



รายงาน
ความยั่งยืน
2559







ขอพระองค์ทรงพระเจริญยิ่งยืนนาน

ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม ขอเดชะ



ข้าพระพุทธเจ้า คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
และบริษัทในเครือ

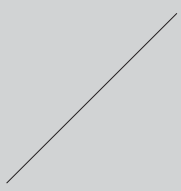




พระเสด็จสู่สวรรคต ครรโลล่ง พระราชกรณียกิจทั้งปวง คงคุณค่า
สืบพระราชปณิธาน สานศรัทธา ตามรอยแห่งปรัชญา พ่อแผ่นดิน

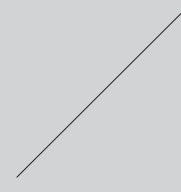
ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อม
รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้

ข้าพระพุทธเจ้า คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
และบริษัทในเครือ



วิสัยทัศน์

ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด
(The Most Admired Bank)





สารบัญ

สารจากคณะกรรมการธนาคาร	6
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	10
รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์	18
การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์	20
มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด”	24
1. มุ่งสู่การเป็น the most SUSTAINABLE RETURN company	26
1.1. ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารปี 2559	28
2. มุ่งสู่การเป็น the most PREFERRED partner	30
2.1. การสร้างประสบการณ์ประทับใจเพื่อความผูกพัน	32
2.2. การสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัลสู่อนาคตที่ยั่งยืน	42
3. มุ่งสู่การเป็น the most CARING employer	48
3.1. การส่งเสริมศักยภาพและความก้าวหน้าในการทำงาน	50
3.2. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในครอบครัวไทยพาณิชย์	54
3.3. การส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	58
4. มุ่งสู่การเป็น the most RESPONSIBLE corporate citizen	62
4.1. การสร้างรากฐานทางสังคมที่แข็งแกร่งเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน	64
4.2. การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน	78
5. มุ่งสู่การเป็น the most PRUDENT bank	84
5.1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี	86
5.2. การบริหารจัดการความเสี่ยง	90
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	94
รางวัลและความสำเร็จ	99
GRI Content Index	100
การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ	102



ดร.วิชัย สุรพงษ์ชัย
ประธานกรรมการบริหาร

นายอานันท์ ปันยารชุน
นายกกรรมการ

นายอาทิตย์ นันทวิทยา
กรรมการผู้จัดการใหญ่และ
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สารจาก คณะกรรมการธนาคาร

การเสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช พระมหากษัตริย์ผู้เป็นที่รักยิ่งของปวงพสกนิกรชาวไทย เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2559 นับเป็นความสูญเสียอันยิ่งใหญ่ของประเทศไทยอย่างหาที่เปรียบมิได้ อย่างไรก็ตาม พระบรมราชาบาทพระราชปณิธาน และพระราชกรณียกิจต่างๆ อันเปี่ยมล้นด้วยพระเมตตาของพระองค์ท่าน จะยังคงสถิตอยู่ในใจของปวงราษฎรทุกหมู่เหล่า และเป็นเสมือนเข็มทิศในการดำเนินชีวิตของพสกนิกรทั่วทั้งแผ่นดิน

ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะสถาบันการเงินไทยแห่งแรกของประเทศ ขอแสดงความอาลัยในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้ และจะร่วมสานต่อพระราชปณิธานของพระองค์ที่ได้ทรงวางรากฐานของความเจริญในทุกๆ ด้าน ครอบคลุมมิติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และด้วยตระหนักดีถึงบทบาทสำคัญของธนาคารในการร่วมสร้างความเจริญเติบโตและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารจะน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อันประกอบด้วย ความมีเหตุมีผลในการบริหารจัดการ ธุรกิจ ความพอประมาณในการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการ ความเสี่ยงที่ดี ตลอดจนความเชี่ยวชาญและความซื่อสัตย์ อันเป็นภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจ มาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและหลักการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ควบคู่ไปกับการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บังเกิดผลในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติอย่างยั่งยืนสืบต่อไป

ในปี 2559 การดำเนินธุรกิจของธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น **สภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวและมีความผันผวนสูง** ซึ่งส่งผลให้การส่งออกและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยได้รับผลกระทบเชิงลบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ **ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทางการเงินหรือที่เรียกกันสั้นๆ ว่า “ฟินเทค” (FinTech) ซึ่งก่อให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค** อันจะส่งผลให้เกิดการพลิกโฉมของธุรกรรมทางการเงินในอนาคตอันใกล้ รวมถึงนโยบายของภาครัฐในการผลักดันให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมดิจิทัลมากขึ้น และมุ่งเน้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมภายใต้โมเดล “ประเทศไทย 4.0” หรือ “Thailand 4.0” เพื่อให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ภายใต้สภาวะการณ์ที่ท้าทายดังกล่าว ธนาคารมีความเชื่อว่า **ธุรกิจที่สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนนั้น มิใช่ธุรกิจที่มุ่งเน้นเพียงผลประโยชน์เฉพาะหน้าเท่านั้น หากแต่เป็นธุรกิจที่มีความสามารถในการปรับตัวภายใต้บริบทของความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังคำนึงถึงความสมดุลที่จะสร้างประโยชน์ที่ยั่งยืนและเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน** อันนำมาซึ่งเสียงชื่นชม ตลอดจนการสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตต่อไปอย่างมั่นคง สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใหม่ของธนาคารในการก้าวสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด” หรือ The Most Admired Bank

