแลผลประโยชน์ของผู้สัญญา
- บริการให้คำปรึกษาทางการเงิน
- MoneyGram
- Global Transaction Services
- บริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะทางธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย



ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา สาขานครโฮจิมินห์

- บัญชีเงินฝาก
- บริการด้านสินเชื่อ
- เงินโอนระหว่างประเทศ
- การค้าระหว่างประเทศ
- หนังสือค้ำประกันต่าง ๆ
- บริการบริหารการเงิน และบริการโอนเงินตรา
- Global Transaction Services (2017)
- บริการให้คำปรึกษาทางการเงิน
- บริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะทางธุรกิจของลูกค้าแต่ละราย

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (G4-25)

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งมั่นสร้างคุณค่าระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องตามวิสัยทัศน์ของธนาคารในการเป็นธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและสังคมเลือก ด้วยตระหนักดีว่าการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นหัวใจหลักของการเจริญเติบโต เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน โดยธนาคารได้กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างชัดเจนไว้ในจรรยาบรรณธนาคาร ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารคือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วย ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล พันธมิตรและคู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ตลอดปี 2558 ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้หน่วยงานของธนาคารได้พบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มผ่านช่องทางและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดประชุม การสัมมนา การจัดฝึกอบรม การสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารรับทราบความต้องการและข้อคิดเห็น เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างครบถ้วนและครอบคลุมทุกมิติ

ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มสามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารได้โดยตรง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(G4-31)

ลูกค้า ผู้ถือหุ้นและ/หรือบุคคลทั่วไป

- ติดต่อพนักงานสาขาหรือเจ้าหน้าที่/ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ดูแล
- ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2777-7777
- ติดต่อคณะกรรมการธนาคารและฝ่ายบริหารผ่านหน่วยงานบริหารงานกรรมการและ ผู้ถือหุ้น ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4221 โทรสาร: 0-2937-7931 และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์: company_secretary@scb.co.th
- ติดต่อหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4358 โทรสาร: 0-2937-7721 และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์: investor.relations@scb.co.th

พนักงานและ/หรือบุคคลทั่วไป

- HR Call Center โทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4444
- เสนอความคิดเห็น รายงานปัญหาต่าง ๆ หรือใช้พูดคุยกับผู้บริหารสูงสุดทรัพยากรบุคคล ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์: purple_talk@scb.co.th
- แจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์: whistleblower@scb.co.th
- ส่งจดหมายไปที่กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้บริหารสูงสุดตรวจสอบ หรือส่งไปที่ ตู้ ปณ. 177 ปณศ. จตุจักร 10900 หรือทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2544-2000

ธนาคารจัดทำแนวนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า และพนักงานที่ชัดเจน ในขณะที่ข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการคุ้มครองและเก็บไว้เป็นความลับ และจะมีการดำเนินการตรวจสอบ หาแนวทางแก้ไข และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคารต่อไป

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม (G4-26)	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนอง
ลูกค้า	• การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่าง ๆ • การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า • การรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ • การจัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่ลูกค้า	• นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วนเหมาะสม • สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ • ธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัย • ปกป้องข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด	• พัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง • มีมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้า • มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	รูปแบบการสร้าง การมีส่วนร่วม (G4-26)	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนอง
		- พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านความรวดเร็ว ทันสมัยและความปลอดภัยของข้อมูล - ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ นอกเหนือไปจากการบริการทั่วไป	- จัดการอบรมและสื่อสารเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางการเงินให้แก่ลูกค้า - พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้ถือหุ้น	- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น - รายงาน 56-1 - รายงานประจำปี - การนำเสนอข่าวสู่สาธารณะ - การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส - การพบปะนักลงทุนรายบุคคล - การพบปะกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์ - การพบปะนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ - การจัดโรดโชว์ในต่างประเทศ	- เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสตามมาตรฐานที่ดีและเป็นที่ยอมรับ - ผู้ถือหุ้นทุกรายได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน - ดำเนินธุรกิจอย่างเที่ยงธรรมเพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่ดี - มีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในที่ดี - สร้างระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ - ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการลงทุนในหลักทรัพย์ของธนาคาร - ผลการดำเนินงานที่ดี เติบโตอย่างมั่นคง และยั่งยืน - สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	- จ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม - เปิดเผยข้อมูลที่น่าเชื่อถือไปจากตามที่กฎหมายกำหนดอย่างโปร่งใส และทันสมัยสถานการณ์ - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในฐานะสถาบันการเงิน
พนักงาน	- การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านการประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมร่วมกับพนักงาน การจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การประเมินความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร - โครงการพัฒนาบุคลากร - การประกาศเกียรติคุณพนักงาน - การประเมินความพึงพอใจในการทำงานของหน่วยงานทรัพยากรบุคคล - สายด่วน HR สำหรับพนักงาน - จัดการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะแก่พนักงาน	- ได้รับคำตอบที่เป็นธรรมและได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับอัตราในตลาดรวมถึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของการประเมินผลงานที่เป็นธรรม - ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน - ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินงานและมั่นคงในการทำงาน - สวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน - สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life balance)	- เคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติตามพนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม - ส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - เสนอหรือปรับปรุงผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง - มีแผนการพัฒนาพนักงานและการจัดอบรมพนักงาน - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน - ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่าง ๆ

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	รูปแบบการสร้าง การมีส่วนร่วม (G4-26)	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนอง
หน่วยงาน กำกับดูแล	- จัดให้มีตัวแทนซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎหมายของธนาคารเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล (Regulator) - ประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับฟัง ชักจูงการปฏิบัติตามเกณฑ์ทางการ - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ - ติดต่อขอรับฟังความคิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมาย - แสดงความคิดเห็นในกระบวนการ Hearing กฎเกณฑ์ทางการ	- ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการอย่างเคร่งครัด - จัดให้มีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติตามที่ธนาคารกำหนด และมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน - พัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัย	- ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด - นำข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตจากหน่วยงานทางการมาแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น - รักษาความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานทางการ
พันธมิตรและ คู่แข่งทางการค้า	- การทำรายการระหว่างธนาคาร - การประชุมร่วมกับคณะกรรมการร่วม 3 สถาบัน ภาคเอกชน (กกร.) - การประชุมร่วมกับสมาคมธนาคารไทย - แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ	- ปฏิบัติตามพันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม - รักษาความลับทางการค้าภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - หลีกเลี่ยงจากการสืบหาข้อมูลจากพันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจอย่างไม่ซื่อสัตย์และไม่เป็นธรรม - ร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีมาตรฐานสูงขึ้น	- มีหลักจรรยาบรรณเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - มีหลักจรรยาบรรณสำหรับพนักงาน - จัดเตรียมการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการรับสินบน - ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี และไม่ใช้วิธีการไม่สุจริต
เจ้าหน้าที่	- การจัดประชุม สัมมนา และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ - แหล่งข้อมูลออนไลน์	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ให้ไว้กับเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด - มีการสื่อสารที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	- มีกฎระเบียบที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อนักลงทุน - สามารถชำระคืนหนี้ และจ่ายเงินต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
คู่ธุรกิจ	- การจัดประชุม สัมมนา และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ - แหล่งข้อมูลออนไลน์ - การรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน	- การเติบโตอย่างยั่งยืนและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและมีความรับผิดชอบ - งดเว้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ส่งผลร้ายต่อสังคมและคุณภาพชีวิตของประชากรไทย - ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส - พัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดหาให้มีประสิทธิภาพ	- ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด - มีจรรยาบรรณสำหรับผู้จำหน่ายสินค้าและบริการที่โปร่งใสตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	รูปแบบการสร้าง การมีส่วนร่วม (G4-26)	ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนอง
สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	• การดำเนินโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลผ่านการจัดการความรู้และกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ • การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม • การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติผ่านการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการตระหนักรู้ต่อการให้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม • จัดโครงการให้ความรู้และส่งเสริมกิจกรรมจิตอาสา และรณรงค์การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพแก่พนักงาน และเครือข่ายพันธมิตร • การให้ความรู้ทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ • การสำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม • การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม	• ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวม • ส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวม • ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการทุจริตภายใต้การดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม • ปฏิบัติตามกฎหมายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด • ส่งเสริมสุขอนามัยในการทำงานและร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม	• สนับสนุนและดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน • ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตอาสาและเข้าร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ • ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด • สนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม • ปรับปรุงระบบภายในต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า

การกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการเกื้อหนุนรากฐานหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม สาธารณูปโภค การค้า การบริการ และการอุปโภคบริโภค วิถีชีวิตเศรษฐกิจในหลายประเทศที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเสถียรภาพของสถาบันการเงินต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ การบริหารและการกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ และส่งเสริมให้สถาบันการเงินมีฐานะการดำเนินงานที่มั่นคง อันส่งผลให้ระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศมีเสถียรภาพและแข็งแกร่งมากขึ้น สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาธรรมาภิบาลขององค์กรและยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

การกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ (G4-34)

การบริหารธุรกิจของสถาบันการเงินอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงภายใต้โครงสร้างและกระบวนการในการบริหารจัดการธุรกิจที่โปร่งใส น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ ถือเป็นหัวใจสำคัญช่วยให้สถาบันการเงินมีฐานะ

การดำเนินงานที่มั่นคง ธนาคารมีโครงสร้างของคณะกรรมการที่มีการถ่วงดุลอย่างชัดเจน โปร่งใส ประกอบไปด้วยคณะกรรมการชุดย่อย 4 คณะ และคณะกรรมการฝ่ายจัดการ 7 คณะ โดยสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.scb.co.th

โครงสร้างการจัดการ

การกำกับดูแล

ณ วันที่ 1 มกราคม 2559

คณะกรรมการธนาคาร

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการบริหาร
(ประธาน: ดร. วิชิต สุรพงษ์ชัย)

คณะกรรมการตรวจสอบ
(ประธาน: นายประสิทธิ์ เชื้อพานิช)

คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน
และบรรษัทภิบาล
(ประธาน: นายชุมพล ณ ลำเลียง)

คณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคม
(ประธาน: ศ.นพ. วิจารย์ พานิช)

คณะกรรมการฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการ People Development Committee
(ประธาน: ดร. วิชิต สุรพงษ์ชัย)

คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน
(ประธาน: ดร. วิชิต สุรพงษ์ชัย)

คณะกรรมการ i-Committee
(ประธาน: ดร. วิชิต สุรพงษ์ชัย)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
(ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)

คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน
(ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)

คณะกรรมการจัดการ
(ประธาน: นายณัฐ โภคทรัพย์)

คณะกรรมการด้านเทคโนโลยี
(ประธาน: นายณัฐ โภคทรัพย์)

คณะกรรมการธนาคารมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง และกลยุทธ์ที่สำคัญ รวมไปถึงดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์ ติดตามการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย ทิศทาง และกลยุทธ์ของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ อันนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดของธนาคาร ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ในระยะยาว นอกจากนี้คณะกรรมการธนาคารยังรับผิดชอบในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมายและจรรยาบรรณธุรกิจต่าง ๆ และทำหน้าที่ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

การส่งเสริมจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมให้พนักงานและผู้บริหารทุกระดับปฏิบัติงานตามหลักดังกล่าวอย่างเคร่งครัด โดยความยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลของธนาคารได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนผ่านนโยบายและหลักปฏิบัติ ดังนี้

- จรรยาบรรณธนาคาร (Corporate Code of Conduct)
- จรรยาบรรณกรรมการธนาคาร (Director Code of Conduct)
- จรรยาบรรณพนักงาน (Employee Code of Conduct)
- จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ (Supplier Code of Conduct)
- นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน (Anti-Corruption and Bribery Policy)
- นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism Policy : AML/CFT)
- นโยบายการรับคำร้องเรียนและช่องทางของผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy)

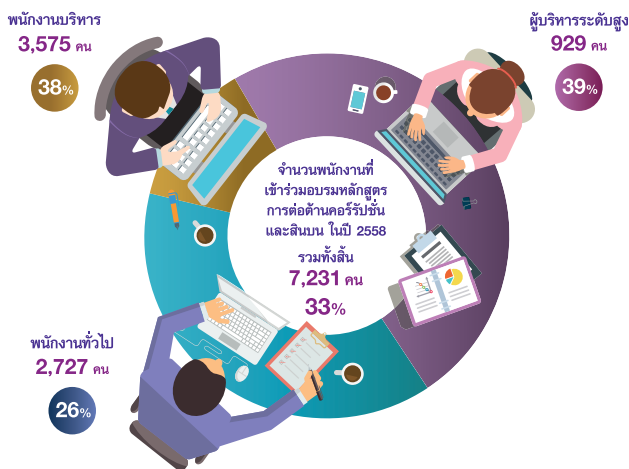
ทั้งนี้ ตามจรรยาบรรณพนักงาน ธนาคารกำหนดขอบเขตของพนักงานซึ่งใช้บังคับสำหรับพนักงานธนาคาร บริษัทลูก บริษัทร่วม และกิจการอื่น ๆ ที่ธนาคารมีอำนาจควบคุม รวมทั้งกิจการในต่างประเทศไว้ว่า “พนักงาน” หมายความว่ารวมถึง พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว พนักงานภายใต้สัญญาพิเศษ ผู้ร่วมสัญญา และพนักงานของบริษัทที่ได้รับการว่าจ้าง กลุ่มบุคคลดังกล่าวต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณและนโยบายและหลักปฏิบัติต่าง ๆ ข้างต้นอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ซึ่งธนาคารถือว่าการคอร์รัปชันและติดสินบนหรือการพยายามกระทำการดังกล่าวภายใต้การดำเนินธุรกิจของธนาคารนั้นเป็นการขัดต่อค่านิยมหลักของธนาคารและไม่อาจยอมรับหรือยอมให้เกิดขึ้นได้

ธนาคารเล็งเห็นว่าการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาสำคัญของสังคมที่ส่งผลกระทบต่อการค้าและเศรษฐกิจโดยรวม ธนาคารจึงมุ่งมั่นผลักดันการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2558 ธนาคารได้รับการรับรองเข้าร่วมเป็นสมาชิกอย่างเป็นทางการของโครงการแนวร่วมปฏิบัติการของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) และได้ทำการสื่อสารนโยบายในเรื่องดังกล่าวให้แก่พนักงานรวมถึงผู้เกี่ยวข้องทั้งธนาคาร เพื่อให้พนักงานและคู่ธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและนำไปปฏิบัติจนเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน

ในส่วนของพนักงาน ธนาคารได้เผยแพร่นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนในเว็บไซต์ที่ใช้สื่อสารภายในธนาคาร เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าไปอ่าน รวมทั้งได้ปรับปรุงจรรยาบรรณพนักงานให้สอดคล้องกับนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน และจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมผ่านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมหลักสูตรต่าง ๆ ได้แก่ หลักสูตร “จรรยาบรรณพนักงาน” หลักสูตร “การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน” และหลักสูตร “การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ซึ่งเป็นหลักสูตรที่พนักงานทุกคนจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าว

- หลักสูตร “การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน” ในปี 2558 มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น ร้อยละ 33 ของจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 โดยธนาคารตั้งเป้าหมายว่าจะดำเนินการให้ครบร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่ 2 ของปี 2559 และหลังจากนั้น ธนาคารจะได้บรรจุหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานใหม่
- หลักสูตร “การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” มีการจัดอบรมระหว่างเดือนตุลาคม 2556 - เดือนมีนาคม 2558 โดยแบ่งการอบรมเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) พนักงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ติดต่อกับลูกค้า (2) พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร และ (3) ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและบริษัทในกลุ่มฯ โดยพนักงานทุกระดับได้รับการอบรมจำนวน 22,964 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558 และหลังจากนั้น ธนาคารได้บรรจุหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานใหม่ และมีพนักงานใหม่ได้รับการอบรมหลักสูตรนี้ในปี 2558 รวมทั้งสิ้น 4,422 คน

- หลักสูตร “จรรยาบรรณพนักงาน” พนักงานทุกคนได้รับทราบจรรยาบรรณพนักงาน โดยธนาคารได้จัดการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณพนักงานที่มีการปรับปรุงใหม่ในช่วงไตรมาส 4 ปี 2558 กับพนักงานทุกคน รวมถึงบรรจุหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานใหม่ในปี 2559 นอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องทบทวนความรู้เรื่องการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และจรรยาบรรณพนักงานทุก ๆ 2 ปีอีกด้วย



สำหรับคณะกรรมการธนาคาร กรรมการธนาคาร 3 ท่านหรือร้อยละ 17.6 ได้เข้ารับการอบรมความรู้เรื่องการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยกรรมการ 1 ท่านได้เข้าอบรมหลักสูตรของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และอีก 2 ท่านได้เข้าอบรมผ่านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร สำหรับคู่ค้า ในปี 2558 ธนาคารได้ประชาสัมพันธ์ข้อความการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบนลงในเอกสารที่มีถึงลูกค้า อาทิ ใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิต เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าและคู่ธุรกิจรับทราบถึงความมุ่งมั่นของธนาคาร อีกทั้งหน่วยงานจัดซื้อของธนาคารได้มีการสื่อสารให้กับคู่ธุรกิจทุกรายรับทราบนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน และมีการจัดประชุม “Vendor Communication Day” เป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารเรื่องจรรยาบรรณผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ (Supplier code of conduct) ให้คู่ธุรกิจทราบ โดยในปี 2558 มีคู่ธุรกิจทั้งหมดรับทราบเรื่องดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 1,088 ราย และหน่วยงานจัดซื้อของธนาคารยังได้มีจดหมายแจ้งไม่รับของขวัญ ในเทศกาลปีใหม่หรือโอกาสอื่นใดให้บริษัทและหน่วยงานภายนอกที่ติดต่อด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารได้เปิดโอกาสให้พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันหรือการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร รวมทั้งกรณีที่พนักงานผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ whistleblower@scb.co.th

จดหมายถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุดตรวจสอบและผู้บริหารสูงสุดทรัพยากรบุคคล ผ่านตู้ ปณ. 117 ปณ.จตุจักร หรือ โทรศัพท์สายตรง 0-2544-2000 โดยธนาคารจะไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเป็นการทั่วไป และหลังจากได้รับข้อร้องเรียนแล้วผู้บริหาร และ/หรือ คณะกรรมการจะทำหน้าที่พิจารณาตรวจสอบก่อนดำเนินการแก้ไข ในปี 2558 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 22 เรื่อง โดยพิจารณาแล้วว่าผิดจริง 16 เรื่อง ได้แก่ พฤติกรรมไม่เหมาะสม และการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติงาน ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทุกเรื่องให้ดีขึ้นเรียบร้อยแล้ว



ในปี 2558 มีเหตุการณ์เกี่ยวกับบัญชีเงินฝากของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) ซึ่งส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร ในเรื่องนี้ธนาคารได้ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบที่ดีที่ธนาคารพึงมีต่อผู้ฝากทรัพย์ จึงได้ตกลงร่วมกันกับ สจล. ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อชดเชยความเสียหายให้แก่ สจล. ไปก่อน ซึ่งไม่ใช่การจ่ายเงินเพื่อปกป้องหรือยุติการเอาผิดกับผู้ทุจริต โดยธนาคารได้เข้าเป็นโจทก์ร่วมในคดีและให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อให้มีการลงโทษผู้ทุจริตจนถึงที่สุด และได้มีการติดตามยึดทรัพย์จากผู้กระทำความผิดเพื่อชดเชยคืนให้แก่ธนาคารด้วย

ทั้งนี้ธนาคารได้นำบทเรียนจากเหตุการณ์ดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขระบบและวิธีปฏิบัติงานของธนาคารในทุกด้าน เช่น การกำหนดให้มีการควบคุมภายในและการตรวจสอบที่เข้มงวดมากขึ้น ประกอบไปด้วย การเพิ่มมาตรการในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเครือข่ายสาขา การเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ชำนาญการสายงานควบคุมสาขา เพื่อควบคุมดูแลการอนุมัติและตรวจสอบการทำรายการของสาขาอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตรวจสอบเพื่อรายงานการทำธุรกรรมที่ผิดปกติและปิดกั้นการเข้าถึงระบบที่อาจเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริต ปรับปรุงระเบียบวินัยพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานให้ความร่วมมือในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดตามนโยบาย Whistle Blower ทั้งนี้ธนาคารเชื่อมั่นว่าด้วยการวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนกำหนดแนวปฏิบัติงานในเชิงป้องกัน (Preventive) จะช่วยป้องกันมิให้เกิดการทุจริตดังกล่าวข้างต้น และส่งผลให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน

การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเติบโตทางธุรกิจของสถาบันการเงิน และเป็นองค์ประกอบในการป้องกันและบริหารจัดการภัยคุกคามเสถียรภาพความมั่นคงของธนาคาร ธนาคารตระหนักดีว่าการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบนั้นจะเป็นหลักประกันที่สำคัญของการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงและยั่งยืน อันนำมาซึ่งความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาและสร้างเสริมประสิทธิภาพให้กับระบบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องภายใต้การกำกับดูแลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความตระหนักและความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงานในทุกกิจกรรม

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยง

ธนาคารกำหนดให้ทุกหน่วยงานในองค์กรมีหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงและผลักดันให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมเพื่อลดและบรรเทาผลกระทบจากความเสียหาย โดยคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการอนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ของธนาคาร และบริหารจัดการความเสี่ยงผ่านคณะกรรมการชุดย่อย 3 คณะ ได้แก่

คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
• เสนอแนะและให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ • มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อ อำนาจอนุมัติการลงทุน และการบริหารด้านอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด	• สอบทานความเพียงพอของการกำกับดูแลนโยบายการควบคุมภายในและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง • สอบทานประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน	• เสนอแนะและให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้คณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอนุมัติ • กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับที่คณะกรรมการกำหนด • กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงโดยรวม

นอกจากนี้ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงเฉพาะด้าน เช่น คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการบริหารการลงทุนและตราสารทุน



ธนาคารมุ่งเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร โดยมี “นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน” ซึ่งใช้เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการระบุ ประเมิน ควบคุม ติดตาม และรายงานความเสี่ยงที่สำคัญทั้ง 7 ประเภทของกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้เหมาะสมกับความเสี่ยงในการดำเนินกิจการของแต่ละบริษัทในกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เป้าหมายเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็ง โดยมีกระบวนการที่เป็นระเบียบแบบแผนสำหรับความเสี่ยงแต่ละประเภท มีการมอบหมายความรับผิดชอบต่อความเสี่ยงและการระบุบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ทั้งนี้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ได้นำกรอบการกำกับดูแล “แนวป้องกัน 3 ชั้น” (3 lines of defense governance framework) มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และนำระบบ Risk Control Self-Assessment (RCSA) มาใช้ในทุกหน่วยงานเพื่อประเมินความเสี่ยงในเบื้องต้น