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้มีการปรับยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กรครั้งใหญ่ในปีที่ผ่านมา ภายใต้โครงการ “SCB Transformation” เพื่อปรับรากฐานที่สำคัญของธนาคารใน 4 ด้าน ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล กระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของธนาคารให้สามารถสร้างความแตกต่างและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ธนาคารจะมุ่งเน้นกลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นแก่ลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงมากขึ้น รวมทั้งธนาคารได้ปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสาขา โดยแยกการขายผลิตภัณฑ์ออกจากการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ธนาคารได้เพิ่มบทบาทในการสร้างพันธมิตรเชื่อมโยงทางธุรกิจ เพื่อสร้างสรรค์ธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ บนแพลตฟอร์มที่สามารถไปเชื่อมต่อกับพันธมิตรอื่นๆ และเป็นคำตอบด้านการเงิน (Financial Solutions) ให้กับธุรกิจที่หลากหลายตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) รวมถึงควบคุมดูแลให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีวินัย และรักษาสถานะทางการเงินให้มีความแข็งแกร่งพร้อมรองรับความผันผวนที่อาจเกิดขึ้น

ในด้านทรัพยากรบุคคล ธนาคารยังคงเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรที่ห่วงใยพนักงาน โดยได้จัดตั้งคณะทำงาน We Care Panel เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน ควบคู่ไปกับการมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดิบดและก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและต่อยอดทักษะความรู้ต่างๆ เพื่อรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ พร้อมกับสนับสนุนให้มีการหมุนเวียนงานและสรรหาบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ จากภายในก่อนที่จะพิจารณาจ้างบุคคลจากภายนอก

ขณะเดียวกัน ในด้านของการปรับตัวเพื่อรับมือกับการเข้ามาของนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีทางการเงินนั้น ในปี 2559 ธนาคารได้จัดตั้ง บริษัท ดิจิทัล เวบเจอร์ส จำกัด ภายใต้แนวคิด Forwarding FinTech โดยมีวิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมธนาคาร ผ่านการลงทุนและการค้นคว้านวัตกรรมทางการเงินที่สามารถตอบสนองพฤติกรรมและความต้องการบริการทางการเงินของคนรุ่นใหม่ รวมถึงสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจริเริ่มใหม่ (Startup) ให้เติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ โดยบริษัทดังกล่าวจะดำเนินธุรกิจหลัก

3 ส่วน คือ การลงทุน หรือ Corporate Venture Capital การจัดตั้ง Lab เพื่อการทดลองและพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้าน FinTech โดยเฉพาะ และการสนับสนุนธุรกิจริเริ่มใหม่ให้เติบโตอย่างยั่งยืนผ่านโครงการ Digital Ventures Accelerator ซึ่งการดำเนินงานของบริษัทที่จัดตั้งขึ้นใหม่นี้ จะช่วยให้ธนาคารเข้าถึงผู้ประกอบการธุรกิจริเริ่มใหม่และนวัตกรรมทางการเงินที่กว้างขวางมากขึ้น ครอบคลุมทั้งในและต่างประเทศ ทำให้ธนาคารมีทางเลือกที่หลากหลายในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในอนาคต

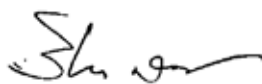
ในด้านสังคม ธนาคารมีความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมสนับสนุนเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำให้แก่เยาวชนไทยอย่างต่อเนื่องมามากกว่าหนึ่งทศวรรษ ผ่าน โครงการกล้าใหม่...ไผ่รู้ โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้เยาวชนได้รับการพัฒนาทักษะและกระตุ้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนให้เยาวชนน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการดำรงชีวิต และริเริ่มโครงการเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชนและสังคมส่วนรวม โดยนับตั้งแต่การจัดตั้งโครงการ มีเยาวชนทุกระดับชั้นตั้งแต่ประถมศึกษาถึงอุดมศึกษาจากทั่วประเทศกว่า 50,000 คน จาก 2,600 สถาบันการศึกษา ได้เข้าร่วมในโครงการดังกล่าว

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งสร้างวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ควบคู่ไปกับการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานสะอาดและโครงการส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2559 ธนาคารได้มีการให้สินเชื่อโครงการพลังงานทางเลือกและอนุรักษ์พลังงานรวมทั้งสิ้นมากกว่า 130,000 ล้านบาท ซึ่งคาดว่าจะสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ลงได้มากกว่า 816,000 ตันต่อปี

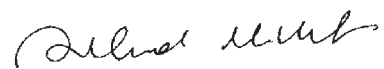
สุดท้ายนี้ ธนาคารขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่ให้การสนับสนุนธนาคารด้วยดีเสมอมา ธนาคารจะเดินหน้าพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อร่วมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับสังคมไทยด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีดุลยภาพ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรม อันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืนและเป็นความภาคภูมิใจของคนไทยตลอดไป



นายอานันท์ ปันยารชุน
นายกกรรมการ



ดร.วิชัย สุรพงษ์ชัย
ประธานกรรมการบริหาร



นายอาทิตย์ นันทวิทยา
กรรมการผู้จัดการใหญ่
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

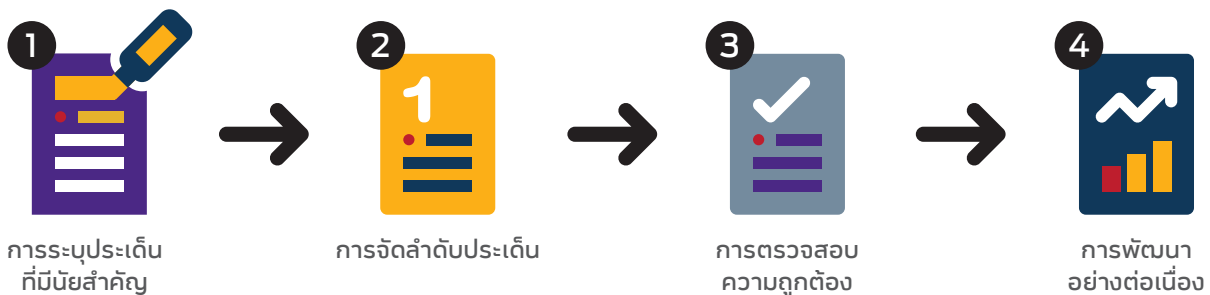
(G4-28, G4-30, G4-32, G4-33)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนติดต่อกันเป็นปีที่ 4 เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาพรวมครอบคลุมมิติทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลของธนาคารและบริษัทในกลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2559 ถึง 31 ธันวาคม 2559¹

การจัดทำรายงานฉบับนี้ ธนาคารได้นำแนวทางการจัดทำรายงานในระดับสากล Global Reporting Initiatives (GRI) G4 แบบทางเลือกหลัก (Core) และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financial Services Sector Supplement) มาเป็นกรอบในการจัดทำรายงาน ขณะเดียวกันได้มอบหมายให้บริษัท ดีล้อยท์ ทัช โธมัส ไซยศ สอบบัญชี จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระที่น่าเชื่อถือ² เป็นผู้ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น (สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หน้า 102-103

กระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงาน (G4-18)

ธนาคารได้จัดทำรายงานโดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ ภายใต้หลัก 4 ประการของ GRI อันประกอบด้วย การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดทำรายงาน (Stakeholder Inclusiveness) โดยมีกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ดังนี้



1 สำหรับข้อมูลอื่นๆ นอกเหนือจากที่เปิดเผยในรายงานฉบับนี้จะนำเสนอในรายงานประจำปี 2559 และเว็บไซต์ของธนาคารที่ www.scb.co.th

2 ชุดข้อมูลที่ได้รับการให้ความเชื่อมั่นโดยหน่วยงานรับรองอิสระได้แก่ G4-EN3, G4-EN8, G4-EN16, G4-LA9 และข้อมูลบางส่วนของ G4-LA6 ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หน้า 95, 97



1. การระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

ธนาคารได้ดำเนินการระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อธนาคารโดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก อาทิ ทิศทางและยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ ประเด็นที่นานาชาติให้ความสำคัญ ในบริบทของความยั่งยืนของภาคการธนาคาร ตลอดจนแนวโน้มการพัฒนาความยั่งยืนทั่วโลก



2. การจัดลำดับประเด็น

ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ร่วมจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนจากขั้นตอนที่ 1 ผ่านการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการและการตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเพื่อรับทราบถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารจะนำข้อคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างแท้จริง



3. การตรวจสอบความถูกต้อง

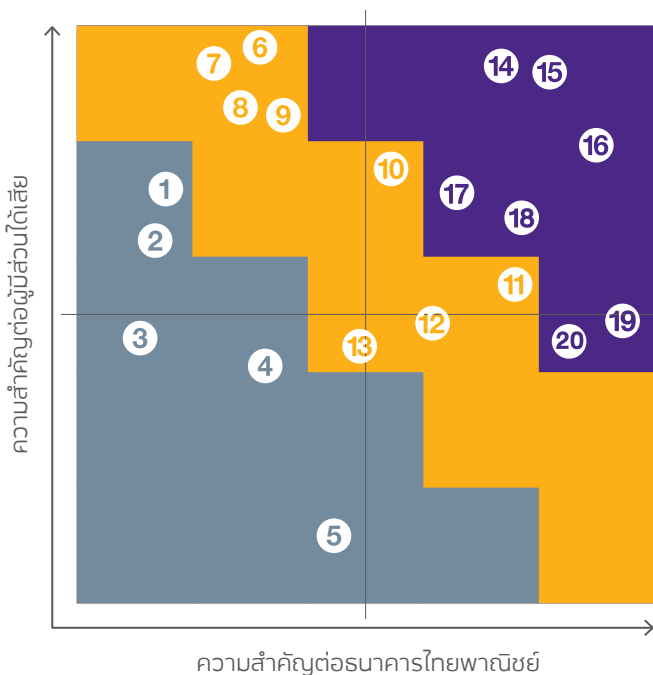
ธนาคารได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเพื่อขอความเห็นชอบ



4. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารได้จัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมไปถึงจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านแบบท้ายเล่ม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับมาใช้เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับต่อไป

ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ (G4-19)



1. การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
2. การป้องกันและการปราบปรามการฟอกเงิน
3. การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร
4. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม
5. ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ
6. แนวปฏิบัติด้านการตลาด
7. การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ
8. การกำกับดูแลกิจการ
9. การต่อต้านทุจริตและติดสินบน
10. การบริหารจัดการความเสี่ยง
11. การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร
12. การปฏิบัติด้านสิทธิแรงงาน
13. สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน
14. ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบปฏิบัติการดิจิทัล
15. การขยายฐานลูกค้า
16. ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ/การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
17. เทคโนโลยีดิจิทัล
18. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
19. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร / การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล
20. วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร

(G4-19, G4-20, G4-21)

หัวข้อ	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ของธนาคาร	กรอบของ GRI	ขอบเขตผลกระทบ						
			ภายใน ธนาคาร	ภายนอกธนาคาร					
				ลูกค้า	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงาน ทางการ	พันธมิตร และผู้แข่ง ทางธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ ลูกค้าธุรกิจ	สังคมและ ชุมชน
PREFERRED Partner	1. การขยายฐานลูกค้า		•			•			
	2. ผลลัพธ์และการให้บริการ/ การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า	■ ผลักดันผลิตภัณฑ์และ บริการ	•		•	•			
	3. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้		•	•	•	•		•	
	4. ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบปฏิบัติการดิจิทัล		•		•	•			
	5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน		•						
CARING Employer	6. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร/ การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล	■ การจ้างงาน ■ การฝึกอบรม และการศึกษา	•						
	7. การส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน	■ อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	•						
	8. วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร		•	•	•	•	•	•	
	9. การปฏิบัติงานด้านสิทธิแรงงาน	■ การประเมินการบริหาร ด้านแรงงานของลูกค้า	•		•			•	
	10. การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	■ ผลักดันผลิตภัณฑ์และ บริการ	•	•	•			•	
RESPONSIBLE Corporate Citizen	11. การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน		•	•	•			•	
	12. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม	■ ชุมชนในท้องถิ่น	•		•			•	
	13. ความเสียสละโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ		•	•	•			•	
	14. การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร	■ พลังงาน ■ น้ำ ■ การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก	•		•			•	
	15. การต่อต้านทุจริตและสินบน	■ การต่อต้านทุจริต	•	•	•	•	•		
PRUDENT Bank	16. การกำกับดูแลกิจการ		•	•	•		•		
	17. การบริหารจัดการความเสี่ยง		•	•	•	•	•	•	
	18. การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน		•	•	•				
	19. การส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านการตลาด		•		•				
	20. การบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กร		•	•	•		•	•	
อื่นๆ									



ช่องทางการติดต่อ (G4-5, G4-31)

สายความยั่งยืนองค์กร

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

อาคารสำนักงานใหญ่ เลขที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 0-2795-3473

อีเมล: sustainability@scb.co.th

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24, G4-25)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความโปร่งใสบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งมอบคุณค่าระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตามวิสัยทัศน์ของธนาคารที่มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด” หรือ The Most Admired Bank ทั้งนี้การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาสู่องค์กรแห่งความยั่งยืนอย่างแท้จริง ธนาคารจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างชัดเจนในจรรยาบรรณของธนาคารและมุ่งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางและการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบความคาดหวัง มุมมอง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของธนาคาร รวมถึงเป็นโอกาสที่ธนาคารจะได้สื่อสารเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบอย่างทั่วถึง โดยธนาคารได้นำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับไปประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดเนื้อหาในรายงาน ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติอย่างครบถ้วน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร



ลูกค้า



ผู้ถือหุ้น



พนักงาน

หน่วยงาน
กำกับดูแลพันธมิตร
และคู่แข่งทางการค้า

เจ้าหนี้



คู่ธุรกิจ

สังคม ชุมชน
และสิ่งแวดล้อม

ช่องทางการติดต่อ



ลูกค้า ผู้ถือหุ้นและ/หรือบุคคลทั่วไป

- พนักงานสาขาหรือเจ้าหน้าที่ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่ดูแล
- ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2777-7777
- ช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ ภายใต้ชื่อ SCB Thailand
- หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ผ่านทาง
โทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4358 โทรสาร 0-2937-7721
และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ investor.relations@scb.co.th
- ช่องทางจดหมาย ปณ. 117 ปณศ.จตุจักร



พนักงาน

- HR Call Centre โทรศัพท์หมายเลข 0-2544-4444
- ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ purple_talk@scb.co.th
เพื่อสื่อสารถึงรองผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุดทรัพยากรบุคคล
- ช่องทาง whistleblower ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
ที่ whistleblower@scb.co.th หรือโทรศัพท์หมายเลข 0-2544-2000