ธนาคารจัดให้มีการอบรมการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานด้านบริหารความเสี่ยง ตรวจสอบ และกำกับ เพื่อให้พนักงาน มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงสถาบันการเงินตามเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมไปถึงการบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปรับบทบาทของตนเองสู่การเป็น Strategic Partner ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

ทั้งนี้ ธนาคารตระหนักดีว่าธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การขยายตัวของธุรกิจไปยังธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่มีความหลากหลายมากขึ้นและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกธุรกิจย่อมทำให้ความเสี่ยงบางประเภทเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ธนาคารจึงได้จัดสรรทรัพยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงให้มีความเป็นเลิศ ทันสมัย และสามารถขับเคลื่อน พร้อมทั้งตรวจสอบและจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้ได้ เพื่อให้ธนาคารสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ได้อย่าง

ราบรื่น โดยรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงของธนาคารสามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2558 หน้า 44 นอกจากนี้ธนาคารมีเจตนารมณ์ที่จะผนวกกระบวนการการบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร และการบริหารจัดการชื่อเสียงเข้าด้วยกัน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดการและการบรรเทาความเสี่ยงให้ครอบคลุม รวดเร็ว และยั่งยืน

นอกจากความเสี่ยงทั้ง 7 ประเภทข้างต้น ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการติดตามความเสี่ยงขององค์กรในระยะยาว (Emerging Risks) ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) ความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัจจัยหนึ่งของการเกิดเหตุการณ์สภาพอากาศรุนแรง และเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น น้ำท่วมฉับพลัน ภัยแล้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ทั้งนี้สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

- และการบริการที่จะช่วยสนับสนุนให้ภาคส่วนต่าง ๆ สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวได้อย่างมั่นคง เช่น การออกกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติ การให้สินเชื่อกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ
- 2) ความเสี่ยงจากการเกิดขึ้นของโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ หรือจากการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ (Disruptive Innovation/ Financial Technology - FinTech) ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันกับการให้บริการทางการเงินแบบทั่วไป เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ หรือการชำระสินค้าและบริการผ่านระบบเครดิตอื่น ๆ
 - 3) ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) ในปัจจุบัน ธนาคารได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบการให้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินและการชำระเงินมีความสะดวก รวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้นในทุกที่ ทุกเวลา อย่างไรก็ตามสิ่งที่มาพร้อมกับเทคโนโลยี คือ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะการก่อวินาศกรรม การปลอมหน้าเว็บไซต์ หรือการติดตั้งโปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware) ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทและลูกค้าผู้ใช้บริการหากไม่มีการวางระบบป้องกันที่มีประสิทธิภาพ
 - 4) ความเสี่ยงจากการขยายตัวของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) นำไปสู่ความเสี่ยงทางด้านชื่อเสียง โดยเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของสาธารณชน ซึ่งยากแก่การระบุหรือประเมินได้อย่างชัดเจน เพราะอาจได้รับอิทธิพลหรือเกี่ยวพันกับประเด็นทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในขณะหนึ่งขณะใด รวมถึงเกี่ยวข้องกับความคาดหวังที่มีต่อบริษัทเป็นการเฉพาะ ความเสี่ยงนี้อาจเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลันและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารได้
 - 5) ความเสี่ยงจากการขาดแคลนบุคลากรคุณภาพ ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากอัตราการเกิดค่อนข้างต่ำ และไม่สามารถพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพได้เท่าทันกับบริบทแห่งการเปลี่ยนแปลง ซึ่งส่งผลให้ธนาคารมีความเสี่ยงที่จะขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญที่จะทดแทนกันได้ในอนาคตอันใกล้ และจะส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กร เพราะไม่สามารถหาบุคลากรคุณภาพมาทดแทนได้อย่างเหมาะสม

การกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดโครงสร้างองค์กรด้านสินเชื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจความรับผิดชอบ โดยแยกหน่วยงานธุรกิจกับหน่วยงานอนุมัติสินเชื่อออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมภายใน ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดอำนาจอนุมัติสินเชื่อในแต่ละระดับตามระดับความเสี่ยงหรือระดับความสูญเสียที่คาดว่าจะเกิดขึ้นซึ่งขึ้นอยู่กับวงเงิน รวมไปถึงตามการจัดลำดับความเสี่ยง (Borrower Risk Rating) และการจัดลำดับความเสียหาย (Severity Class)

สำหรับสินเชื่อเพื่อธุรกิจ (Non-Retail Credit) ธนาคารกำหนดอำนาจอนุมัติสินเชื่อทั้งในรูปคณะกรรมการและอำนาจอนุมัติรายบุคคล ส่วนสินเชื่อรายย่อย (Retail Credit) ธนาคารควบคุมดูแลการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยผ่านนโยบายสินเชื่อ โดยมีแนวทางในการคัดเลือกคุณสมบัติลูกค้าเป้าหมายตามเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงสินเชื่อ (Underwriting Criteria) หรือภายใต้กรอบของ Product Program/Risk Program ต่าง ๆ ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการสินเชื่อรายย่อย ตลอดจนยังมีการวิเคราะห์พอร์ตสินเชื่อรายย่อยโดยรวม (Retail Portfolio Management) รวมถึงวัดผลและประเมินผลความเสี่ยงด้านสินเชื่อทั้งตามผลิตภัณฑ์และตามกลุ่มลูกค้าด้วย

ด้วยตระหนักว่าธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีธุรกรรมเกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นประเด็นได้ในสายตาของสาธารณชนในด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง ธนาคารจึงกำหนดให้การอนุมัติสินเชื่อที่อาจเป็นประเด็นทางสังคมดังกล่าวเป็นอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริหาร โดยได้รับความเห็นชอบเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของธนาคารจากนายกรรมการ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และประธานคณะกรรมการสรรหา คำตอบแทนและบรรษัทภิบาล โดยพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ และพนักงานสินเชื่อพึงปฏิบัติตาม “แนวทางและกระบวนการอนุมัติการทำธุรกรรมที่อาจเป็นประเด็นทางสังคม” อย่างเคร่งครัด และต้องนำเสนอต่อคณะกรรมการสินเชื่อเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในทุกกรณี

การจัดการภาวะวิกฤตเพื่อความต่อเนื่องของธุรกิจ

ธนาคารได้จัดทำแผนการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Plan) ซึ่งใช้เป็นกรอบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากภัยคุกคามทั้งหลายทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและจากการกระทำของมนุษย์ เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต ภายใต้แผนฉบับนี้ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์และมาตรการต่างๆ ในภาพกว้าง (Bank-wide) โดยจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) และแผนฉุกเฉินทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan) ที่ครอบคลุมการบริหารจัดการแนวทางในการสื่อสาร การกำหนดหน้าที่และบทบาทของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และการวางแผนจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2558 ได้เกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ส่งผลให้ต้องปิดทำการอาคารสำนักงานใหญ่เป็นระยะเวลาประมาณ 1 เดือน แต่ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดชะงัก ทั้งนี้ ธนาคารได้นำเหตุการณ์เพลิงไหม้ดังกล่าวมาดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารและรักษาความปลอดภัยของธนาคารในทุก ๆ ด้าน ทั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพความปลอดภัยสูงสุดตามมาตรฐานของ NFPA (National Fire Protection Association) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญระดับโลกให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบให้แก่ธนาคาร ทั้งระบบป้องกันไฟไหม้ ระบบรักษาความปลอดภัยเข้าออกอาคาร คุณภาพอากาศในอาคาร ตลอดจนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ควบคุมอาคารและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (Safety and Security Function) ขึ้นมาเป็นการเฉพาะเมื่อเดือนตุลาคม 2558 เพื่อบริหารจัดการรวมถึงดูแลรักษาความปลอดภัยในอาคารและบริเวณโดยรอบ ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการทำงานที่ปลอดภัยของผู้รับเหมา โดยในระยะแรกจะเน้นกลุ่มผู้รับเหมาที่ทำงานซึ่งมีความเสี่ยงสูง เช่น การทำงานในที่สูง ในเบื้องต้นประมาณ 15-20 บริษัท



ในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลธนาคารดำเนินงานปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับกรณีฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้

ในปี 2558 ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 ด้านระบบบริหารความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกที่ช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจขององค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยลดความเสี่ยงจากการเกิดภัยคุกคามต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ รวมถึงช่วยให้ระบบสารสนเทศอยู่ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี และครอบคลุมระบบสารสนเทศที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดของธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วย (1) Systems and Services Management for Cardholder Data (2) IT Security Management (3) IT Network Management Data Center Management (4) IT Helpdesk Management และ (5) Batch Operations ทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความมั่นใจในระบบความปลอดภัยทุกขั้นตอน

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยมานานกว่าศตวรรษ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่ทุกคนเลือก (Bank of Choice) โดยจะเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการอย่างครบวงจร ตลอดจนเดินหน้าสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินและสร้างคุณค่าสู่ความยั่งยืนร่วมกับลูกค้าในระยะยาวบนพื้นฐานจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มลูกค้าบุคคล



กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่



ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ส่งผลให้รูปแบบการให้บริการทางการเงินเริ่มเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล ลูกค้านิยมทำธุรกรรมทางการเงินและค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทางระบบออนไลน์มากขึ้นเป็นลำดับ ธนาคารจึงมุ่งมั่นแสวงหาเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยนำเทคโนโลยีด้านดิจิทัลมาประยุกต์เข้าสู่การทำธุรกิจและธุรกรรมทางการเงิน (Financial Technology หรือ Fintech) มารองรับการเจริญเติบโต ควบคู่ไปกับการวางกลยุทธ์การสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ และสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของลูกค้า เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย รวดเร็ว สร้างสรรค์ ตอบโจทย์ความต้องการ ง่ายต่อการใช้งานและปลอดภัย นอกจากนี้ธนาคารยังส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับทางวิชาการที่เข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถส่งมอบการบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกช่วงวัย ทุกไลฟ์สไตล์ด้วยมาตรฐานเดียวกัน ทุกสาขาบนพื้นฐานของความเสียสละที่ยอมรับได้ ธนาคารตระหนักดีว่าความคาดหวังของลูกค้าเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญเสมอมา

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ในปัจจุบันลูกค้าที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เริ่มหันมาทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์และสมาร์ทโฟนมากขึ้น ธนาคารจึงเดินหน้าปรับโฉมสู่การเป็น Digital Banking ที่ใช้เทคโนโลยีตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มรูปแบบ โดยเน้นรูปแบบการใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา อย่างปลอดภัย ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น www.scbeasy.com แอปพลิเคชัน SCB Easy และแอปพลิเคชัน UP2ME มากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งมั่นสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมที่สาขา โดยสร้างความมั่นใจ เรื่องความปลอดภัย และความสะดวกสบายในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ เครื่อง ATM และเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ CDM รวมไปถึงธนาคารได้นำเสนอบริการใหม่ๆ เช่น การฝาก-ถอน โดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม

ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากลูกค้า และเมื่อต้นปี 2559 ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากใหม่ “E passbook” ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมที่สาขาได้โดยไม่ต้องมีสมุดบัญชีเงินฝาก ทั้งนี้ธนาคารคาดการณ์ว่าจะสามารถลดต้นทุนการใช้จ่ายกระดาษได้ถึง 65 ล้านบาท ภายในระยะเวลา 5 ปี นอกจากนี้ธนาคารเริ่มจัดเก็บเอกสารข้อมูลในรูปแบบของ Electronic File เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถใช้บริการหรือทำธุรกรรมต่างสาขาได้เสมือนกับทำธุรกรรมที่สาขาเจ้าของบัญชี อีกทั้งธนาคารยังได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สาขาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ส่งเสริมการเข้าถึง และสร้างประสบการณ์แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้แตกต่างจากบริการปัจจุบันที่ธนาคารมีอยู่

ในปี 2558 มีจำนวนลูกค้าใช้บริการบนระบบ E-Banking คิดเป็นร้อยละ 43 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด



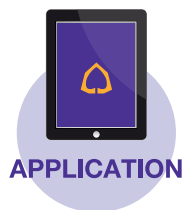
ELECTRONIC BANKING

โดย 78% ของการทำธุรกรรมทั้งหมดของธนาคาร เป็น Electronic Banking แบ่งออกเป็น



ผ่าน ATM และ
เครื่องรับฝากเงิน
อัตโนมัติ CDM

48%



ผ่าน Internet และ
แอปพลิเคชัน
บนโทรศัพท์มือถือ

30%

ซึ่งมีอัตราเติบโตจากปีก่อนถึง
33%

ด้วยการตระหนักว่าการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในปัจจุบันนั้น ตอบโจทย์เฉพาะการบริการพื้นฐานเช่น การรับ-โอนเงิน การจ่ายค่าบริการ ไม่สามารถทดแทนการให้บริการที่สาขาได้อย่างเต็มรูปแบบ รวมไปถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาที่เพิ่มสูงขึ้น ธนาคารจึงเร่งพัฒนาการให้บริการในระบบดิจิทัลควบคู่ไปกับการส่งเสริม พนักงานให้มีความรอบรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้ ตลอดจนสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดด้วยการบริการแบบครบวงจร นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำระบบ Salesforce มาใช้จัดเก็บข้อมูลลูกค้าและเป็นเครื่องมือสำหรับพนักงานในการคัดสรรผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า ผ่านการกลั่นกรองโดยใช้

ระบบ CRM วิเคราะห์ข้อมูลและแนะนำการปรับ Portfolio การลงทุน เพื่อกระจายความเสี่ยง (Asset Allocation) นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดทำ Mystery Shopping เพื่อทดสอบการให้บริการคำปรึกษาของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการบริการอันเป็นเลิศ ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารโดยใช้ TRI*M Index รวมทั้งสิ้น 1,197 สาขา ในปี 2558 พบว่า มีจำนวน 524 สาขา ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเทียบเท่าระดับ “World Class” (คะแนนที่ระดับ 90 percentile) โดยธนาคารวางเป้าว่าในระยะยาวทุกสาขาของธนาคารจะได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับ World Class

ธนาคารได้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายในสาขาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการค้าและชื่อเสียงของธนาคาร โดยในปี 2558 ธนาคารได้พัฒนาระบบและกระบวนการต่าง ๆ ให้รัดกุม ปลอดภัย และจัดตั้งหน่วยงาน Branch Control ขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบให้ทุกสาขาปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น กฎหมายฟอกเงิน แนวทางปฏิบัติในการรู้จักตัวตนของลูกค้า (Know Your Customer หรือ KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence หรือ CDD) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ตลอดจนพัฒนาระบบตรวจสอบติดตามความเสี่ยงบนผลิตภัณฑ์เงินฝาก และปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของลูกค้าโดยเฉพาะบัญชีที่มีความเสี่ยงสูง ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลทั้งหมดเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต เพื่อป้องกันการปฏิบัติไม่ชอบและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

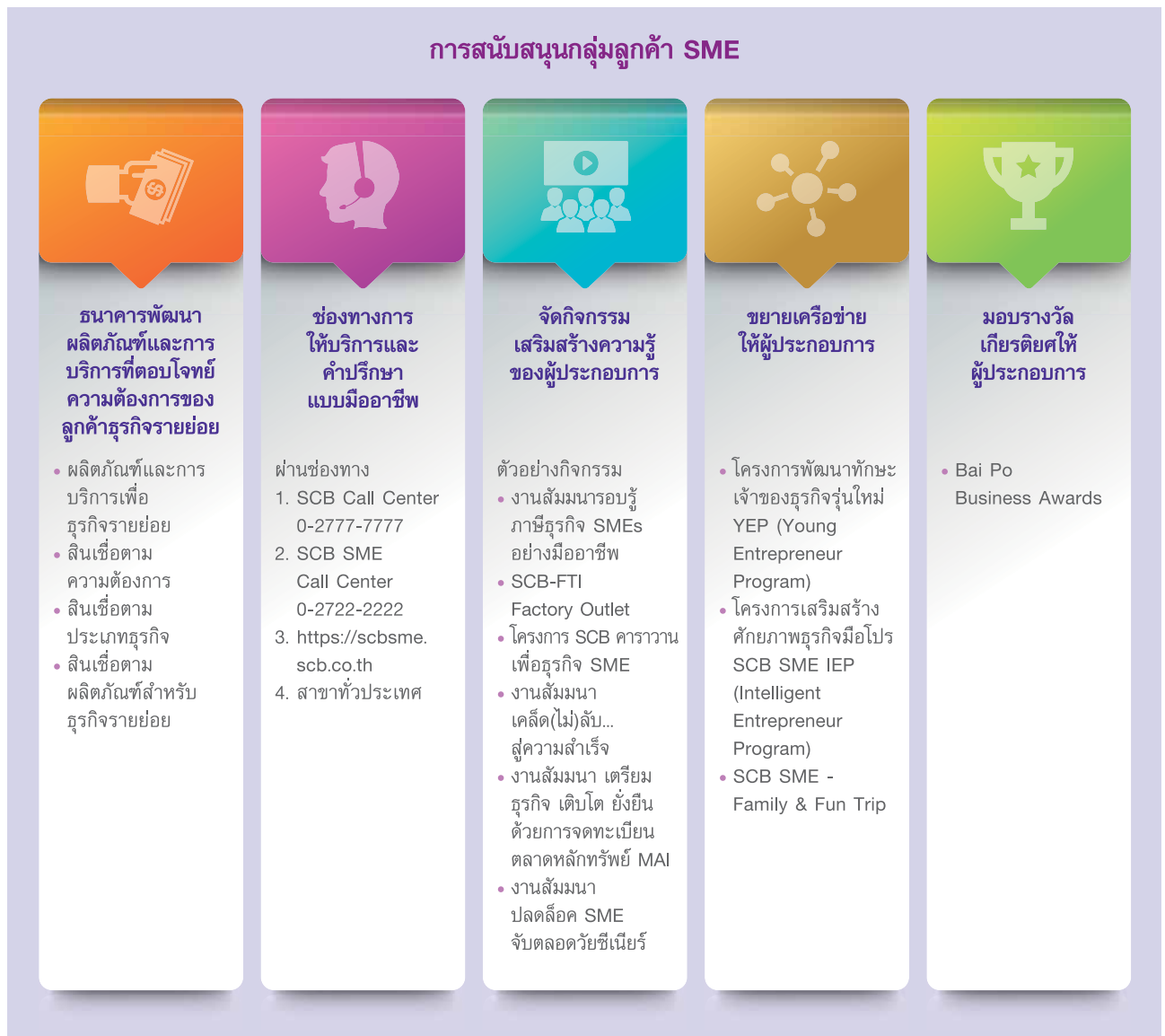
กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

กลุ่มลูกค้า SME เป็นรากฐานการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยที่สำคัญ ก่อให้เกิดการจ้างงาน พร้อมการสร้างรายได้ทั้งในส่วนภูมิภาคและในระดับประเทศ ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนกลุ่มลูกค้า SME ให้สามารถดำเนินธุรกิจสู่เป้าหมายอย่างยั่งยืนในทุก ๆ ช่วงของการดำเนินธุรกิจ เริ่มตั้งแต่ช่วงก่อตั้ง เติบโต ต่อยอดความมั่นคงในอนาคต ตลอดจนสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างจุดเด่นให้กับสินค้าและบริการ ครอบคลุมความต้องการทั้ง 3 ด้านหลัก ได้แก่ การดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการเงินส่วนตัวของผู้ประกอบการ และการบริหารจัดการเงินของคู่ค้าหรือพนักงานของลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารมีเป้าหมายที่จะเป็นธนาคารหลักของลูกค้า SME ให้ความไว้วางใจและเลือกใช้บริการ ซึ่งในปี 2558 ธนาคารได้ตอบรับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ และช่วยเหลือผู้ประกอบการ SME ของรัฐบาลในโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับ SME วงเงิน 100,000 ล้านบาทอย่างเต็มที่ โดยเป็นธนาคารที่ให้สินเชื่อในโครงการดังกล่าวสูงที่สุดเป็นจำนวนกว่า 25,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25 ของวงเงินทั้งหมด

ธนาคารเน้นการให้บริการแก่ลูกค้า SME อย่างครบวงจรนอกเหนือไปจากการให้สินเชื่อตามลักษณะธุรกิจ เช่น บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ

บริการเชื่อมโยงข้อมูลธุรกรรมทางการเงินระหว่างบริษัทกับธนาคาร แพคเกจสำหรับลูกค้าออนไลน์ เป็นต้น ตลอดจนสร้างเครือข่าย ธุรกิจโดยการจับคู่เจรจาธุรกิจ (Business Matching) เช่น กิจกรรม

SCB IEP Speed Networking ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายธุรกิจในกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร Intelligent Entrepreneur Program ของธนาคาร



โครงการ SCB Caravan เพื่อธุรกิจ SME

ในปี 2558 ธนาคารมุ่งมั่นต่อยอดการมีส่วนร่วมและพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยพัฒนาผู้ประกอบการ SME ให้มีความเข้มแข็งในด้านต่างๆ เช่น การเสริมวิสัยทัศน์และข้อมูลที่ทันสมัย การเสริมศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจ และการต่อยอดโอกาสธุรกิจกับเครือข่ายพันธมิตรใหม่ ๆ ทั้งในและต่างประเทศ โดยจัดรูปแบบงานเป็น 2 ส่วนคือ การสัมมนาความรู้เศรษฐกิจและธุรกิจ และการให้คำปรึกษาการประกอบธุรกิจ SME (SME Clinic) ร่วมกับพันธมิตรจากองค์กรต่าง ๆ และได้มีการออกบูธแสดงสินค้าของลูกค้าธนาคาร และสมาชิกสภาอุตสาหกรรมร่วมด้วยเพื่อเป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์ โดยมีการจัดงานทั้งสิ้น 3 ครั้ง ในจังหวัดเพชรบุรี อุตรดิตถ์ ชลบุรี ซึ่งมีผู้ประกอบเข้าร่วมทั้งสิ้น 350 คน



“โครงการพัฒนาทักษะเจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่ -YEP” รุ่น 18 และ 19 ซึ่งมีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 130 คน ซึ่งเป็นโครงการเพื่อเพิ่มพูนทักษะและเสริมสร้างวิสัยทัศน์ในการบริหารแก่ทายาทเจ้าของธุรกิจ SME ให้สามารถสืบทอดกิจการได้อย่างมืออาชีพ



“โครงการเสริมศักยภาพนักธุรกิจมือโปร -IEP” รุ่น10 และ 11 มีผู้เข้าร่วม 160 คน โดยหลักสูตรในครั้งนี้นับเป็นการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจได้ด้วยตนเอง และวางแผนแก้ไข้ปัญหาเพื่อบริหารธุรกิจได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งแก่ผู้ประกอบการ



SCB IEP (Intelligent Entrepreneur Program) Reunion ปฏิบัติการปลดล็อก SME ก้าวสู่ธุรกิจที่ยั่งยืน เพื่อให้สมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการทั้ง 11 รุ่น จำนวน 400 คน ได้มีโอกาสมาสานสัมพันธ์ และสร้างเน็ตเวิร์คธุรกิจร่วมกัน



ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มอบรางวัลเกียรติยศ “Bai Po Business Awards” ครั้งที่ 11 ให้กับ 4 ธุรกิจเอสเอ็มอีไทย ได้แก่ บริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด บริษัท เจริญทอง ลามิทิพย์ จำกัด บริษัท อาฟเตอร์ยู จำกัด และ บริษัท ฮิวแมนิก้า จำกัด สะท้อนศักยภาพและมาตรฐานที่ดีเด่นของผู้ประกอบการธุรกิจ SME

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เป็นเสมือนแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจไทย เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่เป็นรากฐานของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เช่น อุตสาหกรรมพลังงาน อาหาร เครื่องดื่ม อสังหาริมทรัพย์ ด้วยประสบการณ์ในฐานะที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์ทางการเงิน ธนาคารมุ่งมั่นสนับสนุนกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่สู่ความเป็นผู้นำในแต่ละอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน ตลอดจนสร้างมูลค่าให้กับลูกค้าในระยะยาวด้วยศักยภาพและเครือข่ายของธนาคาร โดยมีเป้าหมายที่จะรักษาความเป็นผู้นำในการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านวานิชธนกิจ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และการระดมทุนในรูปแบบต่างๆ ผ่านตลาดเงินและตลาดทุน

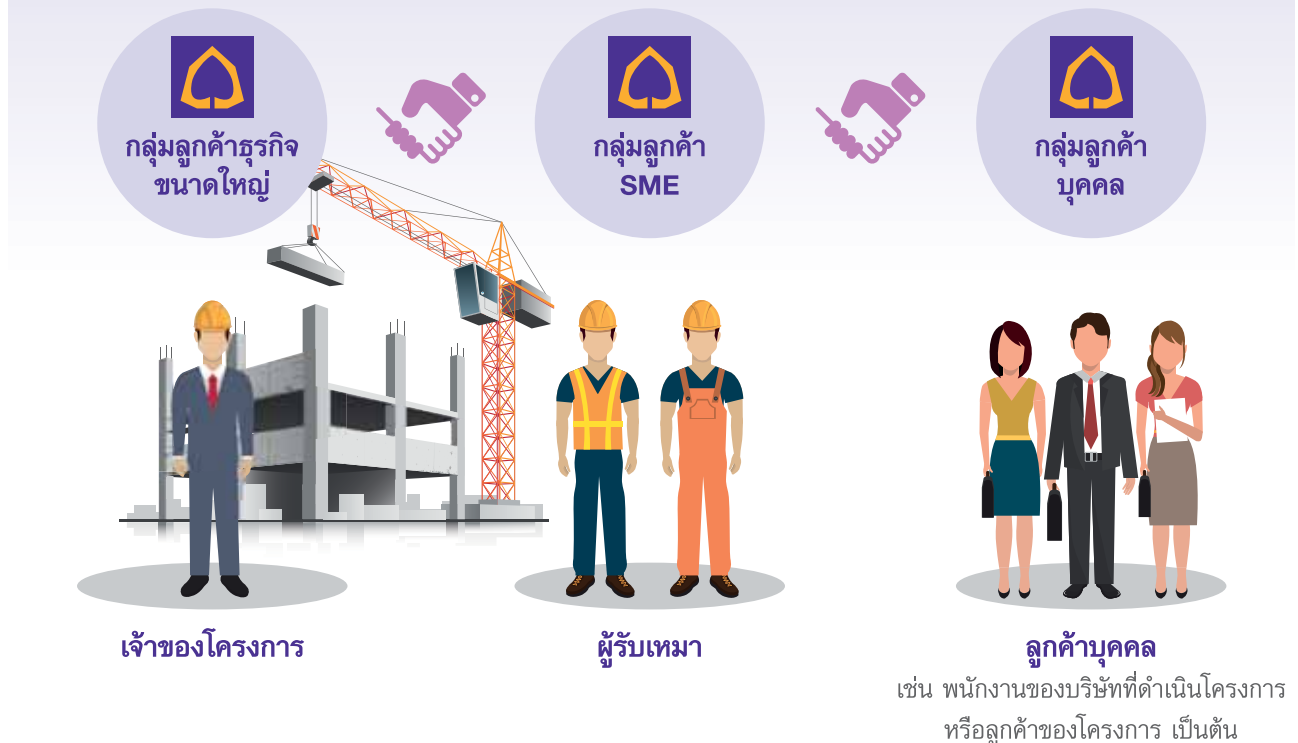
ธนาคารมีส่วนสนับสนุนเงินทุนเพื่อการพัฒนาธุรกิจขนาดใหญ่และระบบโครงสร้างพื้นฐานมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ในด้านพลังงาน ทั้งนี้ในปัจจุบันธนาคารเป็นผู้นำด้านการ

ให้สินเชื่อแก่ธุรกิจที่ส่งผลดีต่อการอนุรักษ์พลังงานของประเทศ เช่น ธุรกิจพลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานแสงอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 7 ของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งหมดของธนาคาร โดยสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในบทความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งพัฒนาการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบวงจรครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจโดยผสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ดูแลกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มลูกค้า SME และกลุ่มลูกค้าบุคคล เนื่องจากการดำเนินโครงการขนาดใหญ่จะต้องประกอบไปด้วยกลุ่มธุรกิจหลากหลายตั้งแต่ผู้ประกอบการรายใหญ่จนถึงรายบุคคล ธนาคารจึงนำเสนอบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่มแบบครบวงจร ซึ่งจะช่วยให้อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างคล่องตัว คุ่มค่า และช่วยประหยัดเวลาในการสรรหาแหล่งเงินทุนอื่น ๆ มารองรับ

ตัวอย่างการให้การสนับสนุนกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ในการดำเนินโครงการตลอดห่วงโซ่อุปทาน

เช่น บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์



ในการให้บริการกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารได้นำนวัตกรรมบริการเสนอต่อลูกค้าให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและตอบรับกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของลูกค้า ในปี 2558 ธนาคารได้สร้างนวัตกรรมบริการบริหารสภาพคล่องทางการเงินครบวงจรให้ลูกค้ากลุ่ม ปตท. ที่โดยการพัฒนาระบบ “PTT Cash Easy 1.0” ซึ่งเป็นนวัตกรรมดิจิทัลที่เปลี่ยนการจัดการทางการเงินเป็นระบบอัตโนมัติแบบเต็มรูปแบบ ช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มมาตรฐานในการจ่ายเงินให้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ พร้อมเตรียมระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับเป้าหมายสู่การเป็นบริษัทชั้นนำในทุกๆ ด้านของกลุ่ม ปตท.



ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้รับมอบหมายจาก ปตท. ให้เป็นผู้พัฒนาระบบการให้บริการบริหารสภาพคล่องและเป็นตัวแทนให้บริการจ่ายเงินในประเทศผ่านระบบออนไลน์แบบครบวงจร ภายใต้ระบบ “PTT Cash Easy 1.0” นำนวัตกรรมดิจิทัลเปลี่ยนการจัดการทางการเงินเป็นระบบอัตโนมัติแบบเต็มรูปแบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจรองรับการบริหารเงินสดทั้งขารับและจ่ายของบริษัทในกลุ่ม ปตท. และคู่ค้า

นอกจากนี้ธนาคารยังมีเป้าหมายที่จะขยายกลุ่มลูกค้าธุรกิจใหม่ อาทิ กลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก เป็นต้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่อย่างต่อเนื่องให้เป็นที่ยอมรับด้านการลงทุนในธุรกิจที่มีความซับซ้อน สามารถนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์และการบริการที่สนับสนุนให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืน

การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร

แบรนด์ (Brand) เป็นเสมือนกระจกสะท้อนภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความเชื่อมั่น และความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ดังนั้นการสื่อสารแบรนด์หรือภาพลักษณ์ขององค์กรเพื่อแสดงถึงตัวตน เจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจ และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จึงเป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยตระหนักดีว่าการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กรมิได้จำกัดอยู่เพียงแค่ตัวผลิตภัณฑ์ และการบริการ แต่หมายรวมถึง “พนักงานทุกคน” ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้แทนขององค์กร และเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อตอกย้ำ ความเชื่อมั่น (Trust) ความโปร่งใส (Transparency) ความรอบรู้ (Knowledgeable) ความซื่อตรง (Integrity) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) ความรับผิดชอบ (Accountability) ธนาคารมุ่งเน้นการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กรให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย และผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นการปรับตัวให้เข้ากับยุคของการสื่อสารที่เปลี่ยนไป รวมไปถึงธนาคารจะดำเนินการทบทวนกลยุทธ์การบริหารจัดการแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ธุรกิจมากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารยังได้วางจ้างที่ปรึกษาชั้นนำจากภายนอกมาวิเคราะห์การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ การบริการ และแบรนด์ของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาวัตถุประสงค์ของแบรนด์ (Brand Purpose) ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร พัฒนาการที่สำคัญประการหนึ่งในปี 2558 คือ การดำเนินการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและเสถียรมากยิ่งขึ้น โดยการบริหารจัดการ Social Network ต่าง ๆ เช่น Line Facebook Twitter Instagram และ Youtube ให้เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา ภายใต้ชื่อ “SCB Thailand” พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เอื้อต่อการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ เช่น สินค้าและบริการของธนาคาร โปรโมชั่น ข่าวสารไลฟ์สไตล์ การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

การจัดอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน

ธนาคารดำเนินการจัดอบรมและงานสัมมนาร่วมกับหน่วยงานชั้นนำต่าง ๆ เช่น ธนาคารมิซูโฮ จำกัด กรมพัฒนาชุมชนและเครือข่ายไอทีอปในประเทศไทย สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และอัปเดตเทรนด์การลงทุนต่าง ๆ โดยในปี 2558 มีการจัดงานสัมมนาในลักษณะดังกล่าวทั้งสิ้น 45 ครั้ง

ช่องทางการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ และจำนวนผู้ใช้บริการในปี 2558

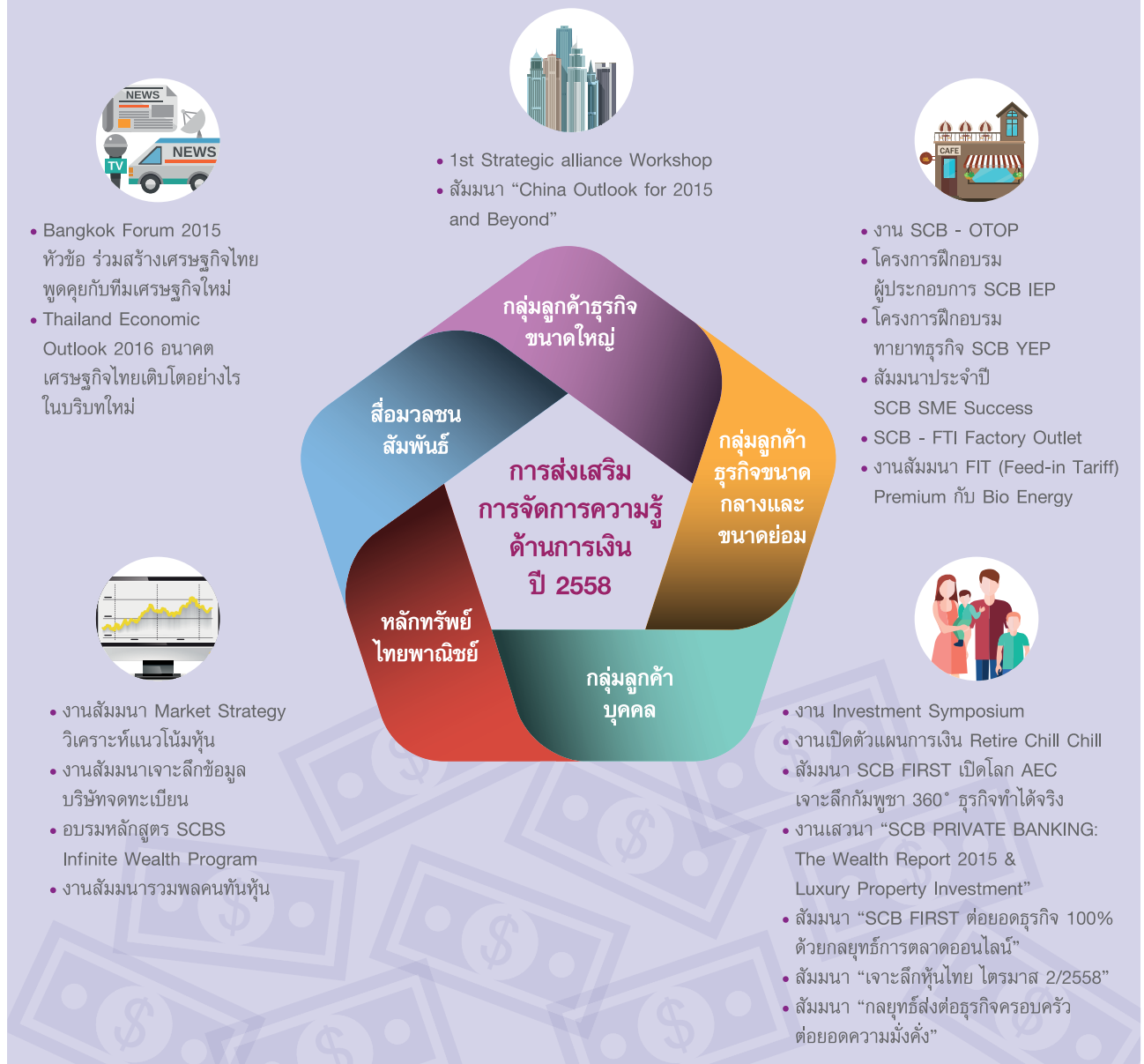
ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่มีผู้ติดตามบนสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ รวมกันมากที่สุดในประเทศไทยและมีค่าเฉลี่ยปฏิสัมพันธ์ต่อโพสต์อยู่ที่

5,638
ครั้งต่อ 1 โพสต์



นอกจากการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงโอกาส ความเสี่ยงและผลกระทบต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้ด้านการเงิน (Financial literacy) และมีทักษะทางการเงิน (Financial capabilities) ที่ดี ด้วยธนาคารตระหนักดีว่าการมีวินัยทางการเงินเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นพื้นฐานสู่ความยั่งยืน โดยธนาคารได้จัดทำสื่อต่าง ๆ ในรูปแบบอินโฟกราฟิกที่ง่ายต่อความเข้าใจ เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ารู้จักการบริหารจัดการเงินของตนเอง เรียนรู้วิธีการลงทุนอย่างถูกต้อง ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เงินอย่างรู้คุณค่า ตลอดจนอัปเดตเทรนด์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น การขายของออนไลน์ โดยนำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เพราะเป็นช่องทางที่ง่ายต่อการเข้าถึง

การจัดอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน



นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดทำวารสาร SCB BIZ Circle รายไตรมาสเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่กำลังได้รับความนิยม ความรู้ด้านธุรกิจ เคล็ดลับสู่ความสำเร็จจากผู้ประกอบการชั้นนำ กิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรมที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ต่าง ๆ ของลูกค้าเป็นต้น



ECONOMIC INTELLIGENCE CENTER ธนาคารไทยพาณิชย์ (EIC)

EIC เป็นหน่วยงานที่ธนาคารจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็น “คลังสมอง” ของธนาคาร และเป็นศูนย์กลางความรู้ทางเศรษฐกิจและธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้บริหาร และบุคลากรของธนาคาร โดยนำเสนอบทวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับเศรษฐกิจระดับมหภาค และอุตสาหกรรมหลัก ในรูปแบบของบทความในหนังสือพิมพ์ และนิตยสาร รวมถึงอินโฟกราฟิกที่น่าสนใจ แดกต่าง และง่ายต่อความเข้าใจ นอกจากนี้ยังเป็นที่พักพิงเชิงกลยุทธ์สำหรับองค์กรภาคธุรกิจด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อตอบโจทยความต้องการของลูกค้าและสนับสนุนให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจสู่เป้าหมายอย่างมั่นคง โดยผู้ที่สนใจสามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้จาก www.scbeic.com



การรับฟังข้อเสนอแนะและการสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้า

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยธนาคารขยายช่องทางสื่อสารเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้า ให้ครอบคลุมผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางที่เป็น Voice และ Non-voice เช่น Call Center ของธนาคารที่เบอร์โทรศัพท์ 02-777-7777 และทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ธนาคารได้จัดตั้ง “คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน” และนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System หรือ MIS) มาใช้ติดตามปริมาณเรื่องร้องเรียน รวมไปถึงการกำหนดมาตรฐานการทำงาน (Service Level Agreement) สำหรับควบคุมให้การดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ธนาคารได้นำข้อคิดเห็นและเรื่องร้องเรียนที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน และสื่อสารผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนรับทราบอย่างรวดเร็ว ตลอดจนนำเสนอรายงานให้ผู้บริหารรับทราบทุกเดือน นอกจากนี้ทางธนาคารยังได้ประสานงานกับหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด

จำนวนสายที่โทรเข้าและจำนวนเรื่องร้องเรียน ในปี 2558



ธนาคารได้ดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร โดยใช้ TRI*M Index ซึ่งมีมาตรฐานการวัดระดับโลก โดยธนาคารทำการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาธนาคารเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ระดับคะแนนในปี 2558 (Branch TRI*M Index)¹ อยู่ที่ 96 TRI*M Index ซึ่งเป็นระดับ World Class² เมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ ทั่วโลก นอกจากนี้ในปี 2559 ธนาคารจะเริ่มนำ NPS (Net Promoter Score) ซึ่งเป็นการวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าต่อธนาคาร (Customer Loyalty) มาใช้วัดผลการปฏิบัติงานร่วมกับ TRI*M Index เพื่อสะท้อนระดับความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อธนาคารได้ดียิ่งขึ้น

หมายเหตุ 1: TRI*M Index วัดจากจำนวนลูกค้ากลุ่มบุคคลที่เข้ามาใช้บริการที่ทุกสาขาของธนาคารและถูกสัมภาษณ์ ในปี 2558 มีทั้งสิ้น 141,781 คน

หมายเหตุ 2: TRI*M Index มีช่วงคะแนนตั้งแต่ -60 ถึง 134 ซึ่ง TRI*M Index ระดับ World Class (90 percentile) ในปี 2558 อยู่ที่ 95



ศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Call Center) ได้รับรางวัลศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่นติดต่อกันเป็นปีที่ 2 จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) โดยมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ความสำเร็จในครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจในการมุ่งมั่นให้บริการพร้อมแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปี 2559 ธนาคารจะมุ่งเน้นยกระดับการให้บริการใน 4 มิติ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า คือ

- 1) ธนาคารสร้างบรรยากาศให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร
- 2) ธนาคารให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร สุภาพ สร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าประทับใจและอยากเข้ามาใช้บริการกับธนาคารอีก
- 3) ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว ลดเวลารอคิว โดยเฉพาะการให้บริการที่ธนาคารสาขา ในห้างสรรพสินค้า ตลอดจนแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที
- 4) พนักงานธนาคารสามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้ลูกค้าได้นอกเหนือไปจากการให้บริการพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าในระยะยาว

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุดและดำเนินการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ด้วยธนาคารตระหนักดีว่าการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลถือเป็นหัวใจหลักของการสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในปัจจุบันการเก็บข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และการก่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์และภัยคุกคามต่างๆ พัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ธนาคารได้ประกาศใช้นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเดินหน้าพัฒนา ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของหลัก CIA ซึ่งเป็นแนวคิดด้านการรักษาความปลอดภัย (Safety) และความมั่นคง (Security) ประกอบไปด้วย



Confidentiality

การรักษาความลับ คือการหลีกเลี่ยงไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของธนาคารโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล (ข้อมูลจะสามารถเข้าถึงได้โดยผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้น)

Integrity

การหลีกเลี่ยงไม่ให้มีการแก้ไขทรัพย์สินของธนาคาร โดยผู้ที่ไม่มีความสามารถในการแก้ไข (ข้อมูลมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ)

Availability

การหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่สามารถเข้าถึงทรัพย์สินของธนาคารได้เมื่อต้องการ (ข้อมูลพร้อมที่จะเรียกใช้งานได้เมื่อต้องการ)

นอกจากนี้ธนาคารยังให้บริษัทชั้นนำตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบข้อมูลจะได้รับการดูแลให้ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงจัดให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมการฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของธนาคาร รวมทั้งมีความรู้ถึงภัยคุกคามใหม่ ๆ โดยเนื้อหาการอบรมจะพัฒนาปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และหลังจากเข้าร่วมการอบรมพนักงานจะต้องทำแบบประเมินผลความเข้าใจผ่านระบบออนไลน์อีกด้วย

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยของข้อมูล



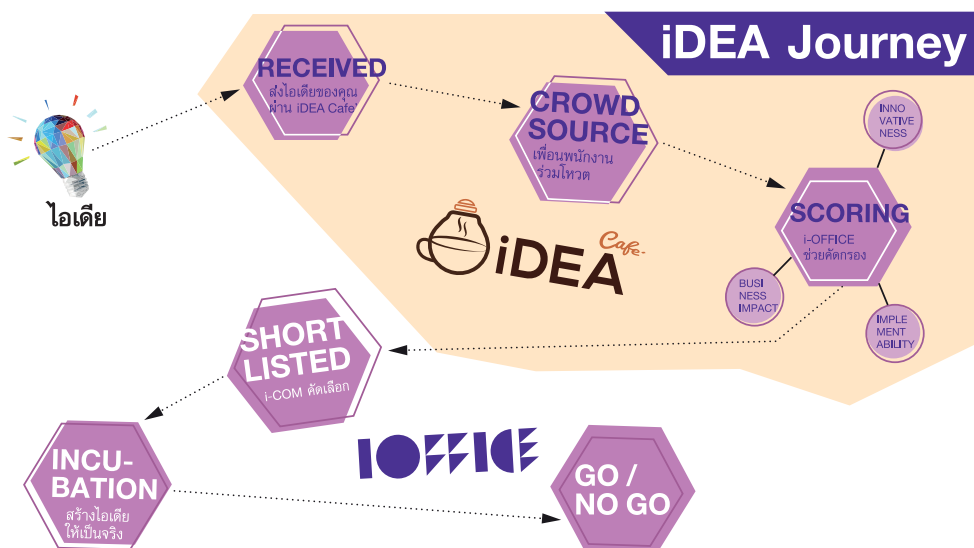
หมายเหตุ: จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยของข้อมูลครอบคลุมทั้งธนาคารและบริษัทในกลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัยชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผลจากการพัฒนา ปรับปรุงระบบ กระบวนการทำงาน และให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องทำให้ธนาคารได้รับใบรับรอง ISO/IEC 27001:2013 ซึ่งเป็นมาตรฐานโลกด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูล

การคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม

การสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น ความผันผวนทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทางเทคโนโลยี รูปแบบธุรกิจแนวใหม่ที่จะมาพลิกโฉมการดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบันธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการวางกระบวนการพัฒนานวัตกรรมอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับอนาคต และพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาด ทั้งนี้ธนาคารมีแผนที่จะขยายการลงทุนเพื่อส่งเสริมการวิจัยโดยเฉพาะนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการเงินหรือ FinTech เพื่อรองรับการขยายตัวของ Digital Banking อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร จึงได้จัดตั้งหน่วยงาน i-OFFICE (Innovation Office) ซึ่งเป็นหน่วยงานพิเศษภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ i-COM (Innovation Committee) โดยมีเป้าหมายหลักร่วมกันในการขับเคลื่อนนวัตกรรมของธนาคาร และปลูกฝังให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสนอไอเดียที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคารผ่านช่องทาง “iIDEA Cafe” ซึ่งเป็น Social Platform สำหรับไอเดียของพนักงานไทยพาณิชย์ โดยหน่วยงาน i-OFFICE จะทำการคัดเลือกไอเดียที่ถูกส่งเข้ามา โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้คือความแปลกใหม่ มีประโยชน์ทางธุรกิจ และสามารถทำให้เกิดขึ้นได้จริงหรือไม่ ไอเดียที่ผ่านการคัดเลือกจะส่งต่อไปให้คณะกรรมการ i-COM พิจารณาเพื่อพัฒนาต่อยอดให้กลายเป็นนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ซึ่งในปี 2558 มีพนักงานนำเสนอไอเดียเข้ามาทั้งสิ้นกว่า 1,000 ไอเดียและมีผู้เข้าร่วมใช้งาน iIDEA Cafe มากกว่า 10,000 คน



นอกจากนี้แล้ว การสร้าง SCB Innovation Center ถือเป็นการเน้นย้ำให้เห็นถึงเป็นการก้าวไปอีกขั้นของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งถือเป็นพื้นที่สำหรับบ่มเพาะไอเดีย (Incubation) ที่ครบวงจรที่สุดที่เคยมีเกิดขึ้นในวงการธนาคาร โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อใช้รองรับกระบวนการพัฒนาไอเดียให้กลายเป็นรูปธรรม เริ่มต้นจากการ Design Concept และ Develop Prototype เพื่อนำไปใช้ทดสอบ User Experience ของลูกค้าจริงโดยที่แห่งนี้มี Facilities ที่เอื้อต่อการทำ Incubation อย่างครบถ้วน รวมถึงยังมีร้านค้า SME ต้นแบบ

ที่สามารถปฏิบัติงานได้จริงโดยใช้นวัตกรรมที่ได้มีการ Incubate ขึ้น นอกจากนี้เพื่อเป็นการประกอบภาพ Eco System ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น SCB Innovation Center ยังมีส่วนของ Co-working Space สำหรับ Startups พร้อมทั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับการทดลอง รวมถึง Cloud Computing Service จากบริษัทชั้นนำอย่าง Amazon ซึ่งถือเป็นส่วนเชื่อมต่อที่สำคัญให้กับการทำงานร่วมกันระหว่าง SCB Innovation Center และ Startups



พื้นที่สำหรับพนักงานให้พนักงานได้พบปะแลกเปลี่ยนไอเดียและร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ

เพื่อรองรับอัตราการเจริญเติบโตของระบบดิจิทัลและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนไป ธนาคารมุ่งสร้างนวัตกรรมด้านดิจิทัลผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของธนาคาร ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้ลูกค้าบุคคลดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยธนาคารดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงระบบ SCB Easy Net และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น SCB UP2ME Stock Advisor ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ปลอดภัย และสนองความต้องการในการใช้งานของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยล่าสุดนั้น i-OFFICE ได้พัฒนานวัตกรรมต้นแบบภายใต้ชื่อ “Digital ATM” ได้เป็นที่แรกของโลก ซึ่งในอนาคตผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์มือถือแทนบัตรเอทีเอ็มทำธุรกรรมได้ทุกประเภทที่ตู้เอทีเอ็ม ดอกย้าการพัฒนาสู่ยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

จำนวนผู้ดาวน์โหลด SCB Easy
โดยรวมในปี 2558
1.9 ล้านราย

จำนวนผู้ดาวน์โหลด SCB UP2ME
โดยรวมในปี 2558
380,000 ราย



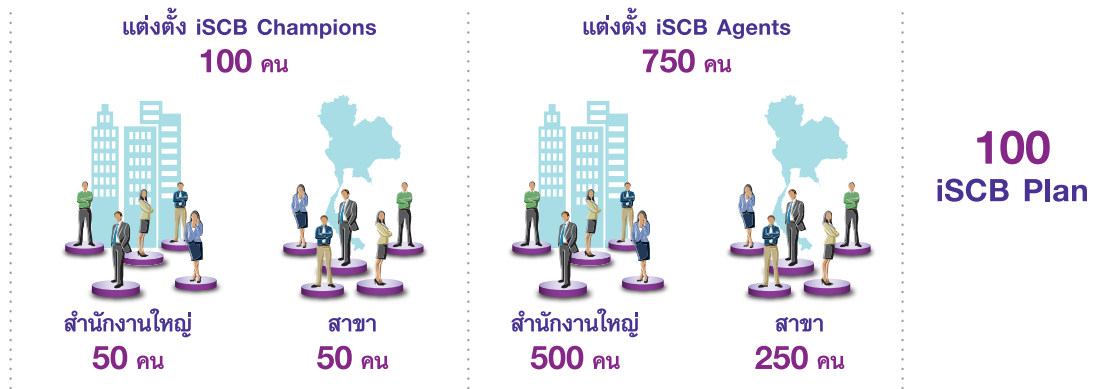
ความรับผิดชอบต่อนักงาน

“ทรัพยากรบุคคล” ถือเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนธนาคารไทยพาณิชย์สู่เป้าหมายตามทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร การสรรหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันและเศรษฐกิจ รวมไปถึงการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนั้นเป็นหนึ่งในความท้าทายของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารมุ่งสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความคิดสร้างสรรค์ และเห็นคุณค่าของงาน ธนาคารจึงนำค่านิยมหลัก “iSCB” มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานนำค่านิยมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ในปี 2558 ธนาคารมุ่งให้ทุกหน่วยงานนำแนวคิด iSCB ไปใช้ในการทำงานอย่างแท้จริง โดยแต่งตั้ง iSCB Champions และ iSCB Agents ให้ครบทุกหน่วยงาน เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายความร่วมมือให้ครอบคลุมทั้งองค์กร

ธนาคารเดินหน้าพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานให้เอื้อต่อการเติบโตในสายอาชีพ และตรงกับความต้องการทั้งของตัวบุคลากรเองและของธนาคาร ด้วยธนาคารตระหนักเสมอว่า พนักงานไทยพาณิชย์เปรียบเสมือนตัวแทนของธนาคารที่มีบทบาทสำคัญในการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัย ทั้งนี้ธนาคารมีเป้าหมายที่จะพัฒนางานบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ อันนำมาซึ่งความผูกพันของสมาชิกในครอบครัวไทยพาณิชย์ โดยในรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืนฉบับนี้ ธนาคารนำเสนอแนวทางและผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมตั้งแต่การสรรหาและดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ การพัฒนาบุคลากร และการรักษาบุคลากร



เป้าหมาย iSCB ในปี 2558



ธนาคารได้จัดงานประกาศเกียรติคุณพนักงานตัวอย่าง iSCB ครั้งที่ 1 ประจำปี 2558 เพื่อเป็นการยกย่อง ชื่นชม พนักงานธนาคารที่ประพฤติและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ภายใต้ค่านิยมองค์กร รวมทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของค่านิยมองค์กรอีกด้วย

การสรรหาบุคลากรเพื่อร่วมงานกับธนาคาร

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็น “องค์กรที่ทุกคนเลือกทำงานด้วย” โดยธนาคารเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถจากทุกภาคส่วนทั้งในกลุ่มคนรุ่นใหม่ กลุ่มผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงมาร่วมเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวไทยพาณิชย์ ทั้งนี้ธนาคารให้ความสำคัญกับการดึงดูดบุคลากรจากหลากหลายสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างให้ธนาคารมีความพร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ ควบคู่กับการทบทวนกลยุทธ์การสรรหาบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ โดยวางกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรที่ชัดเจน เป็นธรรม สามารถสรรหาบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของธนาคารอย่างเหมาะสม รวมทั้งพัฒนาช่องทางสรรหาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยใช้รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเจ้าหน้าที่โดยตรง ทั้งนี้การบริหารช่องทางการสื่อสารของธนาคารครอบคลุม 5 แนวทางหลักคือ

- 1) ร่วมมือกับสถานศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และค้นหานิสิต นักศึกษารุ่นใหม่ที่มีคุณภาพจากหลากหลายสาขามาร่วมงานกับธนาคาร โดยจัดเป็นโครงการฝึกงานให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต นักศึกษารุ่นใหม่ และส่งเสริมให้กลุ่มนิสิตนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการรู้จักการวางแผนพัฒนาเส้นทางการเติบโตในสาย

- อาชีพ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ อาทิ โครงการนักศึกษาฝึกงาน โครงการ Young Talent และโครงการ Functional Management Trainee เป็นต้น
- 2) พัฒนาช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter LinkedIn Youtube ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
- 3) ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการสรรหาบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้พนักงานแนะนำบุคคลที่มีศักยภาพให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวไทยพาณิชย์
- 4) เข้าร่วมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการเดินทางประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำการรับสมัครนักศึกษาจบใหม่เป็นประจำทุกภาคการศึกษาทั้งทางมหาวิทยาลัยและสมาคมต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยในปี 2558 มีการเดินทางรวมทั้งสิ้น 16 ครั้ง การเข้าร่วมโครงการจัดงานทั้งภาครัฐและเอกชน 11 ครั้ง และการบรรยายพิเศษให้กับสถาบันการศึกษาจำนวน 9 ครั้ง
- 5) ร่วมมือกับบริษัทจัดหางานชั้นนำ ในการคัดเลือกรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงจากทั้งในและต่างประเทศ



SCB Future Leader Challenge (SCBFLC)

ธนาคาร ร่วมกับ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดการแข่งขัน SCB Future Leader Challenge (SCBFLC) ปีที่ 2 เปิดโอกาสให้นักศึกษาปริญญาโท จากสถาบันการศึกษาชั้นนำทั้งในและต่างประเทศทีมละ 4 คน ร่วมประลองความคิดผ่านกรณีศึกษาทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจริง โดยมีผู้เข้าแข่งขัน 2 ปี รวม 176 ทีม หรือ 704 คน

นอกจากนี้ธนาคารยังได้พัฒนาประสิทธิภาพระบบคัดกรองผู้สมัคร เพื่อให้ธนาคารสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมได้อย่างรวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมไปถึงปรับปรุงวิธีการประเมินการสัมภาษณ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ผู้สมัครทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน



ก้าวเข้าสู่ครอบครัวไทยพาณิชย์

ธนาคารจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบกิจกรรมลันทนาการ กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสมาชิกใหม่ของครอบครัวไทยพาณิชย์จะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น คุณเคยกับวัฒนธรรมองค์กรได้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยพนักงานใหม่จะเข้าร่วมการอบรมทั้งการเรียนในห้องเรียนและผ่านระบบออนไลน์

หลักสูตรการฝึกอบรมในห้องเรียน	หลักสูตรการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์
• ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ • กิจกรรมส่งเสริมค่านิยมองค์กร iSCB • ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร	• จรรยาบรรณพนักงาน • การป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย • การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน • การรั่วไหลของข้อมูลธนาคาร • การบริหารผลการปฏิบัติงานและการกำหนด SMART KPI • ความรู้เกี่ยวกับโครงการ Voice of The Employee (VOE)

ในปี 2558 ธนาคารดำเนินโครงการ Weekly Engagement หรือ WE Program โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้สมาชิกใหม่สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานใหม่จะเข้าพบเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลทุกสัปดาห์เป็นเวลา 6 เดือน เพื่อพูดคุย ปรีกษา และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น นอกจากนี้ธนาคารยังได้ตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลที่เข้าร่วมโครงการตลอดระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ โดยมีพนักงานใหม่เข้าร่วมโครงการในปี 2558 จำนวน 517 คน

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการ Mentor and Buddy Program สำหรับพนักงานใหม่ ซึ่งครอบคลุมระยะเวลา 3 เดือน โครงการดังกล่าวกำหนดให้พนักงานใหม่แต่ละคนมี Mentor เป็นรุ่นพี่ทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษา แบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน และมี Buddy คอยช่วยเหลือให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น มีความสุขในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดจนแนะนำเพื่อนร่วมงานคนอื่นให้พนักงานใหม่รู้จัก ธนาคารคาดหวังว่านอกจากโปรแกรมนี้จะช่วยให้พนักงานใหม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กรแล้วนั้น พนักงานที่รับหน้าที่เป็น Mentor และ Buddy จะเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือพนักงานใหม่ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร

เติบโตไปด้วยกันกับครอบครัวไทยพาณิชย์

การพัฒนาเส้นทางเติบโตในสายอาชีพ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาเส้นทางเติบโตในสายอาชีพของพนักงานทุกระดับ โดยธนาคารดำเนินการประเมินและวางแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ผ่านระบบออนไลน์เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้พนักงานจะต้องระบุจุดเด่น (Strengths) สิ่งที่ต้องพัฒนา (Development Areas) และเลือกหลักสูตรตามหัวข้อการพัฒนาที่เลือก การประเมินถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการสื่อสารพูดคุยระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานในการพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการช่วยเตรียมความพร้อมในการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

ธนาคารจัดทำโครงการนำร่องการพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินทักษะของพนักงานรายบุคคล ครอบคลุมบางหน่วยงานของธนาคาร เช่น สาขาทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี ซึ่งรูปแบบการประเมินเน้นการเชื่อมโยงเป้าหมายของธนาคารเข้ากับเป้าหมายในการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนประเมินว่าพนักงานแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญในด้านใด ต้องพัฒนาในด้านใดเพิ่มเติมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการนำไปปฏิบัติจริง โดยมีพนักงานเข้าร่วม 12,603 คนในปี 2557 และในปี 2558 ธนาคารได้นำผลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาศึกษาแนวทางการจัดฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก่อนที่จะขยายการดำเนินโครงการให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานต่อไป

การฝึกอบรมและทุนการศึกษาเพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารมุ่งมั่นยกระดับการทำงานของพนักงานให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานของตนเอง สามารถปฏิบัติงานอย่างมั่นใจ โดยธนาคารได้วางแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ (Competency-based training) ของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นการพัฒนาความสามารถหลัก (Core competency) และการพัฒนาความสามารถการเป็นผู้นำ (Leadership competency) ซึ่งธนาคารจะจัดแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับระดับและทักษะที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมของพนักงานแต่ละคน เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทั้งนี้ธนาคารแบ่งการจัดอบรมออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ

- 1) หลักสูตรที่ธนาคารเป็นผู้จัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานเอง ได้แก่ หลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนจะต้องเข้าร่วม และหลักสูตรอื่น ๆ ตามความสนใจ
- 2) หลักสูตรจากหน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมสถาบันการศึกษา การธนาคารและการเงินไทย หลักสูตรจากมหาวิทยาลัยชั้นนำต่าง ๆ

- 3) ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อระดับปริญญาโท ในสถาบันการศึกษาชั้นนำภายในประเทศและต่างประเทศ

ทั้งนี้งบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรในปี 2558 คิดเป็นเงินกว่า 270 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานของธนาคารจำนวน 252 ล้านบาท และการให้ทุนการศึกษาให้กับพนักงานจำนวน 50 ทุน ทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยจำนวน 18 ล้านบาท

นอกจากนี้ในปัจจุบันธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และธุรกิจที่เปลี่ยนไป โดยธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรสำหรับส่งเสริมศักยภาพเฉพาะพนักงาน เช่น Wealth RM Development Program สำหรับพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธุรกิจการบริหารความมั่งคั่งของลูกค้า (Wealth Management) One-One-One Program สำหรับส่งเสริมการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ WBA 101 Program สำหรับการพัฒนาบุคลากรที่ดูแลลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นต้น

Wealth RM Development Program

ในปัจจุบันลูกค้ากลุ่ม Wealth เริ่มหันมาลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้สามารถส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า สร้างความมั่นคงและคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ ธนาคารจึงได้จัดทำ Wealth RM Development Roadmap ขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการลงทุนตามความเสี่ยงและทักษะในด้านอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพแก่พนักงาน Relationship Manager (RM) สำหรับลูกค้าดูแลลูกค้ากลุ่ม Wealth โดยเฉพาะพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกทุกคนจะต้องเข้าฝึกอบรมในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ การให้บริการด้านการลงทุน ข้อกำหนดทางกฎหมาย จรรยาบรรณ การบริหารจัดการลูกค้า การบริหารจัดการข้อร้องเรียน การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้พนักงานฝึกหัด (Wealth RM and First RM Trainees) เรียนรู้งานจากการปฏิบัติจริงหมุนเวียนไปตามหน่วยงานต่างๆ และมีพี่เลี้ยงคอยดูแลให้คำแนะนำตลอดการเข้าร่วมโปรแกรม โดยในปี 2558 มีพนักงานร่วมโปรแกรมทั้งสิ้น 66 คน



โครงการอบรมหลักสูตร SCB-WMI Wealth Management Program-Affluent เป็นโครงการที่ได้รับการรับรองจากสถาบัน Wealth Management Institute (WMI) ณ ประเทศสิงคโปร์ โดยได้จัดอบรมให้กับพนักงาน Private Banking และ First RM Wealth Segment Function เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการกับลูกค้าในระดับชั้นนำ ซึ่งการอบรมเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - สิงหาคม 2558

โครงการพัฒนาผู้นำ

ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้นำของธนาคารโดยจัดให้มีโครงการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการเติบโตเป็นผู้นำของธนาคารในอนาคต โดยในปี 2558 ธนาคารวางกลยุทธ์การพัฒนาเพื่อส่งเสริมทักษะความเป็นผู้นำที่ดี ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมแต่ละคนได้ฝึกฝนและพัฒนาศักยภาพของตัวเองทั้งหลักสูตรฝึกอบรมในประเทศและต่างประเทศ เช่น University of Pennsylvania IMD สถาบันวิทยาการตลาดทุน สถาบันวิทยาการพลังงาน และวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร เป็นต้น ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะที่สำคัญด้านต่าง ๆ เช่น การคิดเชิงกลยุทธ์ ความเป็นผู้นำ ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า นวัตกรรม การพัฒนาบุคลากร และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ โดยในปี 2558 มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 519 คน

เวทีเสวนากับ CEO

ธนาคารจัดโครงการเวทีเสวนากับ CEO ขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และร่วมแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ความสำเร็จกับผู้บริหารจากองค์กรชั้นนำต่าง ๆ จากทั่วโลก ซึ่งในปี 2558 ธนาคารได้จัดกิจกรรมในหัวข้อ The Stage of Digital Transformation โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคารที่จะเป็นผู้นำด้าน Digital Banking ทั้งนี้ธนาคารได้เชิญผู้บริหารจาก Tencent ประเทศจีน มาบรรยายให้ความรู้แก่พนักงาน โดยมีผู้เข้าร่วมการสัมมนาทั้งสิ้น 120 คน



ธนาคารจัดโครงการเวทีเสวนากับ CEO ในหัวข้อ The Stage of Digital Transformation เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านดิจิทัล

สร้าง “ความผูกพัน” คือหัวใจของครอบครัวไทยพาณิชย์

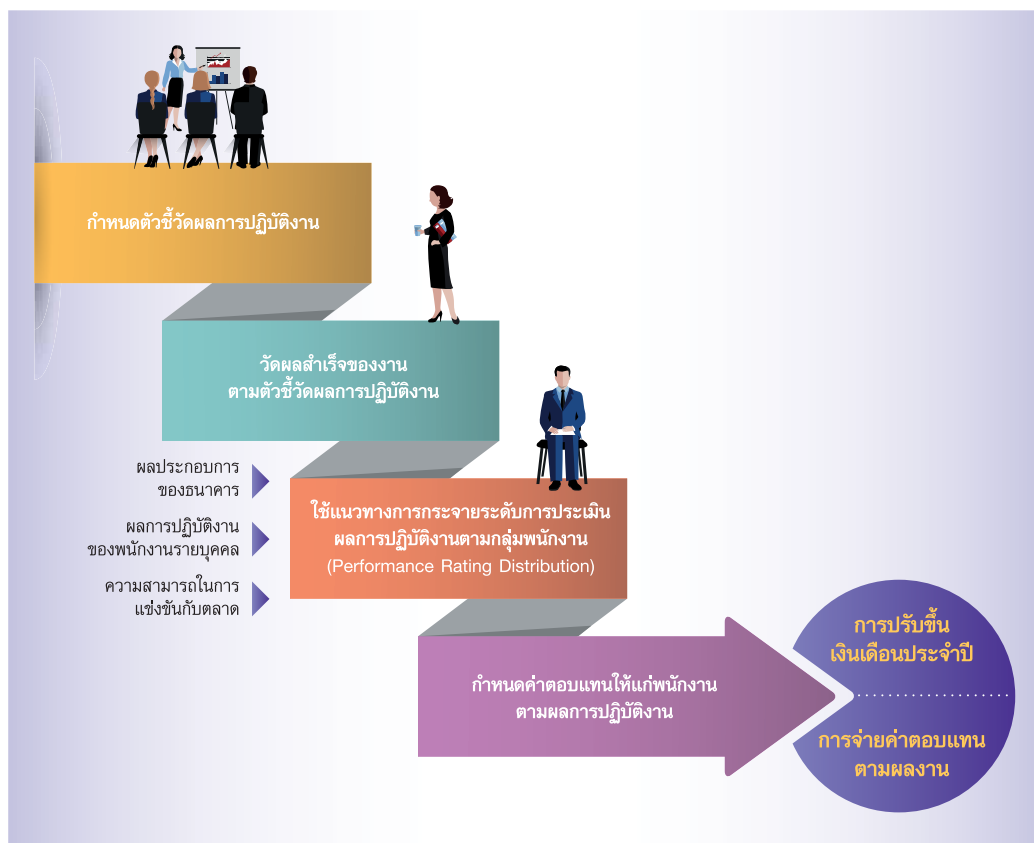
ธนาคารตระหนักเสมอว่าการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่แค่การสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่ยังหมายรวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรผูกพันและรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ธนาคารใส่ใจดูแลพนักงานทุกคนเสมือนสมาชิกในครอบครัว โดยส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถ ควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ตลอดจนจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน