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้างการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของธนาคาร
ลูกค้า	- การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - การรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าบุคคลทางโทรศัพท์ - การจัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่ลูกค้า	- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วนเหมาะสม - ทำธุรกรรมทางการเงินมีความปลอดภัย	พัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีมาตรการในการปกป้องข้อมูลและความลับของลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน
พนักงาน	- การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านการประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - การประชุมร่วมกับพนักงาน การจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การประเมินความผูกพันของพนักงาน - โครงการพัฒนาบุคลากร - การประกาศเกียรติคุณพนักงาน - สายด่วนสำหรับพนักงาน	- ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน - มีสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน - มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life Balance)	มีแผนการพัฒนาพนักงานและจัดอบรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน
ผู้ถือหุ้น	- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น - การจัดทำรายงานตามแบบ 56-1 - การจัดทำรายงานประจำปี (แบบ 56-2) - การนำเสนอข่าวสู่สาธารณะ - การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส - การพบปะนักลงทุนรายบุคคล - การพูดคุยกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์ - การพบปะนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ - การจัดโรดโชว์ในต่างประเทศ	- เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสตามหลักมาตรฐานที่ดีและเป็นที่ยอมรับ - มีระบบการตรวจสอบและควบคุมภายในที่ดี - มีผลการดำเนินงานที่ดีเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน	ดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับคู่แลกเปลี่ยนที่ดี และเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ และทันการณ์

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้าง การมีส่วนร่วม	ตัวอย่างความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทาง การตอบสนองของธนาคาร
สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	- การดำเนินโครงการของธนาคารและมูลนิธิสยามกัมมาจลผ่านการจัดการความรู้และกิจกรรมในโครงการต่างๆ - การให้ความรู้ทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ - การสำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม - การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร	- ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวม - ส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม	สนับสนุนและดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีจิตอาสาและเข้าร่วมกิจกรรมสม่ำเสมอ
หน่วยงานกำกับดูแล	- การจัดให้มีตัวแทนซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ทางการของธนาคารเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล (Regulator) - การประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - การรับฟัง ชักข้อุมการปฏิบัติตามเกณฑ์ทางการ - การรับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ - การติดต่อขอรับฟังความคิดเห็น และแนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์ - การแสดงความคิดเห็นผ่านเวทีความคิดเห็นต่างๆ	- ดำเนินงานบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Lending) - ยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม - เป็นผู้นำในการส่งเสริมการดำเนินงานด้านความยั่งยืน - ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการอย่างเคร่งครัด - จัดให้มีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ตามที่ธนาคารกำหนดและมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน - พัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัย	ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด และกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนำเสนอ และขอสังเกตจากหน่วยงานกำกับดูแลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น
พันธมิตร และคู่แข่งทางธุรกิจ	- การทำรายการระหว่างธนาคาร - การประชุมร่วมกับคณะกรรมการร่วม 3 สถาบันภาคเอกชน (กกร.) - การประชุมร่วมกับสมาคมธนาคารไทย - การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ	- ปฏิบัติต่อพันธมิตรและคู่แข่งทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม - รักษาความลับทางการค้าภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	มีหลักจรรยาบรรณเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส รวมถึงปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดีและไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริต

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบการสร้าง การมีส่วนร่วม	ตัวอย่างความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทาง การตอบสนองของธนาคาร
เจ้าหนี้	การจัดประชุม สัมมนา และการจัดกิจกรรมต่างๆ	- ปฏิบัติตามเงื่อนไข และข้อตกลงที่ให้ไว้กับ เจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด - มีการสื่อสารที่เหมาะสม อย่างต่อเนื่อง	ดำเนินการตามกฎระเบียบ ที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ สามารถชำระคืนหนี้ และจ่ายเงินต่างๆ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด
คู่ค้าธุรกิจ	- การจัดประชุม สัมมนา และการจัดกิจกรรมต่างๆ - การรับฟังข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน	- มีการเติบโตอย่างยั่งยืน และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และมีความรับผิดชอบต่อ - ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส - พัฒนากระบวนการจัดซื้อ จัดหาให้มีประสิทธิภาพ	มีจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ และปฏิบัติต่อคู่ค้าธุรกิจ อย่างโปร่งใส เท่าเทียม ตรวจสอบได้

รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ก่อตั้งโดยพระบรมราชานุญาต เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 ในนาม “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล จำกัด” (Siam Commercial Bank, Limited) เพื่อเป็นฐานรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและเป็นต้นแบบในการพัฒนาธนาคารไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยมีพระบรมวงศานุวงศ์ หรือต่อมาคือสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ตลอดระยะเวลา 110 ปีที่อยู่อ่เคียงข้างสังคมไทย ธนาคารภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยบทบาทของสถาบันการเงินที่เปรียบเสมือนตัวกลางสำคัญในการผสมผสานกำลังจากภาคส่วนต่างๆ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ท่ามกลางวิกฤตเศรษฐกิจและความท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 การชะลอตัวของเศรษฐกิจทั่วโลก รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Megatrend) ที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจในทุกอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

ในฐานะธนาคารชั้นนำของประเทศ ธนาคารมุ่งพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อสร้างคุณค่าระยะยาวและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้า SME กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลุ่มลูกค้า Wealth ทั้งนี้ธนาคารมีบริษัทในเครือที่สำคัญ 3 บริษัท ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์

จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัทไทยพาณิชย์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ร่วมให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านแก่ลูกค้า นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้าในประเทศไทยแล้ว ธนาคารไทยพาณิชย์ยังให้บริการธุรกรรมทางการเงินในอีก 8 ประเทศ อาทิ สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เป็นต้น เพื่อรองรับการขยายตัวทางการค้าและการลงทุนในกลุ่มประเทศอาเซียนและประเทศอื่นๆ