การจ่ายตอบแทนให้กับพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน

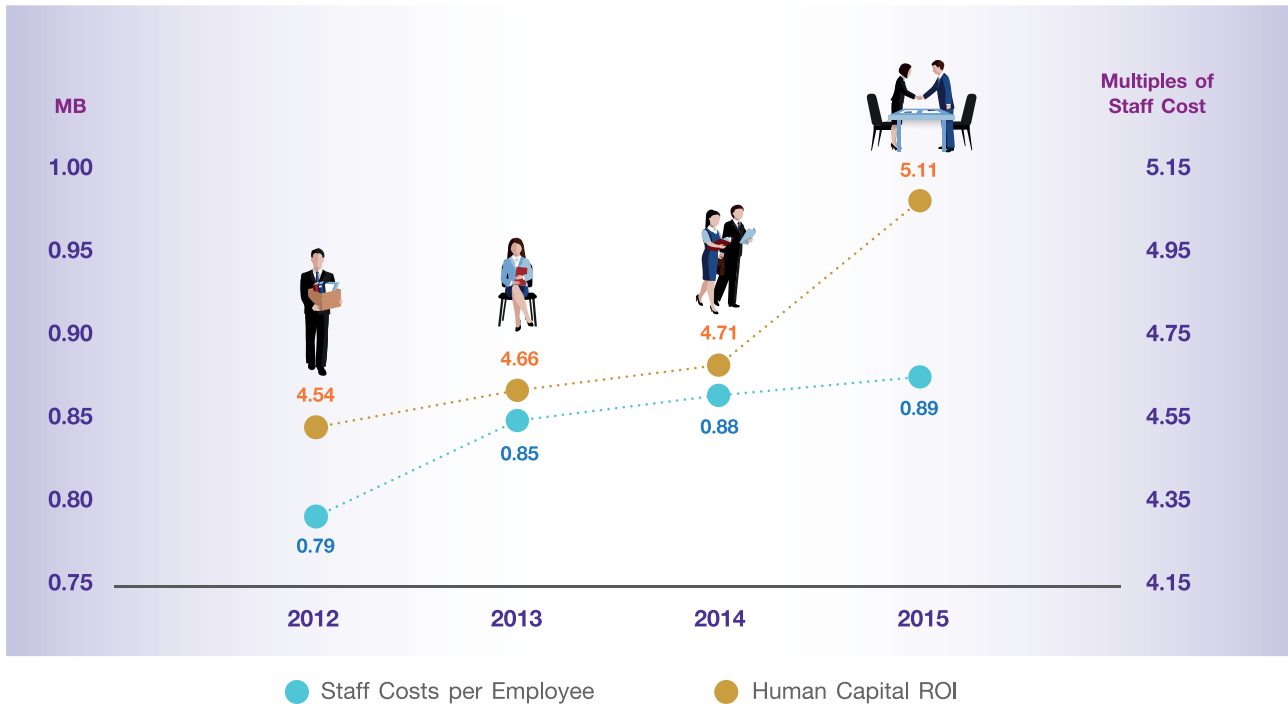
ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงาน โดยใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator หรือ KPI) เป็นหลักในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับผู้บริหารซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้ถ่ายทอดให้พนักงานในระดับต่อ ๆ ไป นำไปกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของตนเองที่สอดคล้องกับผู้บังคับบัญชาและทิศทางของธนาคาร และสำหรับพนักงานใหม่ ธนาคารมีการอบรมเรื่องระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานแบบ SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timely) KPI เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถนำไปกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองได้

นอกจากนี้ธนาคารได้นำแนวทางการกระจายระดับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Rating Distribution) มากำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานตามผลการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสามารถเห็นได้จากการปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี (Merit Increase) และการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Variable Bonus) ที่มีความแตกต่างกันตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล ตามระบบและเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนธนาคารที่กำหนดในแต่ละปีเพื่อให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ดีและเหมาะสมกับผลงานและความรู้ความสามารถ โดยการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานของธนาคารนั้น ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นธรรมตลอดมา

ทั้งนี้ในปี 2558 ธนาคารได้ทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการดึงดูดบุคลากรและรักษาผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่ร่วมงานกับธนาคาร ซึ่งธนาคารจะนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ ไปใช้ปรับปรุงระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการต่อไป



ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อคน



หมายเหตุ: ในปี 2558 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย Average Headcount เพื่อความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลในการวิเคราะห์มากขึ้น

แผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้กับธนาคารได้อย่างมีคุณภาพ ธนาคารได้ระบุแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมด้านกำลังคน ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เสริมสร้างความต่อเนื่องในการบริหารงาน และคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมในการดำรงตำแหน่งงานที่เป็นตำแหน่งงานหลัก (Key management position) ของธนาคาร อันได้แก่ ตำแหน่งงานของประธานกรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการใหญ่ ตำแหน่ง

ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งงานหลักที่สำคัญในโครงสร้างการบริหารจัดการ หรือต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หรือเป็นตำแหน่งที่ต้องการทักษะเฉพาะด้าน มีความชำนาญเชิงลึกหรือยากแก่การทดแทน โดยสำหรับตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่ คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา คัดตอบแทน และบรรษัทภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความต่อเนื่องในการบริหารงานที่เหมาะสม และร่วมพิจารณาแผนพัฒนาเพื่อทดแทนตำแหน่งงาน

กระบวนการจัดทำแผนทดแทนตำแหน่งงาน



การวางแผนเกษียณอายุ

ธนาคารจัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณอายุ โดยจัดกิจกรรมให้กับพนักงานที่จะเกษียณอายุในเรื่องของการวางแผนทางการเงิน การรักษาสุขภาพกายและใจหลังเกษียณ การวางแผนภาษี และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับ เพื่อให้พนักงานได้วางแผนเกษียณอายุให้กับตนเองตามเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ยังจัดกิจกรรมร่วมกับชมรมอดีตพนักงานไทยพาณิชย์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานที่เกษียณอายุด้วยกัน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ธนาคารมีนโยบายเสริมสร้างให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ดีในสำนักงาน โดยจัดตั้งคณะกรรมการติดตามมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสถานที่ทำงาน เพื่อกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาสำนักงานให้เป็นไปตามหลักอาชีวอนามัยในสถานประกอบกิจการ

ธนาคารได้รับรางวัล “สถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2558” จากกรมสวัสดิการ



รางวัล “สถานประกอบกิจการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2558”

และคุ้มครองแรงงาน โดยรางวัลดังกล่าวเป็นการประกาศเกียรติคุณให้กับสถานประกอบการที่มีระบบแรงงานสัมพันธ์และระบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่ดีและเป็นมาตรฐาน สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ การส่งเสริม การพัฒนา และการร่วมแรงร่วมใจ ระหว่างธนาคารและพนักงาน ในการสร้างระบบแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยธนาคารได้รับรางวัลต่อเนื่อง 2 ปี ติดต่อกัน

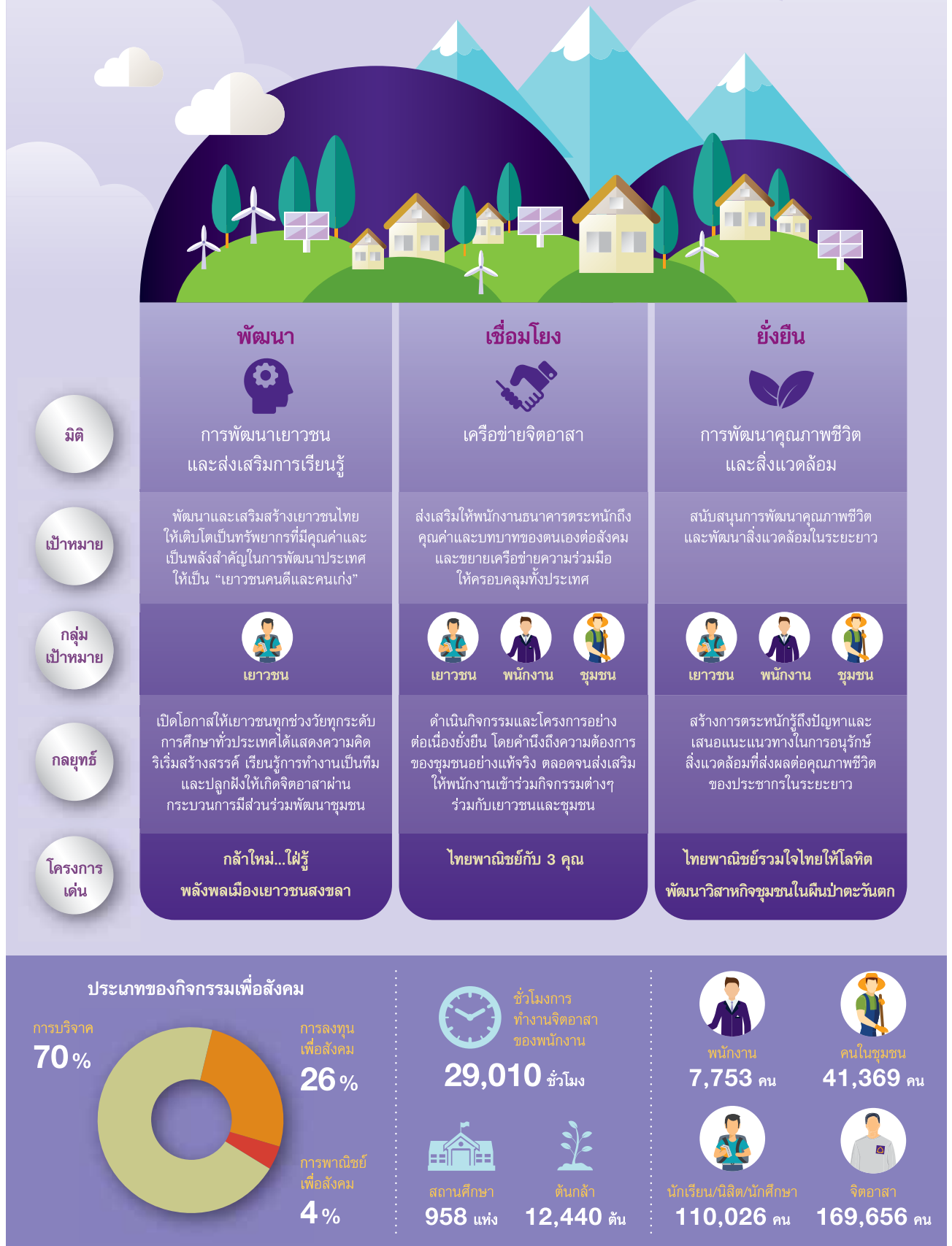
ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (G4-SO1)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ดำเนินธุรกิจเคียงคู่สังคมไทยมายาวนานกว่าศตวรรษ โดยธนาคารร่วมพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืนภายใต้เป้าหมายหลักใน 3 มิติ คือการพัฒนาเยาวชน และส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม มุ่งสู่การพัฒนาเพื่อสร้างรากฐานและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน ที่ผ่านมามีธนาคารดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลและเครือข่ายพันธมิตรอื่นๆ เช่น องค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร พันมิตรทางธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมทั้ง 3 มิติใน 3 ด้านคือ การบริจาค การลงทุนเพื่อสังคม และการพาณิชย์เพื่อสังคม ในปี 2558 ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลได้ยกระดับความร่วมมือในการพัฒนาแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนให้สอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น อันนำมาซึ่งพลังในการขับเคลื่อนโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ก้าวต่อไปของการพัฒนาสังคมไทยสู่ความยั่งยืน คือ ธนาคารจะเดินหน้าให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมทั้ง 3 ด้านอย่างต่อเนื่องและสมดุลควบคู่ไปกับการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ที่จะสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน โดยใช้ศักยภาพของธนาคารเป็นแรงขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ ธนาคารจะมุ่งส่งเสริมการเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือของธนาคาร

เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) อย่างครบวงจรมากยิ่งขึ้น โดยจะกำหนดแนวทางและพิจารณาสนับสนุนให้บุคคล กลุ่มบุคคล หรือชุมชนที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจเพื่อพัฒนาชุมชน และสิ่งแวดล้อมสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึง มีทักษะการบริหารจัดการเงินและธุรกิจที่ดี สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เช่น การพิจารณาสนับสนุนให้กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการต่อยอดธุรกิจเพื่อสังคม จนเกิดเป็นเครือข่ายที่แข็งแกร่ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ นอกจากนี้ธนาคารจะส่งเสริมให้พนักงานและทุกภาคส่วนได้ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ มาร่วมระดมความคิดและทำให้เกิดผลเป็นรูปธรรม จนเกิดเป็นความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างประโยชน์เพื่อสังคม และสนับสนุนให้พนักงานประจำสาขาทั่วประเทศเป็นเสมือนตัวแทนสื่อสารความตั้งใจจริงของธนาคาร เพื่อนำเสียงสะท้อนความต้องการ หรือความคิดเห็นจากชุมชนในท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นกิจกรรมที่ตอบโจทย์ของชุมชนอย่างทั่วถึง และยังคงส่งเสริมให้มูลนิธิสยามกัมมาจลเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนงานด้านพัฒนาเยาวชน และส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยการนำเอาความชำนาญการ รวมถึงประสบการณ์การพัฒนาโครงการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเชิงคุณภาพและปริมาณ เข้าไปกระตุ้นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับภาคีเครือข่าย เพื่อสร้างต้นแบบ และแนวทางในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้สำเร็จและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

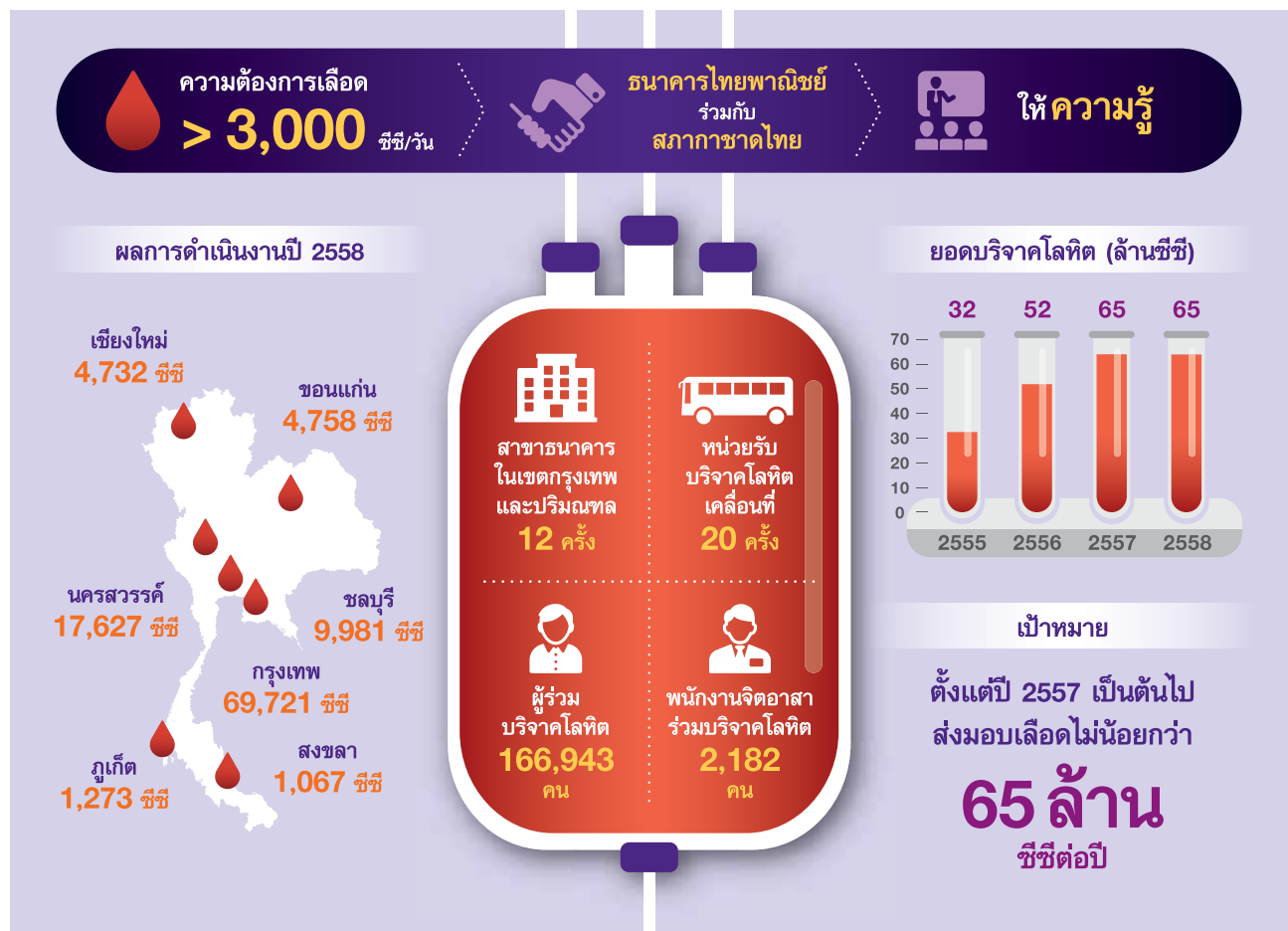
ภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม เพื่อพัฒนาสังคม ปี 2558



โครงการไทยพาณิชย์รวมใจไทยให้โลहित

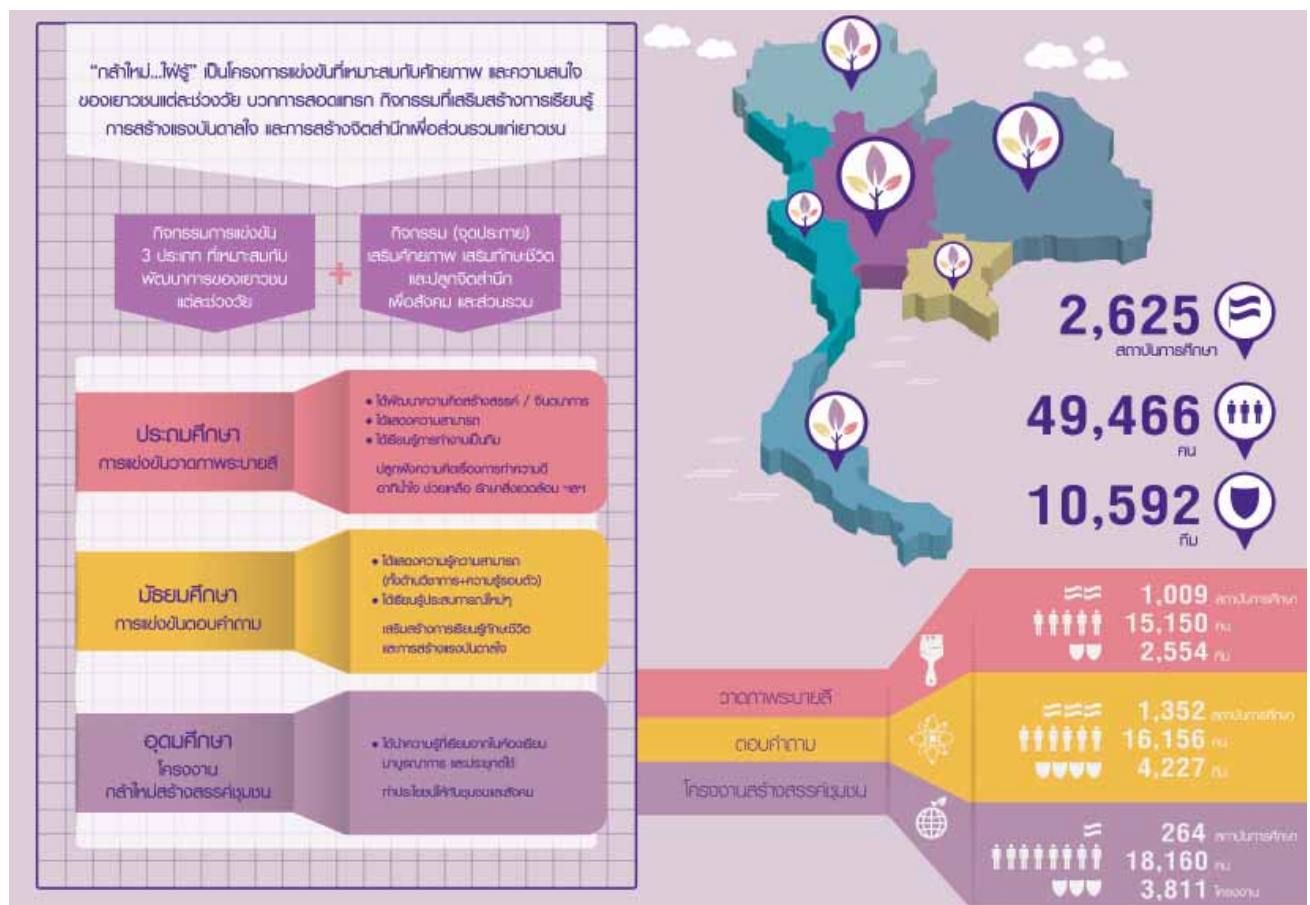
เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทย ธนาคารดำเนินโครงการรับบริจาคโลหิตร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นประจำต่อเนื่องกันเป็นปีที่ 20 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาปริมาณโลหิตให้เพียงพอต่อการใช้รักษาพยาบาลผู้ป่วย และรณรงค์ให้พนักงานธนาคาร ตระหนักถึงความสำคัญของการบริจาคโลหิตด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ และขยายกิจกรรมรับบริจาคโลหิตไปยังภูมิภาคทั่วประเทศ ตลอดจนให้ความรู้เรื่องการเตรียมตัวก่อนการบริจาคโลหิต ด้วยความแข็งแกร่งของเครือข่ายสาขานาธนาคารและความร่วมมือจากพันธมิตร ธนาคารไทยพาณิชย์จึงเป็นสถาบันการเงินที่จัดหาโลหิตเพื่อส่งมอบให้ศูนย์บริการโลหิต

แห่งชาติ สภากาชาดไทยได้สูงที่สุด และเป็นสถาบันการเงินที่มีจุดรับบริจาคโลหิตกระจายอยู่ใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทย คือที่ จังหวัด เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี สงขลา ขอนแก่น และนครสวรรค์ โดยในปี 2558 ธนาคารรับบริจาคโลหิตได้กว่า 65 ล้านซีซี นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดแผนในการสร้างเครือข่ายบริจาคโลหิตกับลูกค้าและคู่ธุรกิจของธนาคาร โดยกำหนดเป้าหมายให้มีผู้บริจาคโลหิตที่สำนักงานใหญ่อย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1,300 คนต่อครั้ง ตลอดจนส่งเสริมความร่วมมือกับพนักงานของหน่วยงานในพื้นที่ใกล้เคียงให้เข้าร่วมกิจกรรมรับบริจาคโลหิตของธนาคารมากขึ้น



โครงการกล้าใหม่...ไผ่รู้

การเสริมสร้างเยาวชนไทยให้เติบโตเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าจะเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการ “กล้าใหม่...ไผ่รู้” ขึ้นตั้งแต่ปี 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกระดับชั้นการศึกษาทั่วประเทศได้แสดงความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเองโดยผ่าน 3 กิจกรรมการแข่งขันแบบทีม โดยรูปแบบของแต่ละกิจกรรมนั้นออกแบบให้เหมาะสมตามวัยและขีดความสามารถตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา ตลอดระยะเวลา 10 ปี ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินโครงการ “กล้าใหม่...ไผ่รู้” โดยมีสถาบันการศึกษากว่า 2,600 สถาบัน และมีเยาวชนกว่า 50,000 คน เข้าร่วมโครงการ ผู้ที่สนใจสามารถเข้าไปเยี่ยมชม ได้ที่ www.scbchallenge.com



โครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา

เพื่อเสริมสร้างให้เยาวชนเข้าใจถึงความสำคัญในการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปลูกฝังความตระหนักรู้ในบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ธนาคกรมอบหมายให้มูลนิธิสยามกัมมาจลสนับสนุนกลุ่มสงขลาฟอรั่ม ในการส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนที่มีอายุระหว่าง 14 ถึง 25 ปี ในจังหวัดสงขลาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์เพื่อชุมชน พัฒนาเยาวชนให้มีความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) มุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะชีวิตและปลูกฝังจิตสำนึกพลเมือง (Active Citizenship) ให้แก่เยาวชนในพื้นที่ผ่านการทำโครงการเพื่อชุมชน (Community Project) และเรียนรู้ร่วมกับพี่เลี้ยง (Coach) จากกลุ่มสงขลาฟอรั่ม

การดำเนินโครงการที่ผ่านมาพบว่าเยาวชนเลือกทำโครงการในชุมชนตามความสนใจ และความสามารถของตนเองใน 6 ประเด็น คือ 1) ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม 2) ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา 3) การพัฒนาชุมชน 4) สุขภาพ 5) การศึกษา/การเรียนรู้ 6) อาชีพ ซึ่งจากบทบาทของเยาวชนในการพัฒนาชุมชนทั้ง 6 ประเด็น ได้แสดงให้เห็นว่าพลังของคนรุ่นใหม่ได้สร้างการมีส่วนร่วมให้คนในชุมชน และภาคส่วนต่างๆ ในจังหวัดลุกขึ้นมาแก้ไขปัญหา จนเกิดการร่วมคิด และร่วมจัดการปัญหาในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม

เป้าหมาย

พัฒนาเยาวชนให้มีทักษะชีวิต มีสำนึกความเป็นพลเมือง และเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ร่วมดูแลและปกป้องบ้านเกิด มุ่งพัฒนาเยาวชนให้มีทักษะชีวิต 5 ด้าน

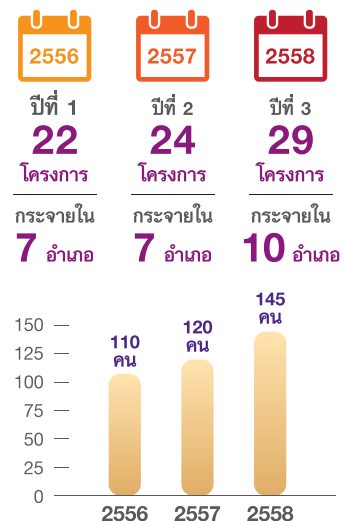


ส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนที่มีอายุระหว่าง 14-25 ปี ในจังหวัดสงขลา

เข้ามามีส่วนร่วมโครงการเพื่อชุมชน (Community Project) และเรียนรู้ร่วมกับพี่เลี้ยง (Coach) จากสงขลาฟอรั่ม



จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา



การดำเนินงานโครงการ 3 ปีที่ผ่านมา (ปี 2556-2558)

มีเยาวชนเข้าร่วมโครงการ 375 คน และทำโครงการรวม 75 โครงการ แบ่งเป็น





นางสาวอลิสา บินดูติ๊ะ (ฝน)
สมาชิกโครงการ Law Long Beach
ศึกษากฎหมายเพื่อคุ้มครองหาดทรายอย่างยั่งยืน

“...ทำโครงการเป็นปีที่ 2 แล้วค่ะ เราช่วยกันวิเคราะห์ เจตนารมณ์ ข้อดี ข้อเสียของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้เรียนรู้ว่า แม่ชายหาด เป็นสาธารณสมบัติที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับป่าไม้ แต่กลับไม่มีกฎหมายคุ้มครองหาดที่ชัดเจน ได้เรียนรู้ว่า จุดอ่อน และช่องว่างของกฎหมายที่มีอยู่เป็นเพราะกฎหมายไม่ได้ยึดโยงกับสังคม และได้เรียนรู้อีกว่า เราดูกฎหมายเพียงตัวเดียวไม่ได้ แต่ต้องศึกษากฎหมายตัวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพราะบางครั้งมันมีผลเชื่อมโยงกัน ตอนแรกคิดว่าน่าจะทำไมยาก พอทำจริงก็พบว่าเรายังมีเรื่องที่เรายังตั้งใจยังไม่แตกอีกมาก แต่ก็ทำต่อจนกว่าจะสำเร็จ พวกเราอยากให้มีกฎหมายหาด เพราะมันเป็นเครื่องมือเดียวที่ทำให้ประชาชนมีสิทธิในการดูแลปกป้องทรัพยากรของชุมชนตัวเองได้...”

องค์กรพัฒนาเอกชน 4 แห่ง ดำเนินการใน 4 ภูมิภาค ในพื้นที่ 8 จังหวัด



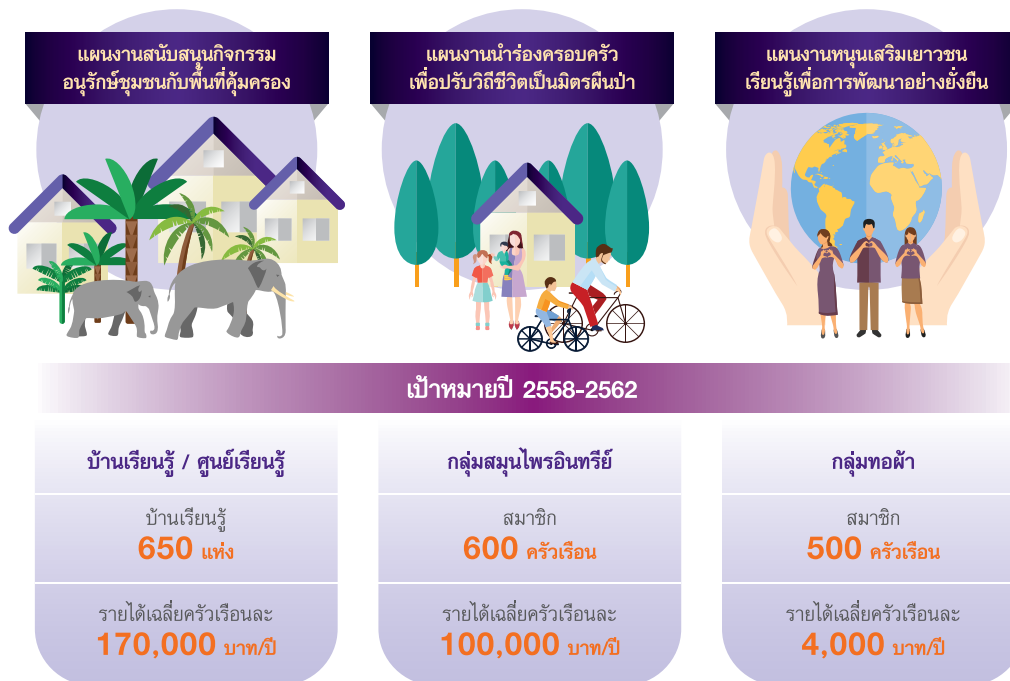
จากความสำเร็จในจังหวัดสงขลาทำให้ในปี 2558 มูลนิธิสยามกัมมาจล จึงร่วมมือกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ขยายผลโครงการพลังพลเมืองเยาวชนสงขลา ไปสู่อีก 3 พื้นที่ คือ จ.น่าน จ.สมุทรสงคราม และ จ.ศรีสะเกษ รวม 4 โครงการ โดยมีระยะเวลาสนับสนุนรวม 3 ปี (พ.ศ. 2557-2560) ทั้งนี้มูลนิธิฯ มีบทบาทหลักในการพัฒนากระบวนการปรับเปลี่ยนวิถีคิดและวิถีทำงานของเจ้าหน้าที่โครงการ โดยเจ้าหน้าที่จากมูลนิธิฯ จะเข้าไปเป็นพี่เลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่โครงการ เพื่อสร้างพื้นที่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการได้เรียนรู้ระหว่างกัน หนุนเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อยกระดับบทบาทเจ้าหน้าที่โครงการจากผู้สอนเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ ตลอดจนหาเครือข่ายสนับสนุนองค์กรให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างต่อเนื่อง

โครงการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในผืนป่าตะวันตก

เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตสู่ความยั่งยืน ธนาคารเดินหัวสนับสนุนโครงการรักษาผืนป่าตะวันตก ภายใต้วัตถุประสงค์เชิงพัฒนา คือ ชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข มีรายได้อยู่อย่างพอเพียงและยั่งยืน ทั้งนี้ผืนป่าตะวันตกเป็นผืนป่าขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อประเทศไทย ครอบคลุมพื้นที่กว่า 12 ล้านไร่ อยู่ทางภาคตะวันตกของประเทศไทย ในพื้นที่ 6 จังหวัด

คือ ตาก กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี ครอบคลุม 11 เขตอุทยานแห่งชาติ 6 เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เป็นพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธารและแหล่งรวมทรัพยากรธรรมชาติที่มีความหลากหลาย มีชุมชนตั้งถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่คุ้มครองทั้งสิ้น 131 ชุมชน และชุมชนในแนวขอบพื้นที่คุ้มครองหรือแนวกันชน 154 ชุมชน คิดเป็นประชากร 40,587 ครัวเรือน

แผนการดำเนินงานหลัก



ในปี 2558 โครงการได้ดำเนินมาถึงในระยะที่ 2 ซึ่งมีแผนการดำเนินงาน 5 ปีตั้งแต่ปี 2558 ถึง 2562 โดยธนาคารไทยพาณิชย์สนับสนุนการดำเนิน “โครงการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในผืนป่าตะวันตก” ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องมาจากโครงการชุมชนวิถีชีวิตเป็นมิตรกับผืนป่าตะวันตกที่มุ่งสนับสนุนให้ชุมชนที่ตั้งอยู่กลางป่าทั้งสิ้น 131 ชุมชนสามารถดำรงชีวิตร่วมกับวิถีธรรมชาติได้อย่างสมดุลและมีความสุขทั้งในด้าน การประกอบอาชีพ การดูแลฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติพร้อมกันนี้ ยังได้ส่งเสริมให้ชุมชนที่อยู่บริเวณแนวกันชนของผืนป่าตะวันตก 154 ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน โดยมีแผนการดำเนินโครงการหลักคือ ส่งเสริมเครือข่ายชุมชนเข้มแข็งและการบริหารจัดการตนเอง อาทิ กลุ่มสมุนไพรรักษาโรค กลุ่มกาแฟต้นน้ำ กลุ่มผ้าทอ รวมถึงการพัฒนาฐานรายได้ของมูลนิธิสืบนาคะเสถียรสู่ความยั่งยืนขององค์กร และการบริหารจัดการโครงการ เช่น ประสานงานชุมชน

กับหน่วยงานต่าง ๆ ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารองค์กร การพัฒนาบุคลากร

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งหวังให้กลุ่มอาชีพของชุมชนในผืนป่าตะวันตกมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ และมีกระบวนการจัดการตนเองที่ดี เพื่อยกระดับสู่วิสาหกิจชุมชนควบคู่ไปกับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ผืนป่าที่อุดมสมบูรณ์ และสัตว์ป่าตามแนวคิดที่ว่า “คนอยู่ได้ ป่าอยู่ได้ สัตว์ป่าอยู่ได้” โดยธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณและองค์ความรู้ในการพัฒนาอาชีพของคนในชุมชนเพื่อที่จะได้ร่วมกันอนุรักษ์ผืนป่าได้อย่างยั่งยืน สันติสุข รวมไปถึงการพัฒนาและเพิ่มช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากชุมชนภายใต้แบรนด์ “จอมป่า (Jompa)” โดยส่วนหนึ่งของรายได้จะเป็นกองทุนกลั่นคืนสู่การรักษาทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนได้โดยตัวชุมชนเอง

โครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ

การให้ความรู้พื้นฐานทางการเงินที่เหมาะสมตั้งแต่เด็กนั้นจะช่วยเสริมสร้างให้เด็กเข้าใจพฤติกรรมในการใช้จ่าย รู้จักการวางแผน มีทัศนคติที่ดีต่อการเก็บออมเงิน และเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวินัยทางการเงินที่ดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการวางรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมั่นคง ธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลเล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้ดำเนินโครงการ “ไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ” ตั้งแต่ปี 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนเข้าใจถึงความสำคัญของการบริหารจัดการการเงิน นำความรู้ที่ได้ไปฝึกฝนจนเกิดเป็นทักษะ และพัฒนาตนเองให้มีวินัยทางการเงินที่ดี รู้จักวิธีการหารายได้ รู้จักเก็บออม รู้จักใช้จ่าย ผ่านการ

จัดกิจกรรมให้ความรู้ในรูปแบบที่สนุกสนานเข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารได้ใช้ศักยภาพความเชี่ยวชาญด้านการเงินมาสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม นำมาซึ่งความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเยาวชนอย่างยั่งยืน โดยในปี 2557-2558 ธนาคารได้จัดอบรมพนักงานจิตอาสาทั้งจากสาขาและสำนักงานใหญ่ไปแล้ว 2 รุ่น เพื่อเป็นวิทยากรสอนในเรื่อง “คุณค่าเงิน” มีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวนกว่า 100 คน และได้จัดกิจกรรมกับนักเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้นไปแล้วจำนวน 958 คน จาก 22 โรงเรียนใน 18 จังหวัด



โครงการหลักของธนาคารไทยพาณิชย์กับการพัฒนาสังคม

โครงการ	เป้าหมาย	กลยุทธ์	ผลการดำเนินงานปี 2558
การพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้			
ทุนการศึกษา	เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับเยาวชนที่มีความตั้งใจเรียนแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักเรียนจากโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ซึ่งเป็นถิ่นทุรกันดาร ห่างไกล จำนวน 184 โรงเรียน และจากโรงเรียนเครือข่ายของธนาคาร จำนวน 162 โรงเรียน	- สนับสนุนทุนการศึกษา แบบต่อเนื่องจนกระทั่งจบการศึกษา ในระดับปริญญาตรี - มีระบบฐานข้อมูลผู้รับทุนการศึกษา เพื่อใช้ในการบริหารจัดการโครงการ - เสริมสร้างประสบการณ์ นอกห้องเรียนให้กับผู้รับทุนได้มีโอกาสเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- มอบทุนการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 346 ทุน แบ่งเป็น 1) กลุ่มนักเรียนศิษย์เก่าโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนจำนวน 184 ทุน 2) กลุ่มอุปถัมภ์ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา จำนวน 162 ทุน
ศิลปะสร้างสรรค์	- เสริมสร้างพัฒนาการให้กับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา - สร้างศูนย์การเรียนรู้ศิลปะ สร้างสุข 5 ศูนย์ในโรงเรียนปัญญานุกูล - ส่งเสริมให้เกิดครูต้นแบบให้กับโรงเรียนปัญญานุกูลทั่วประเทศ 19 โรงเรียน	- ร่วมมือกับสถาบันศิลปะบำบัดตามแนวทางมนุษยปรัชญา ในการออกแบบกระบวนการเรียนรู้เพื่อเด็กพิเศษ - สร้างองค์ความรู้ด้านศิลปะบำบัดตามแนวทางมนุษยปรัชญาให้กับคุณครูต้นแบบ เพื่อนำไปออกแบบและประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา	- มีศูนย์การเรียนรู้ศิลปะสร้างสรรค์ที่โรงเรียนกวีละอุนกุล จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นแห่งที่ 5 ครบตามเป้าหมาย - คุณครูต้นแบบจำนวน 96 คน จาก 19 โรงเรียนปัญญานุกูลทั่วประเทศ ได้รับการอบรมตามหลักสูตร ครบตามเป้าหมาย - คุณครูต้นแบบจาก 5 ศูนย์การเรียนรู้ศิลปะสร้างสรรค์ จำนวน 40 คน ได้รับการฝึกให้เป็นวิทยากร พี่เลี้ยง เพื่อสานต่อโครงการ



พิธีมอบทุนการศึกษาให้นักเรียนศิษย์เก่าโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.) 184 ทุน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน ส่งเสริมเยาวชนให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาเป็น “คนดีและคนเก่ง” ของสังคม และกลับไปพัฒนาท้องถิ่นตน



ธนาคารไทยพาณิชย์ ตระหนักถึงคุณค่า “หุ่นละครเล็ก” ศิลปะการแสดงอันเลื่องชื่อและทรงคุณค่าของไทย สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิธรรมาภิบาล หุ่นละครเล็ก (โจหลุยส์) ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จวบจนปัจจุบัน

โครงการ	เป้าหมาย	กลยุทธ์	ผลการดำเนินงานปี 2558
พัฒนาเยาวชน ในชุมชน ท้องถิ่น 4 ภาค	ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาเด็ก เยาวชน และบุคลากร ในท้องถิ่น ให้เกิด “จิตสำนึกความเป็นพลเมือง (Active citizen)” จำนวน 12 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 3 จังหวัด	ร่วมกับหน่วยงานในท้องถิ่น จัดหลักสูตรเพื่อสร้างกลไกในการพัฒนาเด็ก เยาวชน และครอบครัวในพื้นที่อย่างยั่งยืน	- เครือข่ายแกนนำเด็ก และเยาวชน จากรุ่นสู่รุ่น จำนวน 300 คน - ศูนย์เรียนรู้ปฏิบัติการในพื้นที่ด้านการพัฒนาเด็ก และเยาวชน จำนวน 12 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
ภาคีทุนพลังครู	เสริมสร้างและกระตุ้นให้เกิด “เครือข่ายการเรียนรู้” ของครู เพื่อยกระดับทักษะ ความสามารถในการออกแบบการเรียนการสอนให้ผู้เรียน มีความรู้ มีทักษะ และมีคุณลักษณะนิสัยที่ดีต่อเนื่อง	- จัด Workshop เพื่อเปิด “พื้นที่เรียนรู้” ภาคประชาสังคมร่วมกับเครือข่ายอาจารย์ - สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนจากโจทย์จริงของสังคม	สร้างภาคีเครือข่ายทุนพลังครู จำนวน 23 องค์กร โดยมีการติดต่อ เชื่อมโยงงานระหว่างกันผ่านช่องทางออนไลน์
เครือข่ายมหาวิทยาลัย สร้างสรรค์สังคม เพื่อประเทศไทย ที่น่าอยู่	ส่งเสริมให้เกิด “เครือข่าย” ความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคมและมหาวิทยาลัย ที่เปิดหลักสูตรการสอนด้านศิลปะ และการสื่อสาร โดยส่งเสริมให้เยาวชนเรียนรู้จากโจทย์สังคม และพัฒนาทักษะด้านการผลิตสื่อคุณภาพ	- จัด Workshop เพื่อเปิด “พื้นที่เรียนรู้” ภาคประชาสังคมร่วมกับเครือข่ายอาจารย์ - สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนจากโจทย์จริงของสังคม เข้าสู่วิชาเรียนในหลักสูตรปกติของคณะ - สนับสนุนให้เกิดการเผยแพร่ผลงานสื่อของนักศึกษาในโครงการ	- สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษา 12 แห่ง และองค์กรภาคประชาสังคม - เผยแพร่ผลงานสื่อสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณภาพสู่สังคม
การสร้างเครือข่ายจิตอาสา			
SCB ชวนกันทำดี	- ส่งเสริมให้พนักงาน เกิดความสนใจที่จะอุทิศเวลาว่างในการทำประโยชน์แก่สังคมและชุมชน - มีพนักงานธนาคารเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ปี 2558 จำนวน 8,000 คน และสำหรับในปี 2559 มากกว่า 9,000 คน และ 11,000 คน ในปี 2560	- กำหนดค่านิยมองค์กร “iSCB” ให้พนักงานได้ยึดถือในการปฏิบัติ - กำหนดกรอบและเป้าหมายของโครงการตามแนวทางการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร	- ดำเนินโครงการ 96 โครงการ จำนวนจิตอาสา 8,285 คน แบ่งเป็น - ทำดีเพื่อน้อง 43 โครงการ 3,403 คน - ทำดีเพื่อชุมชน 35 โครงการ 3,368 คน - ทำดีเพื่อสิ่งแวดล้อม 18 โครงการ 1,514 คน

โครงการ	เป้าหมาย	กลยุทธ์	ผลการดำเนินงานปี 2558
การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม			
ตลาดสุขใจสัญจร	- เพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้กับเกษตรกรถึงมือผู้บริโภคโดยตรง - ให้พนักงานและบุคคลทั่วไปในบริเวณ SCB Park Plaza ได้บริโภคผลผลิตทางการเกษตร ที่มีคุณภาพดีในราคายุติธรรม - เป็นต้นแบบของการดำเนินโครงการที่มูลนิธิสังคมสุขใจจะขยายผลไปยังองค์กรอื่น ๆ	- ร่วมกับมูลนิธิสังคมสุขใจในการพัฒนาระบบส่งเสริมการตลาดเชื่อมโยงกับระบบการชำระเงินของธนาคาร - ส่งเสริมการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อินทรีย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต - สนับสนุนให้พนักงานธนาคารสมัครเป็นสมาชิกของตลาดสุขใจ - ให้ความอนุเคราะห์สถานที่ในการบรรจุผลิตภัณฑ์ และแจกจ่ายสินค้า	- จัดกิจกรรมตลาดสุขใจสัญจรรวมทั้งสิ้น 11 ครั้ง - มีรายได้จากการจัดกิจกรรมตลาดสุขใจสัญจร 929,408 บาท ได้จำนวนสมาชิก 400 คน
เพาะกล้าป่าชายหาด	อนุรักษ์และฟื้นฟูป่าชายหาดและระบบนิเวศชายฝั่งทะเลบริเวณเขตพระราชฐานชั้นนอกของพระราชวังสนามจันทร์และค่ายพระรามหก จังหวัดเพชรบุรีให้เป็นพื้นที่ตัวอย่างสำหรับการเรียนรู้สังคมพืชชายหาดดั้งเดิม	- ร่วมมือกับมูลนิธิพระราชวังสนามจันทร์ มูลนิธิสืบนาคะเสถียร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ในการออกแบบและพัฒนาพื้นที่ตัวอย่างของป่าชายหาด - สร้างกระบวนการเรียนรู้ระหว่างเจ้าของพื้นที่ และชุมชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อเนื่องและยั่งยืน	- ธนาคารนำจิตอาสา SCB ชวนกันทำดี รวมกว่า 70 คน เข้าไปร่วมเรียนรู้ และทำกิจกรรมอนุรักษ์ฟื้นฟูป่าชายหาดและระบบนิเวศ พร้อมทั้งร่วมเพาะกล้าไม้สังคมพืชชายหาดจำนวนทั้งสิ้น 4,500 กล้า - แบบภูมิทัศน์ป่าชายหาดบริเวณเขตพระราชฐานชั้นนอกของพระราชวังสนามจันทร์
ช่วยผู้ประสบภัยกับไทยพาณิชย์	- ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ใน 2 แนวทางคือ 1) การให้ความช่วยเหลือแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที 2) การให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูระยะปานกลางเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน	- ร่วมกับเครือข่ายสาขาของธนาคารหน่วยงานราชการ และองค์กรสาธารณกุศลอื่น ๆ เช่น กองทัพอากาศ สภากาชาดไทย - จัดทำฐานข้อมูลของภัยธรรมชาติในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศมากำหนดแผนในการจัดส่งถุงยังชีพไปยังพื้นที่ประสบภัย	อุทกภัย - กองทุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยเหตุการณ์น้ำท่วมในเมียนมา 3,530,200 บาท แผ่นดินไหว - ส่งมอบเงินบริจาคให้แก่สภากาชาดไทยเพื่อส่งต่อไปยังสภากาชาดเนปาลรวม 35,035,017 บาท ภัยแล้งและภัยหนาว - สนับสนุนถังบรรจุน้ำดื่มขนาด 2,000 ลิตร และติดตั้งเครื่องกรองน้ำ พร้อมสิ่งปลูกสร้างมอบให้แก่โรงเรียน และชุมชนใน 15 พื้นที่ รวม 9 จังหวัด - นำผ้าสำหรับตัดชุดเครื่องแบบพนักงานหญิงที่ไม่ใช้แล้ว มาทำเป็นผ้าห่มมอบให้กับผู้ประสบภัยหนาวจำนวน 6,000 ผืน

โครงการ	เป้าหมาย	กลยุทธ์	ผลการดำเนินงานปี 2558
การสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม			
เยาวชนคนดนตรี และการอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมไทย	- ส่งเสริมการศึกษาด้านดนตรีสากลและดนตรีคลาสสิกใน 3 สถาบันการศึกษาหลักทางด้านดนตรี ของประเทศไทย - ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยอันทรงคุณค่าผ่าน 4 องค์กรหลัก	- ร่วมมือกับสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร และ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ และมีเวทีในการจัดแสดงผลงานดนตรีสากล และดนตรีคลาสสิกของเยาวชน - สนับสนุนมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพฯ มูลนิธิราชสกุลอาภากร มูลนิธิจักรพันธ์ุโปษยกฤต นาฏยศาลา หุ่นละครเล็ก โจหลุยส์เฮียเตอร์ ในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยในด้านต่าง ๆ	- สนับสนุนการแสดงโขนพระราชทานมูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพในสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ - สนับสนุนการประกวดแข่งขันดนตรีไทยซึ่งถ้วยพระราชทานสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ของมูลนิธิราชกุลอาภากร - สนับสนุนการแสดงดนตรีคลาสสิกของเยาวชนคนดนตรีจากสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา - สนับสนุนค่ายดนตรีฤดูร้อนของคณะดุริยางคศาสตร์ (Silpakorn Summer Music Camp) การแสดงดนตรีคลาสสิกของวง ProMusica มหาวิทยาลัยศิลปากร - สนับสนุนการแสดงดนตรีของวง Thailand Philharmonic Orchestra จากวิทยาลัยดุริยางคศิลป์มหาวิทยาลัยมหิดล - สนับสนุนการแสดงหุ่นละครเล็กโจหลุยส์เฮียเตอร์ - สนับสนุนการซ้อมหุ่นกระบอกของมูลนิธิจักรพันธ์ุโปษยกฤต

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ในปัจจุบันทั่วโลกกำลังเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการขาดแคลนทรัพยากรที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมีบทบาทในการขับเคลื่อนสังคมสู่ความยั่งยืน ธนาคารไทยพาณิชย์เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวและตระหนักดีว่าธนาคารพึงดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร ยังต้องพึ่งพาพลังงานและทรัพยากร เช่น น้ำ ไฟฟ้า กระดาษ น้ำมัน ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงกำหนดแนวทางส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าครอบคลุม 3 ด้านหลัก คือ วนรงศ์การ

ประหยัดพลังงาน และทรัพยากรภายในองค์กร การให้ความรู้แก่ลูกค้าและบุคคลทั่วไป และการขยายความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ

ธนาคารเดินหน่ยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องด้วยธนาคารตระหนักดีว่าสิ่งแวดล้อมที่ดีจะเป็นรากฐานสำคัญของคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งนี้ธนาคารอยู่ในระหว่างการจัดเตรียมนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการของธนาคาร เช่น สินเชื่อธุรกิจพลังงาน โดยธนาคารจะกำหนดทิศทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้ชัดเจนเป็นระบบ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังให้พนักงานธนาคารทุกคนมีทัศนคติที่ดีกับการอนุรักษ์ทรัพยากร และปฏิบัติจนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวัน

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม



โครงการสินเชื่อธุรกิจพลังงาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน เนื่องจากพลังงานถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและการดำรงชีวิตของประชาชน ในปัจจุบันผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเริ่มทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้หลายภาคส่วนหันมาใช้พลังงานทางเลือกแทนพลังงานจากฟอสซิลเพื่อเป็นการลดการพึ่งพาแหล่งเชื้อเพลิงเพียงแหล่งเดียว และลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยที่ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญและโอกาสในการนำเสนอสินเชื่อธุรกิจพลังงานทางเลือกและบริการให้คำปรึกษาที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ธนาคารจึงเดินหน่ยสนับสนุนโครงการพลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด อย่างต่อเนื่อง

ในปี 2558 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และผู้จัดการเงินกู้ส่วนโครงการให้กับ บริษัท กันกุลเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน) สำหรับโครงการ WIND ENERGY DEVELOPMENT (WED) เป็นการพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม กำลังการผลิต 60 เมกะวัตต์ มูลค่าโครงการรวม 5,250 ล้านบาท ตั้งอยู่ที่ ต.ห้วยบง อ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา ซึ่งถือเป็นความภาคภูมิใจอีกครั้งหนึ่งของธนาคารที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนทางการเงินให้แก่โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนขนาดใหญ่อีกครั้งหนึ่ง

ธนาคารดำเนินการตรวจสอบทุกโครงการที่เข้าร่วมโครงการสินเชื่อธุรกิจพลังงานของธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการดำเนินงานถูกต้องตามกฎหมาย ผ่านขั้นตอนการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสังคมหรือจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมแล้วเสร็จก่อนเริ่มดำเนินโครงการ นอกจากนี้ธนาคารจะตรวจติดตาม และประเมินความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของธนาคารที่จะส่งเสริมให้ลูกค้าหรือคู่ค้าดำเนินธุรกิจให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืน



นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมลงนามโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน (Energy Saving Loan) ของกระทรวงพลังงาน วงเงินรวม 4,500 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยลดการใช้พลังงานในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 3.5 ต่อปี ระยะเวลาสินเชื่อสูงสุด 5 ปี วงเงินสูงสุด 50 ล้านบาทต่อโครงการ ให้แก่ผู้ประกอบการที่สนใจลงทุนติดตั้งอุปกรณ์เพื่อลดการใช้พลังงานไปจนถึงการลงทุนก่อสร้างอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน

“ธนาคารไทยพาณิชย์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพลังงานทดแทน จึงได้สร้างทีมงานเฉพาะทางในการศึกษาการสนับสนุนทางการเงินให้กับธุรกิจพลังงานทดแทน โดยเฉพาะโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม ทั้งนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่ริเริ่มทำการศึกษาและให้การสนับสนุนทางการเงินอย่างต่อเนื่องต่อโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศไทย”

คุณอาทิตย์ นันทวิทยา
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและรองประธานกรรมการบริหาร

ผลการดำเนินงานโครงสร้างสินเชื่อพลังงานปี 2558 และเป้าหมาย

ปี	 พลังงาน ลม	 พลังงาน แสงอาทิตย์	 พลังงาน น้ำ	 พลังงาน ฟอสซิล และอื่นๆ
2556	3%	19%	10%	69%
2557	5%	22%	12%	61%
2558	4.7%	26.7%	11.3%	57.2%
เป้าหมายปี 2562	34%	5%	13%	48%

การบริการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในปี 2558 ธนาคารไทยพาณิชย์ดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ครอบคลุมการใช้ทรัพยากรไฟฟ้า น้ำ กระดาษ และเชื้อเพลิง โดยธนาคารกำหนดแนวทางที่จะพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการใช้พลังงานและทรัพยากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้กำหนดมาตรการให้สอดคล้องกับนโยบาย ตลอดจนทบทวนเป้าหมายการใช้ทรัพยากรต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวให้เหมาะสม

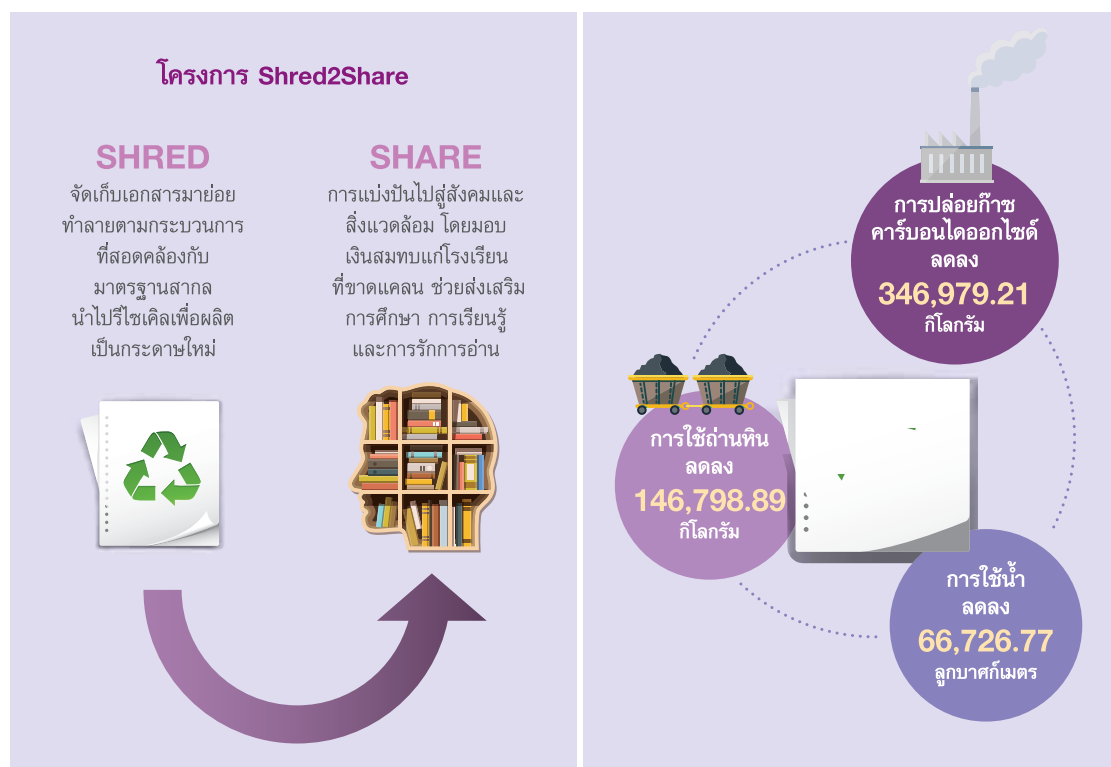
ต่อไป นอกจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ธนาคารยังส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานคิดค้นนวัตกรรมเพื่อลดการใช้ทรัพยากรอย่างสร้างสรรค์และง่ายต่อการนำไปใช้งาน เช่น การลดการใช้กระดาษ โดยใช้แอปพลิเคชัน SCB ดีดี ดีดี บริการฝาก-ถอน-โอน-จ่ายบิลที่สาขาด้วย QR Code ซึ่งธนาคารจะคัดเลือกนวัตกรรมที่โดดเด่นไปทดลองใช้จริงทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินการปี 2558			
ลดการใช้น้ำ ร้อยละ 0.6	ลดการใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 3.88	ลดการใช้กระดาษ ร้อยละ 20	ลดการปล่อย คาร์บอนไดออกไซด์ ร้อยละ 9.37

โครงการ Shred2Share

ธนาคารเข้าร่วมโครงการ Shred2Share “ข้อมูลปลอดภัยใส่ใจสิ่งแวดล้อม” เป็นปีที่ 8 ร่วมกับ บริษัทไทยบริติชซีเคียวริตี้ พรินต์ จำกัด (มหาชน) ในเอสซีจี เปเปอร์ ผู้ให้บริการ InfoZafe โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการจัดเก็บและทำลายข้อมูลอย่างปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ควบคู่กับการรณรงค์เรื่องการลดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยการรีไซเคิลกระดาษที่ย่อยแล้วมาทำเป็นกระดาษใหม่ หรือใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับผลิตเฟอร์นิเจอร์

สำหรับปี 2558 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำเอกสารสำคัญมาทำลายในโครงการฯ เป็นจำนวน 1,334.54 ตัน เมื่อนำมาย่อยทำลายอย่างปลอดภัยแล้วนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลแล้วสามารถคำนวณเป็นลดการใช้คาร์บอนไดออกไซด์ การใช้ถ่านหิน และการใช้น้ำ ได้ดังนี้



มาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสถานที่ทำงาน

ธนาคารนครงค์ให้พนักงานทุกคนใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น e-NEWS โปสเตอร์ และกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการจัดการสำนักงานโดยนำหลัก “5 ส” ซึ่งประกอบไปด้วย “สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย” มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมจิตสำนึกให้พนักงานมีระเบียบวินัย รักษาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้เรียบร้อย

จากเหตุอัคคีภัยที่สำนักงานใหญ่ในเดือนกุมภาพันธ์ 2558 ธนาคารได้เห็นความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงานควบคู่ไปกับการบรรณกิจให้พนักงานใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยธนาคารได้ดำเนินโครงการมาตรฐานใหม่ในการจัดสำนักงานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสถานที่ทำงาน (New workplace safety standard) โดย

แต่งตั้งให้แต่ละชั้นภายในอาคารมีผู้บริหารและพนักงานทำหน้าที่ (1) Floor Champion (2) Zone Leader (3) Fire Warden Deputy (4) Fire Warden และ (5) Searcher เพื่อควบคุมดูแลและตรวจสอบพื้นที่ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสถานที่ทำงานและหลักการที่กำหนด ตลอดจนตรวจสอบให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยให้ครบถ้วน นอกจากนี้ธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะติดตามผลมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสถานที่ทำงาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบพื้นที่ทุกชั้นเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และแจ้งผลแก่ Floor Champion และ Zone Leader รับทราบ ในปัจจุบันการดำเนินโครงการครอบคลุมที่ทำการของธนาคารทั้งอาคารรัชโยธิน อาคาร Plaza East อาคาร Plaza West A อาคาร Plaza West B อาคารชิดลม อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารอาร์ซีพี



ธนาคารได้มีการจัดอบรมหลักสูตร “การป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้นสำหรับพนักงาน” ร่วมกับสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และสถานีดับเพลิงสุทธีสาร กองปฏิบัติการ 3 เพื่อให้พนักงานทุกระดับของธนาคารได้เรียนรู้ทักษะเพื่อป้องกันการเกิดเพลิงไหม้ในภาวะเบื้องต้น โดยมีการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และมีความคุ้นเคยกับการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการดับเพลิง



โครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED

ธนาคารดำเนินงานเปลี่ยนหลอดไฟแสงสว่างเป็นหลอดไฟ LED ในอาคารจำนวน 10 แห่ง เช่น สำนักงานใหญ่ อาคารชิดลม อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารอาร์ซีที เพื่อช่วยประหยัดพลังงาน นอกจากนี้ธนาคารจะเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟ LED ในสาขาธนาคารที่เปิดใหม่ หรือในพื้นที่ที่ปรับปรุงใหม่ทั้งหมด

โครงการรณรงค์ประหยัดน้ำ

ธนาคารเริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่เดือนกันยายน ปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณน้ำที่ใช้ในการขัดล้างห้องน้ำทุกชั้นใน 3 อาคาร ได้แก่ อาคารรัชโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม และธนาคารกำหนดเป้าหมายลดการใช้น้ำที่ร้อยละ 40 ผลดำเนินงานปี 2558 พบว่าสามารถประหยัดน้ำได้ 479,760 ลิตร หรือร้อยละ 58.1 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้



การลดกระดาษในการประชุม

ธนาคารรณรงค์ให้หน่วยงานต่างๆ ใช้กระดาษอย่างรู้คุณค่าและคุ้มค่า โดยเฉพาะการจัดประชุมที่ต้องมีการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม และที่ดำเนินการเป็นตัวอย่างในการประชุมระดับบริหารที่ไม่มีการใช้เอกสาร โดยใช้ผ่านแอปพลิเคชันบน iPad อาทิ การประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการจัดการ ปี 2558 สามารถลดปริมาณกระดาษได้ 64,500 แผ่น และมีการขยายผลไปยังการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ

โครงการส่งเสริมการใช้พลังงานในกิจกรรมการขนส่งให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ธนาคารดำเนินโครงการ เพื่อลดการใช้พลังงานในกิจกรรมการขนส่งของธนาคาร เช่น โครงการปรับลดความจุเครื่องยนต์ของหน่วยงานจาก 1,800 ซีซี เป็นเครื่องยนต์ขนาด 1,600 ซีซี จำนวน 54 คัน และโครงการเปลี่ยนรถยนต์ผู้บริหารเป็นรถยนต์ไฮบริด จำนวน 15 คัน ทั้งนี้ธนาคารจะดำเนินการเปลี่ยนยานพาหนะที่ครบวาระการใช้งาน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



โครงการรถ Mini Bus รับส่งพนักงาน

ธนาคารดำเนินการเปลี่ยนรถตู้รับส่งพนักงานเป็นรถมินิบัส ตั้งแต่เดือนตุลาคม ปี 2558 ใน 2 เส้นทางหลัก คือ จากอาคารรัชโยธิน และจากอาคารชิดลม ไปยังจุดต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงาน ช่วยลดการใช้รถส่วนตัวมาทำงาน และส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยสามารถลดจำนวนรถตู้ที่ใช้ลงได้ถึงวันละ 7 คัน

นโยบายการดำเนินงานปรับเปลี่ยนการเดินทางโดยเครื่องบินจากชั้นธุรกิจเป็นชั้นประหยัด

ในปี 2558 ธนาคารมีนโยบายให้ผู้บริหารเดินทางไปต่างประเทศสำหรับระยะเวลาเดินทางไม่เกิน 3 ชั่วโมง โดยใช้ชั้นประหยัดแทนชั้นธุรกิจ จำนวนรวม 1,003 เที่ยวบิน สามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์คิดเป็น 340.26 ตันหรือเทียบเท่า



Optimization model การวิ่งขนส่งเงินสด

ธนาคารได้ใช้ Software มาช่วยในการวางแผนเส้นทางขนส่งเงินสดให้มีประสิทธิภาพสำหรับ

- การเติมเงินสด ATM-1,300 ตู้ในกรุงเทพฯ
- การรับเงินลูกค้า (Cash Pick up) ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล
- การควบคุมรถที่ใช้เติมเงินสด ATM การรับ-ส่งเงินสาขา และรับเงินลูกค้าในต่างจังหวัด โดยสามารถช่วยประหยัดการใช้น้ำมันได้ 68,900 ลิตรต่อปี

การจัดซื้อจัดจ้างและคู่ธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของธนาคารต้องอาศัยความร่วมมือกับคู่ธุรกิจ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างรับผิดชอบ ในปี 2558 ธนาคารมีคู่ธุรกิจมากกว่า 1,000 ราย ประกอบด้วย

- 1) งานจัดซื้อทั่วไป ได้แก่ สินค้าหรือบริการทั่วไป อาทิ อุปกรณ์สำนักงานและแบบพิมพ์ อุปกรณ์เกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย บริการขนส่งเอกสาร/เงินสด งานผลิตบัตรพลาสติก บริการรักษาความปลอดภัย งานจ้างทำความสะอาด
- 2) งานจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ อุปกรณ์สำนักงานด้านอิเล็กทรอนิกส์
- 3) งานด้านอาคาร ได้แก่ การซ่อมบำรุงตกแต่งปรับปรุงสำนักงาน อาคารและสาขา งานปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา เปลี่ยนอะไหล่หรืออุปกรณ์ภายในที่ทำการของธนาคารหรือบริเวณติดตั้งเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรของคู่ธุรกิจโดยประกาศ “จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ” เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องจัดซื้อในการคัดเลือกคู่ค้า และคู่ธุรกิจทุกรายจะต้องลงนามรับทราบและนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ธนาคารจะดำเนินการตรวจติดตามและประเมินคู่ธุรกิจ 3 มิติ คือ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง กรณีที่คู่ธุรกิจไปปฏิบัติไม่สอดคล้องกับ “จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ” ธนาคารจะสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการใด ๆ กับคู่ธุรกิจ โดยพิจารณาจากผลกระทบและความเสียหายที่เกิดขึ้น

จรรยาบรรณของคู่ธุรกิจครอบคลุมประเด็นด้านจริยธรรมทางธุรกิจ แรงงานและสิทธิมนุษยชน กฎหมาย และข้อกำหนดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม สำหรับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม คู่ธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมตลอดจนใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวทาง 3Rs คือ การลดปริมาณการใช้ (Reduce) การนำกลับมาใช้ซ้ำ/การนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse/Recycle) และการสร้างทดแทน (Replenish)



ธนาคารมีการจัดงาน “Vendor Community Day” เป็นประจำทุกปี เพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารตามหลัก “Supplier Code of Conduct” และรับฟังข้อคิดเห็นจากคู่ธุรกิจของธนาคารด้วย

ผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ข้อมูลด้านบุคลากรระหว่างปี 2555 – 2558

จำนวนพนักงานทั้งหมด (G4-9,G4-10)

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555	2556	2557	2558
จำนวนพนักงานรวม	คน	23,573	24,530	24,071	24,106
แยกตามเพศ					
ชาย	คน	8,039	8,059	7,744	7,623
หญิง	คน	15,534	16,471	16,327	16,483
แยกตามระดับ					
ผู้บริหารระดับสูง	คน	2,320	2,494	2,595	2,751
พนักงานบริหาร	คน	8,632	9,061	9,533	9,778
พนักงานทั่วไป	คน	12,621	12,975	11,943	11,577
แยกตามอายุ					
น้อยกว่า 30	คน	10,142	10,211	9,123	8,810
30 – 40 ปี	คน	7,409	7,810	8,085	8,244
40 – 50 ปี	คน	4,677	5,010	5,166	5,212
50 – 60 ปี	คน	1,324	1,475	1,669	1,819
มากกว่า 60 ปี	คน	21	24	28	21

จำนวนและอัตราการจ้างงานใหม่ (G4-LA1)

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555		2556		2557		2558	
		คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
รวม	คน	4,914	21.41	5,083	21.01	3,278	13.58	3,791	15.86
แยกตามเพศ									
ชาย	คน	1,056	13.21	1,126	13.97	714	9.08	920	12.08
หญิง	คน	3,858	25.80	3,957	24.52	2,564	15.75	2,871	17.63
แยกตามอายุ									
น้อยกว่า 30	คน	4,073	40.78	4,155	40.31	2,637	27.57	3,042	34.23
30 – 40 ปี	คน	729	10.15	793	10.43	532	6.72	584	7.25
40 – 50 ปี	คน	91	2.02	113	2.32	87	1.72	136	2.62
50 – 60 ปี	คน	10	0.80	11	0.79	19	1.21	17	0.98
มากกว่า 60 ปี	คน	11	64.39	11	43.28	3	12.68	12	48.00

จำนวนและอัตราการลาออก (G4-LA1)

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555		2556		2557		2558	
		คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
รวม	คน	3,031	13.21	3,775	15.60	3,878	16.06	3,371	14.10
แยกตามเพศ									
ชาย	คน	780	9.75	931	11.55	1,006	12.79	844	11.08
หญิง	คน	2,251	15.05	2,844	17.62	2,872	17.64	2,527	15.52
แยกตามอายุ									
น้อยกว่า 30	คน	2,111	21.13	2,670	25.90	2,407	25.17	1,979	22.27
30 – 40 ปี	คน	711	9.90	890	11.70	1,139	14.38	1,145	14.21
40 – 50 ปี	คน	187	4.15	182	3.74	280	5.53	203	3.91
50 – 60 ปี	คน	22	1.75	33	2.36	49	3.13	39	2.24
มากกว่า 60 ปี	คน	0	0.00	0	0.00	3	12.68	5	20.00

หมายเหตุ: สำหรับข้อมูลการลาออกของพนักงานในปี 2555 และปี 2556 ไม่รวม SCBLIFE เนื่องจากไม่มีการจัดเก็บข้อมูล

การลาของพนักงาน (G4-LA3,G4-LA6)

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555	2556	2557	2558
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	629	705	646	659
จำนวนวันลาป่วยโดยเฉลี่ยของพนักงาน					
SCB	วัน	2.6	2.6	2.5	1.9
SCBS	วัน	3	1.5	2.9	3.7
SCBAM	วัน	3.1	4.7	4.4	4.3
SCBLIFE	วัน	2.25	1.25	4	4

การสำรวจความผูกพันของพนักงาน

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555	2556	2557	2558
ความผูกพันพนักงาน					
SCB	%	91	91	92	91
SCBS	%	56	77	81	82
SCBAM	%	71	73	74	72
SCBLIFE	%	N/A	72	72	65

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555	2556	2557	2558
ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันพนักงาน					
SCB	%	98	98	99	98
SCBS	%	97	100	100	99
SCBAM	%	100	98	98	100
SCBLIFE	%	N/A	99	98	98

การฝึกอบรมพนักงาน (G4-LA9)

ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555	2556	2557	2558
ชั่วโมงการจัดอบรมทั้งหมดเพื่อพัฒนาบุคลากร ¹	ชั่วโมง	1,184,461	1,559,779	1,327,354	1,306,991
แยกตามระดับ					
ผู้บริหารระดับสูง ²	คน	211	207	233	233
พนักงานบริหาร ³	คน	246	250	266	281
พนักงานทั่วไป ⁴	คน	726	808	789	954
จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อปีต่อพนักงานหนึ่งคนแยกตามเพศ					
ชาย ⁵	ชั่วโมง	52	48.8	58.4	59.1
หญิง ⁶	ชั่วโมง	56.8	63.2	60	56.9

หมายเหตุ:

¹ ชั่วโมงการอบรมทั้งหมดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี 2557 และ ปี 2558 จำนวน 1,309,467 ชั่วโมง และ 1,279,551 ชั่วโมงตามลำดับ

² ชั่วโมงการอบรมผู้บริหารระดับสูงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉลี่ยต่อคน ปี 2557 และ ปี 2558 จำนวน 33 ชั่วโมง และ 31 ชั่วโมงตามลำดับ

³ ชั่วโมงการอบรมพนักงานบริหารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉลี่ยต่อคน ปี 2557 และ ปี 2558 จำนวน 60 ชั่วโมง และ 57 ชั่วโมงตามลำดับ

⁴ ชั่วโมงการอบรมพนักงานทั่วไปของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉลี่ยต่อคน ปี 2557 และ ปี 2558 จำนวน 65 ชั่วโมง และ 64 ชั่วโมงตามลำดับ

⁵ ชั่วโมงการอบรมพนักงานชายไม่รวม SCBS SCBAM SCBLIFE เนื่องจากไม่ได้จัดเก็บข้อมูลดังกล่าว

⁶ ชั่วโมงการอบรมพนักงานหญิงไม่รวม SCBS SCBAM SCBLIFE เนื่องจากไม่ได้จัดเก็บข้อมูลดังกล่าว

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมระหว่างปี 2555 – 2558

GRI	ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2555	2556	2557	2558
พลังงานที่ใช้ในองค์กร						
G4-EN3	ไฟฟ้าที่ซื้อเข้าและใช้ในสำนักงานที่ธนาคารเป็นเจ้าของ	เมกะวัตต์ - ชั่วโมง	59,830.00	55,948.00	52,845.00 ¹	50,810.00 ²
	น้ำมันดีเซลที่ใช้ในเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากรณีฉุกเฉิน (Backup Electric Generator)	ลิตร	16,022.00	11,080.00	15,959.00	14,291.00
การใช้น้ำในองค์กร						
G4-EN8	น้ำประปาที่ซื้อเข้าโดยตรงจากการประปา และใช้ในสำนักงานที่ธนาคารเป็นเจ้าของ	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.37	0.48	0.37 ¹	0.37 ¹
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก						
G4-EN15	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	43	30	43	39
G4-EN16	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	32,397	28,760	27,362	25,103 ³

¹ ขอบเขตของข้อมูลคือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Data Center) อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม

² ไฟฟ้าที่ซื้อเข้า และใช้ในสำนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี 2558 เท่ากับ 50,810.00 เมกะวัตต์-ชั่วโมง

³ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปี 2558 เท่ากับ 24,797 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

หลักการรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อมและสังคม

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลของธนาคาร และบริษัทในกลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

สิ่งแวดล้อม

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (DataCenter) อาคารแจ้งวัฒนะ อาคารชิดลม และบริษัทในกลุ่มที่สำคัญ 3 บริษัทในข้างต้น โดยได้ข้อมูลมาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ใบแจ้งหนี้หรือหลักฐานอื่น ๆ การอ่านค่าจากมิเตอร์ และการประมาณการอย่างมีหลักการ

พลังงาน

การใช้พลังงานรวม ประกอบด้วยพลังงานไฟฟ้าทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินงานในพื้นที่อาคาร หรือ สำนักงานที่เกี่ยวข้อง และน้ำมันดีเซลที่ใช้สำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ซึ่งปริมาณการใช้พลังงานได้มาจากการเก็บข้อมูลใบแจ้งหนี้จากผู้ขาย หรือการอ่านค่าจากมิเตอร์

ก๊าซเรือนกระจก

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหมายถึงการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินการของธนาคาร ที่คำนวณตาม (1) แนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นต์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 เมษายน 2558 (2) WRI/WBCSD The Greenhouse Gas Protocol และ (3) แผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2573 (PDP 2010)

1. ขอบเขตการรายงาน

- 1.1 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากธนาคารโดยตรง (Scope 1) โดยเกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในความดูแล ควบคุม บริหารจัดการของธนาคารคือ การใช้ยานพาหนะเพื่อการเดินทางในธุรกิจของธนาคาร และการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้า
- 1.2 ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (Scope 2) เกิดจากการซื้อพลังงานจากภายนอก คือ พลังงานไฟฟ้า เท่านั้น

2. การรายงานปริมาณก๊าซเรือนกระจก

- 2.1 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจก โดยตรง (Scope 1) คำนวณจาก ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง X ค่าสัมประสิทธิ์การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่อ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- 2.2 การคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นทางอ้อม (Scope 2) จะรายงานจากปริมาณการใช้ไฟฟ้า

โดยจะอ้างอิงค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้า ซึ่งคำนวณจากแผนพัฒนาการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2573 (PDP 2010) ซึ่งธนาคารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกในปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการในอนาคต เช่น ทิศทางและแนวโน้มในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2) เป็นต้น ทั้งนี้ การเผยแพร่ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้า (Grid Emission Factor) ใช้ข้อมูลจาก TGO ปี 2009 ในการคำนวณเทียบกับแผน PDP 2010 โดยในอนาคตจะมีการปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณโดยอ้างอิงจาก PDP 2015 และ TGO 2010 จากการเปลี่ยนแปลงแหล่งอ้างอิงค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้า

3. การรายงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก จะครอบคลุมถึงก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ มีเทน และไนตรัสออกไซด์ โดยคำนวณและแสดงผลในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ที่กำหนดโดย Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)

น้ำ

ปริมาณน้ำจากภายนอก หมายถึงปริมาณการนำน้ำจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร โดยเก็บข้อมูลจากใบแจ้งหนี้หรือการอ่านค่าจากมิเตอร์ โดยแหล่งน้ำของธนาคารคือน้ำประปา

สังคม

พนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน ดังนั้นธนาคารจึงลงทุนในเรื่องการพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านการอบรม ซึ่งจะช่วยในการปรับปรุงการทำงานในระดับส่วนบุคคลและองค์กรให้ดีขึ้น โดยพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สัญญาจ้างงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นสัญญาจ้างแบบตลอดชีพ (ไม่รวมลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว)

การอบรม

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานทุกคนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งการอบรมออกเป็น 2 ประเภท คือ การอบรมสำหรับผู้บริหาร และสำหรับพนักงาน โดยมีรูปแบบในการอบรม ดังนี้

1. การอบรมภายในองค์กร โดยธนาคารเป็นผู้ดำเนินการเอง
2. การอบรมภายนอกองค์กร โดยจัดหาหรือจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ

3. การอบรมเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เช่น การอบรมด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย โดยใช้สูตรคำนวณดังต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ยของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานในช่วงระยะเวลาที่รายงาน
- =
$$\frac{\text{จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานทั้งหมด}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$
- ค่าเฉลี่ยของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานในช่วงระยะเวลาที่รายงานโดยแบ่งตามเพศ
- =
$$\frac{\text{จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานเพศหญิงทั้งหมด}}{\text{จำนวนพนักงานเพศหญิงทั้งหมด}}$$

- ค่าเฉลี่ยของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานในช่วงระยะเวลาที่รายงานโดยแบ่งตามประเภทพนักงาน
- =
$$\frac{\text{จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานทั้งหมด}}{\frac{\text{แบ่งตามประเภทพนักงาน}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมดแบ่งตามประเภทพนักงาน}}}$$
- ผลตอบแทนการลงทุนในตัวพนักงาน
- =
$$\frac{\text{รายได้ทั้งหมด}-\text{ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน}}{\text{ค่าใช้จ่ายพนักงาน}}$$

รางวัลและความสำเร็จ



รางวัลด้านผลประกอบการและการบริหารงาน

- ธนาคารยอดเยี่ยม จาก Global Finance (U.S.) ปีที่ 10 ติดต่อกัน
- ธนาคารยอดเยี่ยม จาก The Asset (H.K.) ปีที่ 8 ติดต่อกัน
- ธนาคารยอดเยี่ยม จาก Asiamoney (H.K.) ปีที่ 8
- Best Investment Bank จาก FinanceAsia (H.K.) ปีที่ 2 ติดต่อกัน
- SME Bank of the Year จากนิตยสาร Asian Banking & Finance (SG) ปีที่ 4 ติดต่อกัน
- Best Private Bank from Euromoney (UK) และ Best Private Bank from The Banker (UK) ปีที่ 2 ติดต่อกัน

รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านการรายงานบรรษัทภิบาล

- Icon on Corporate Governance จาก Corporate Governance Asia (H.K.) ปีที่ 8
- Best CSR จาก Corporate Governance Asia (H.K.)
- ASEAN Corporate Governance Awards - Top 50 Publicly Listed Companies จากงาน ASEAN Corporate Governance Conference and Awards ประจำปี 2558
- การจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2558 – สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- ESG 100 Certificate จากสถาบันไทยพัฒน์
- Thailand's Top Corporate Brands จากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 6 ติดต่อกัน
- Best Investor Relations จาก Corporate Governance Asia (H.K.) ปีที่ 6 ติดต่อกัน
- ศูนย์รับเรื่องและแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น (ปีที่ 2) - สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.)

GRI CONTENT INDEX

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

General Standard Disclosures	Page Number	Omissions/ Remarks	External Assurance
Strategy and Analysis	G4-1	2-3	-
	G4-2	2-3, 19-20	-
Organizational Profile	G4-3	9	-
	G4-4	10,23	-
	G4-5	8	-
	G4-6	11	-
	G4-7	9	-
	G4-8	9,11,23	-
	G4-9	60	-
	G4-10	60	-
	G4-11	NR	-
	G4-12	59	-
	G4-13	5,64	-
	G4-14	54-58	-
	G4-15	2-3	-
	G4-16	17	-
Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17	5	-
	G4-18	6	-
	G4-19	7	-
	G4-20	7	-
	G4-21	7	-
	G4-22	5	-
	G4-23	5	-
Stakeholder Engagement	G4-24	12-25	-
	G4-25	12-25	-
	G4-26	12-25	-
	G4-27	12-25	-
Report Profile	G4-28	5	-
	G4-29	5	-
	G4-30	5	-
	G4-31	8,11	-
	G4-32	5	-
Governance	G4-34	16	-
	G4-35	17	-
	G4-36	16	-
	G4-37	12	-
	G4-38	-	Refer to page 8-19 Annual Report 2015
	G4-39	-	Refer to page 8 of Annual Report 2015
	G4-40	-	Refer to page 76-77 of Annual Report 2015
	G4-41	16	-
	G4-42	-	Refer to page 63-65 of Annual Report 2015
	G4-43	2-3	-
	G4-46	-	Refer to page 42-43 of Annual Report 2015
	G4-47	-	Refer to page 59 of Annual Report 2015
	G4-48	6	-
	G4-49	12	-
	G4-51	-	Refer to page 70-71 of Annual Report 2015
	G4-52	-	Refer to page 62-64 of Annual Report 2015
	G4-53	12-15	-
	G4-54	-	Refer to page 69-70 of Annual Report 2015
	G4-55	NA	-
Ethics and Integrity	G4-56	17	-
	G4-57	-	Refer to page 45 of Annual Report 2015
	G4-58	12	-

NR = Not Relevance NA = Not Available

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Material Aspects	DMA and Indicators	Page Number	Omissions/ Remarks	External Assurance
Economic Performance	G4-DMA	-	Refer to page 5,7 and 25 of Annual Report 2015	-
	G4-EC1	-	Refer to page 82 of Annual Report 2015	-
	G4-EC2	20-21	-	-
Indirect Economic Impacts	G4-DMA	42-43	-	-
	G4-EC7	42-43	-	-
	G4-EC8	48	-	-
Energy	G4-DMA	54	-	-
	G4-EN3	63	-	P
	G4-EN6	56	-	-
Water	G4-DMA	55	-	-
	G4-EN8	63	-	P
Emissions	G4-DMA	54	-	-
	G4-EN15	63	-	-
	G4-EN16	63	-	P
	G4-EN19	56	-	-
Employment	G4-DMA	34	-	-
	G4-LA1	60	-	-
	G4-LA2	41	-	-
	G4-LA3	61	-	-
Training and Education	G4-DMA	37-38	-	-
	G4-LA9	62	-	P
	G4-LA11	37	-	-
Labor Practices Grievance Mechanisms	G4-DMA	12	-	-
	G4-LA16	18	-	-
Local Communities	G4-DMA	42	-	-
	G4-SO1	42	-	-
Anti-Corruption	G4-DMA	16,18	-	-
	G4-SO4	17-18	-	P
	G4-SO5	18	-	-
Product and Service Labeling	G4-DMA	23	-	-
	G4-PR5	30	-	-
Customer Privacy	G4-DMA	31	-	-
	G4-PR8	30	-	-
Financial Service Sector	G4-DMA	42	-	-
	G4-FS6	-	Refer to page 25 of Annual Report 2015	-
	G4-FS7	43	-	-
	G4-FS8	55	-	-

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสு ไชโยศ
สอบบัญชี จำกัด
อาคารวีรณาการ 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. 25th-26th, 28th 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 2558

เสนอ กรรมการผู้จัดการใหญ่
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ได้จ้างให้ บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โทมัทสு ไชโยศ สอบบัญชี จำกัด (“สำนักงาน”) ในงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น (“เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ที่นำเสนอในรายงานการพัฒนายั่งยืนปี 2558 (“รายงานการพัฒนายั่งยืน”) ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”)

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น

ธนาคาร กำหนดเรื่องที่ต้องการให้ความเชื่อมั่นดังนี้

- ก) คำนวณชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏเป็นตัวเลข
 - ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง) (หน้า 63)
 - ปริมาณน้ำจากภายนอก (ล้านลูกบาศก์เมตร) (หน้า 63)
 - ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 2 (ตัน) (หน้า 63)
- ข) คำนวณชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านสังคม
 - จำนวนชั่วโมงการเข้าอบรม โดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี (หน้า 62)
 - การสื่อสารและการอบรมเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการต่อต้านคอร์รัปชัน (หน้า 17 และ 18)

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นซึ่งได้รวมไว้ในรายงานการพัฒนายั่งยืนข้างต้น เป็นไปตามขอบเขตการรายงานที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารใน “หลักกรรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อมและสังคม” (หน้า 64-65) โดยได้รับอิทธิพลจากแนวทางการรายงานด้านการพัฒนายั่งยืนฉบับ 4 ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI-G4)

เกณฑ์ในการปฏิบัติงานและระดับความเชื่อมั่น

สำนักงานได้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นนอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (International Standard on Assurance Engagements 3000 (“ISAE 3000”) “Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”) และมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3410 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานก๊าซเรือนกระจก (International Standard on Assurance Engagements 3410 (“ISAE 3410”) “Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements”) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ISAE 3000 และ ISAE 3410 กำหนดให้สำนักงานดำเนินการสอบทานกระบวนการและระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น การปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงการประเมินความมีประสิทธิภาพของกระบวนการและระบบการควบคุมภายใน ทำให้การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

สำนักงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระและจรรยาบรรณอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดด้วยจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี กำหนดโดยคณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศที่วางหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ และการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

สำนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ รวมถึงนโยบายการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการในการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อจำกัดสั้นเนื่อง

งานให้ความเชื่อมั่นทุกงานมีข้อจำกัดสั้นเนื่อง เนื่องจากการใช้วิธีเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบ ดังนั้นการทุจริต ข้อผิดพลาด หรือการ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จึงอาจมีอยู่และไม่ถูกตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินอาจมีข้อจำกัดสั้นเนื่องมากกว่าข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะพื้นฐาน และวิธีการที่ใช้ในการกำหนด การคำนวณ และการประมาณการข้อมูลเหล่านั้น การกำหนดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขึ้นอยู่กับความ ไม่แน่นอนสั้นเนื่องจากความ ไม่สมบูรณ์ของความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการพิจารณาปัจจัยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมูลค่าที่ใช้ในการรวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของก๊าซที่แตกต่างกัน

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/tv/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่น

เมื่อพิจารณาถึงความเสี่ยงของข้อผิดพลาดที่มีสาระสำคัญ สำนักงานวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับข้อมูลและคำอธิบายทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อให้ได้รับหลักฐานที่เหมาะสมอย่างเพียงพอสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการสนับสนุนข้อสรุป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นประกอบด้วย

- การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคาร และหน่วยงานด้านการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อการดำเนินงานที่อยู่ในขอบเขตที่สำนักงานให้ความเชื่อมั่น
- การปฏิบัติงานในภาคสนาม ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล
- สอบทานความเหมาะสมของกระบวนการสอบทานของผู้บริหาร และขั้นตอนการเสนอรายงาน
- การสอบทานข้อมูลกับเอกสาร โดยวิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง
- การสอบทานกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลในระดับธนาคาร

วิธีการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ประกอบด้วย การใช้วิธีการสอบทานบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารและการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้ให้ความเชื่อมั่นที่เป็นอิสระ

ผู้บริหารของธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานการพัฒนายั่งยืน โดยเป็นไปตามแนวทางการรายงานด้านการพัฒนายั่งยืน ฉบับ 4 ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI-G4) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและการกำหนดความเพียงพอของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้รายงาน ความรับผิดชอบของผู้บริหารยังรวมถึงการออกแบบ การนำไปปฏิบัติ และการดำรงไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำรายงานและการนำเสนอรายงานอย่างเหมาะสมในเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการแสดงข้อมูลปราศจากการขัดแย้งต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

สำนักงานมีความรับผิดชอบในการให้ความเห็นโดยอิสระต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตาม ISAE 3000 และ ISAE 3410

ข้อจำกัดในการใช้รายงาน

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเงื่อนไขการว่าจ้างกับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานข้อสรุปต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในรายงานการพัฒนายั่งยืนแก่คณะกรรมการธนาคาร สำนักงานไม่มีหน้าที่ หรือยอมรับในภาระหน้าที่ หรือความรับผิดชอบใดๆ ต่อบุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่คณะกรรมการธนาคาร เกี่ยวกับงานที่ทำหรือรายงานฉบับนี้ หรือสำหรับวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ได้รับระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

ข้อสรุปการให้ความเชื่อมั่น

จากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สำนักงานไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ที่นำเสนอในรายงานการพัฒนายั่งยืน ไม่ได้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ



สุวัจชัย เมฆะอำนวยชัย

หุ้นส่วน

บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โรมัทสึ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

กรุงเทพมหานคร

วันที่ 10 มีนาคม 2559

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2558 ธนาครไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านที่มีต่อรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับนี้จะนำมาใช้ในการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืน ปี 2559 ธนาครไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ธนาครขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน	☐ ลูกค้า	☐ ชุมชนรอบสถานประกอบการ
☐ พนักงาน	☐ คู่ธุรกิจ	☐ นักวิชาการ
☐ หน่วยงานราชการ	☐ สื่อมวลชน	☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____		

2. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาครไทยพาณิชย์จากช่องทางใด

☐ เว็บไซต์ของธนาครไทยพาณิชย์	☐ งานสัมมนา/บรรยาย/นิทรรศการ	☐ พนักงานของธนาครไทยพาณิชย์
☐ เว็บไซต์อื่นๆ	☐ งานประชุมสามัญผู้ถือหุ้น	☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____

3. ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2558 เพื่อ

☐ รู้จักธนาครไทยพาณิชย์
☐ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
☐ การวิจัย/การศึกษา
☐ เตรียมจัดทำรายงานความยั่งยืน (หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม) ของตน
☐ เพื่อทราบข้อมูลเป็นพิเศษ (กรุณาระบุ) _____
☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____

4. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2558

ความสมบูรณ์ของรายงาน	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
การกำหนดประเด็นของรายงาน	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
เนื้อหาที่น่าสนใจ	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
เนื้อหาเข้าใจง่าย	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
การออกแบบรูปเล่ม	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง
ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ควรปรับปรุง

5. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในเรื่องใดบ้าง

☐ การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยง	☐ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
☐ ความรับผิดชอบต่อพนักงาน	☐ ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน
☐ ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____

6. ท่านคิดว่าเนื้อหาในรายงานครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ หรือไม่

- ☐ ครอบคลุม
- ☐ ไม่ครอบคลุม

หากท่านคิดว่าไม่ครอบคลุม โปรดระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติม

.....

.....

.....

7. กรุณาระบุข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับต่อไป

.....

.....

.....

หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรุณาติดต่อ
ยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 0-2544-4222
อีเมล sustainability@scb.co.th

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 |      SCB Thailand