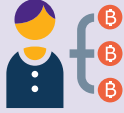
ปี 2559 ถือเป็นอีกหนึ่งปีแห่งก้าวอย่างสำคัญของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้ปรับยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งและคล่องตัวยิ่งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล โดยดำเนินการภายใต้โครงการ “SCB Transformation” ควบคู่ไปกับการเดินหน้านำเสนอการส่งมอบคุณค่าสู่สังคมไทยผ่านการดำเนินกิจกรรมร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลใน 3 มิติหลัก คือ การพัฒนาเยาวชน และการส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้วยธนาคารตระหนักดีว่าคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคมจะเป็นรากฐานที่ส่งต่อการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคงและยั่งยืน



วิสัยทัศน์

ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Bank)

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของธนาคาร

 กลุ่มลูกค้าบุคคล • ผลิตภัณฑ์เงินฝาก • ผลิตภัณฑ์การลงทุน • ผลิตภัณฑ์ประกัน • สินเชื่อที่อยู่อาศัย • สินเชื่อบุคคล • สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ • ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและบัตรเดบิต • บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและเงินโอน	 กลุ่มลูกค้าธุรกิจ • ผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ • บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ • สินเชื่อการค้าต่างประเทศและเงินโอน • ผลิตภัณฑ์บริหารการเงิน • บริการที่ปรึกษาทางการเงินและวางแผนธุรกิจ • ผลิตภัณฑ์ตราสารหนี้และตลาดทุน	 กลุ่มลูกค้า Wealth • ผลิตภัณฑ์เงินฝาก • ผลิตภัณฑ์การลงทุน • ผลิตภัณฑ์ประกัน
---	--	--

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของบริษัทในเครือ (G4 – 4)

 บลจ. ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด • บริการซื้อขายหลักทรัพย์ • การจำหน่ายและรับประกัน • การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตราสารทุน • ที่ปรึกษาทางการเงิน • บริการธุรกิจหลักทรัพย์	 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด • กองทุนรวม • กองทุนส่วนบุคคล • กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ • กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ • กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน	 บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) • ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต
--	--	---

การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

ด้วยบทบาทของการเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่เปรียบเสมือนเส้นเลือดหล่อเลี้ยงเศรษฐกิจไทยมายาวนานกว่าหนึ่งศตวรรษ ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณค่าระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนเพื่อมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Bank)” ตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร

ด้วยความเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชจะช่วยส่งเสริมให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ธนาคาร

จึงได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของธนาคารในทุกมิติ ทั้งการตัดสินใจเชิงนโยบาย การกำหนดยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์ความรู้ภายในองค์กรและปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องกับคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความพอประมาณ การมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดี บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวคิดและหลักปฏิบัติที่นำไปสู่ความเป็นองค์กรที่ยั่งยืนในที่สุด

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



ในปี 2559 ธนาคารได้ยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ด้วยการผสานแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร (Business as Usual) โดยมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลสำเร็จได้

การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์

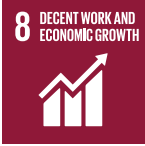


ตามที่องค์การสหประชาชาติได้มีการประกาศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) จำนวน 17 เป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของความสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ 15 ปี คือ ตั้งแต่ปี 2558 ถึงปี 2573 ซึ่งรัฐบาลไทยได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนดังกล่าวมาใช้ประกอบการวางทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)

ธนาคารไทยพาณิชย์มีเจตนารมณ์ที่จะร่วมสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ โดยธนาคารเล็งเห็นว่า เป้าหมายดังกล่าวสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่ธนาคารยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะพิจารณาคัดเลือกเป้าหมายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินงานของธนาคารตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างเป็นธรรม

ในปี 2559 การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์	เนื้อหาในรายงานฉบับนี้
 เป้าหมายที่ 1: ขจัดความยากจน ทุกรูปแบบ ทุกสถานที่	ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนและผู้ประกอบการทุกระดับสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมรวมถึงให้ความรู้ในการเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดีแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป	• มุ่งสู่การเป็น the most RESPONSIBLE corporate citizen • มุ่งสู่การเป็น the most PREFERRED partner
 เป้าหมายที่ 4: รับรองการศึกษา ที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดชีวิตแก่ทุกคน	ธนาคารมุ่งพัฒนาเยาวชนและส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหนึ่งในมิติหลักของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร โดยการจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกช่วงวัยและทุกระดับการศึกษาจากทั่วประเทศได้มีโอกาสเข้าถึงระบบการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน	• มุ่งสู่การเป็น the most RESPONSIBLE corporate citizen
 เป้าหมายที่ 7: รับรองการมี พลังงานที่ทุกคน เข้าถึงได้ เชื่อถือได้ ยั่งยืน กับสมัย	ธนาคารมุ่งสนับสนุนการพัฒนาพลังงานที่ยั่งยืนในประเทศไทยผ่านการสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานทดแทนและโครงการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานหรือการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	• มุ่งสู่การเป็น the most RESPONSIBLE corporate citizen



เป้าหมายที่ 8:
ส่งเสริมการเติบโต
ทางเศรษฐกิจ
ที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม
และยั่งยืน การจ้างงาน
ที่มีคุณค่า

ธนาคารมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ
ทางการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า
ของธนาคารเพื่อสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
โดยธนาคารมีบทบาทสำคัญในการให้การสนับสนุน
ทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และผู้ประกอบการ
SME ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมาย
ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงาน พร้อมการสร้างรายได้
ทั้งในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค นอกจากนี้
ธนาคารยังมีกระบวนการจ้างงานที่เป็นธรรม
ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานอย่าง
เท่าเทียม และมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อ
การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนร่วมสนับสนุน
การสร้างอาชีพแก่ผู้ทุพพลภาพ

- มุ่งสู่การเป็น
the most PREFERRED partner
- มุ่งสู่การเป็น
the most CARING employer
- มุ่งสู่การเป็น
the most RESPONSIBLE corporate citizen



เป้าหมายที่ 9:
พัฒนาโครงสร้าง
พื้นฐานที่พร้อมรับ
การเปลี่ยนแปลง
ส่งเสริมการปรับตัว
ให้เป็นอุตสาหกรรม
อย่างยั่งยืนและทั่วถึง
และสนับสนุนนวัตกรรม

ธนาคารมุ่งส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรม
โดยเฉพาะนวัตกรรมดิจิทัลซึ่งครอบคลุมทั้งใน
ส่วนของการลงทุนเพื่อปรับโครงสร้างพื้นฐาน
การให้บริการไปสู่ธนาคารดิจิทัล (Digital Banking) และ
การส่งเสริมพัฒนานวัตกรรมของผู้ประกอบการ
ในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ

- มุ่งสู่การเป็น
the most PREFERRED partner

นอกจากนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทย ยังได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน
ที่เกี่ยวข้องกับภาคการธนาคาร ซึ่งจะมีการรายงานผลการดำเนินงานในปีต่อไป

มุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด”

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกปัจจุบัน ที่สร้างความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจธนาคารในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างแพลตฟอร์ม การให้บริการอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ดิจิทัล และยุทธศาสตร์ชาติโดยการผลักดันของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้เศรษฐกิจของประเทศไทยในอนาคตขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ภายใต้โมเดล “ประเทศไทย 4.0” พฤติกรรมผู้บริโภคและการใช้จ่ายที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมของผู้บริโภคที่เป็นคนรุ่นใหม่ซึ่งต้องการความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงแนวทางการกำกับดูแลจากภาครัฐที่มีแนวโน้มเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ประกอบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นของธุรกิจ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้อาจถือได้ว่าเป็นทั้งความเสี่ยงและโอกาสต่อความยั่งยืนทางธุรกิจของสถาบันการเงิน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการที่เหมาะสม

ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรที่เติบโตเคียงข้างสังคมไทยมากกว่า 110 ปี ตระหนักถึงความท้าทายดังกล่าว จึงได้มีการปรับวิสัยทัศน์ของธนาคารใหม่โดยมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่น่าชื่นชมที่สุด” (The Most Admired Bank) และได้มีการกำหนดเป้าหมายของธนาคารเพื่อชี้วัดความสำเร็จตามวิสัยทัศน์

จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น สังคม และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและเป็นธรรม โดยไม่ได้มุ่งวัดผลความสำเร็จจากผลประกอบการด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ธนาคารตระหนักดีว่าธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้ทันต่อครั้งใหญ่เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายเหล่านี้ได้ จึงได้ออกแบบและดำเนินกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรภายใต้โครงการ “SCB Transformation”

กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Transformation)

กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรเป็นการดำเนินงานภายใต้โครงการ SCB Transformation ซึ่งเป็นการปรับยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินธุรกิจครั้งใหญ่ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงรากฐานขององค์กร (Foundation Transformation) ร่วมกับการปรับเปลี่ยนด้านธุรกิจ (Business Transformation) โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาขีดความสามารถโดยรวมของธนาคาร เพื่อให้สามารถสร้างความแตกต่างและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรได้เริ่มดำเนินการในปี 2559 และคาดว่าจะสามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จในปี 2563



“เป้าหมายของธนาคารไม่ใช่เรื่องของกำไรสูงสุด หรือมาร์เก็ตแคปิตอลสูงสุด แต่เป็นเรื่องของการปึกธงที่จะเป็น The Most Admired Bank ทั้งรูปแบบที่มีขีดความสามารถและการเป็นองค์กรที่มีความสมดุล แม้ว่าจะมีผู้เล่นรายใหม่เข้ามา หรือกฎกติกา กฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงภายใต้โลกที่มีความผันผวน องค์กรธนาคารไทยพาณิชย์จะต้องเป็นองค์กรที่กระฉับกระเฉงและแข็งแกร่งแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี”

นายอาทิตย์ นันทกิจยา

กรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

การปรับปรุงรากฐานขององค์กร

การปรับปรุงรากฐานขององค์กร มุ่งเน้นใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ บุคลากร กระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยี เป็นการยกระดับการดำเนินงานรองรับยุคดิจิทัลและปรับปรุงแพลตฟอร์มการทำธุรกรรม เพื่อ

ส่งมอบประสบการณ์ทางการเงินที่ดีขึ้นแก่ลูกค้าและพนักงาน ดังนี้

- **ด้านบุคลากร** ธนาคารให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้สามารถปรับตัวไปพร้อมกับเทคโนโลยีและบริบทที่กำลังเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งยังคงมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่ห่วงใยต่อ

พนักงานโดยดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน (Well-being) เพื่อให้พนักงานมีความสุขและภาคภูมิใจกับการทำงานที่ธนาคาร

- **ด้านกระบวนการทำงาน** ธนาคารจะยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางมากขึ้น โดยกำหนดให้การออกแบบกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ของธนาคารต้องคำนึงถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งรวมถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) หรือเทคโนโลยีดิจิทัล มาประกอบการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าใหม่ของธนาคาร (Customer On-Boarding) เป็นต้น
- **ด้านผลิตภัณฑ์** ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งเน้นนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่แตกต่างและสร้างคุณค่าระยะยาวแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- **ด้านเทคโนโลยี** ธนาคารได้มีการเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาช่องทางให้บริการแบบผสมผสานและเชื่อมโยง (Omni-channel Platforms) อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการพัฒนาขีดความสามารถระยะยาวของธนาคารในการตอบสนองต่อสภาวะการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา

การปรับด้านธุรกิจ

สำหรับการปรับด้านธุรกิจ ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาด้านธุรกิจและรูปแบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับ 5 เรื่องหลัก ได้แก่

- การขยายฐานลูกค้าและเน้นการให้บริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)
- การสร้างสถานะเป็นธนาคารหลัก (Primary Bank) จากการสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- การพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมใหม่ๆ
- การปรับสัดส่วนธุรกรรมของธนาคาร (Portfolio Optimization) เพื่อให้มีความสมดุลและเพิ่มขีดความสามารถในการต้านทานกับความผันผวนจากปัจจัยต่างๆ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่ดี
- การสร้างพันธมิตรธุรกิจ (Partnership) เพื่อเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถของธนาคาร และการมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

ภาพรวมการดำเนินงานภายใต้โครงการ SCB Transformation

การปรับด้านรากฐานภายในองค์กร (Foundation Transformation)

เป้าหมาย

การสร้างรากฐานให้แข็งแกร่ง โดยการยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารให้สามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล

การดำเนินงานที่สำคัญ

การปรับรากฐานสำคัญ 4 ด้าน

- บุคลากร
- กระบวนการทำงาน
- ผลิตภัณฑ์
- เทคโนโลยี

การปรับด้านธุรกิจ (Business Transformation)

เป้าหมาย

การปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน

การดำเนินงานที่สำคัญ

- การขยายฐานลูกค้าและการบริการที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)
- การสร้างสถานะเป็นธนาคารหลัก (Primary Bank) จากการสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- การเตรียมความพร้อมและปรับปรุงรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล
- การบริหารสัดส่วนธุรกรรม (Portfolio Optimization) ให้สมดุลและมีการบริหารความเสี่ยงที่ดี
- การสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ (Partnership)

ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเข้าโปรแกรม

“การระดมสมอง 100 วัน”

ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเปรียบเสมือนหัวเรือใหญ่ที่จะนำพาองค์กรก้าวผ่านความท้าทายต่างๆ อย่างมั่นคง ซึ่งหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การระดมสมองร่วมกันของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และพร้อมร่วมแรงร่วมใจนำพาองค์กรให้เดินไปในทิศทางเดียวกัน ในปี 2559 ซึ่งนับเป็นช่วงเริ่มต้นของกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กร ธนาคารจึงได้จัดโปรแกรม “การประชุมระดมสมอง 100 วัน” โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร พร้อมทั้งคณะผู้บริหารระดับสูงของธนาคารจากทุกหน่วยงานเข้าร่วมประชุมระดมสมองเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง 100 วัน เพื่อกำหนดเป้าหมายและวางแผนแนวทางการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปธรรม

มุ่งสู่การเป็น... THE MOST SUSTAINABLE RETURN COMPANY



ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างยั่งยืนที่สามารถสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมและมีความมั่นคงในระยะยาวแก่ผู้ถือหุ้น จากการมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถโดยรวมขององค์กรเพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร



ภาพรวมการดำเนินงานของธนาคารปี 2559

ความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ



รายได้จากการดำเนินงานสุทธิ

133.3 พันล้านบาท



สินทรัพย์รวม

2,913 พันล้านบาท



มูลค่าตลาดรวม

518 พันล้านบาท

เครือข่ายการดำเนินธุรกิจ



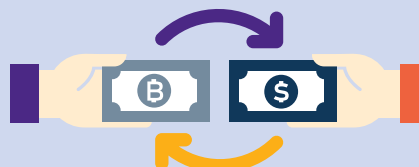
เครื่องเอทีเอ็ม

9,745 เครื่อง



สาขาในประเทศไทย

1,170 สาขา



สาขาสูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

109 สาขา



สาขาต่างประเทศ

8 ประเทศ

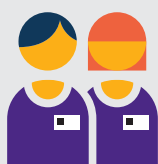
ความสามารถในการทำกำไร



ผลตอบแทนผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ

19.7

การลงทุนด้านบุคลากร



จำนวนพนักงาน

26,652 คน



ชาย

8,258 คน



หญิง

18,394 คน



ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน

275 ล้านบาท

การลงทุนด้านชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม



ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

300.50 ล้านบาท

มุ่งสู่การเป็น... THE MOST PREFERRED PARTNER

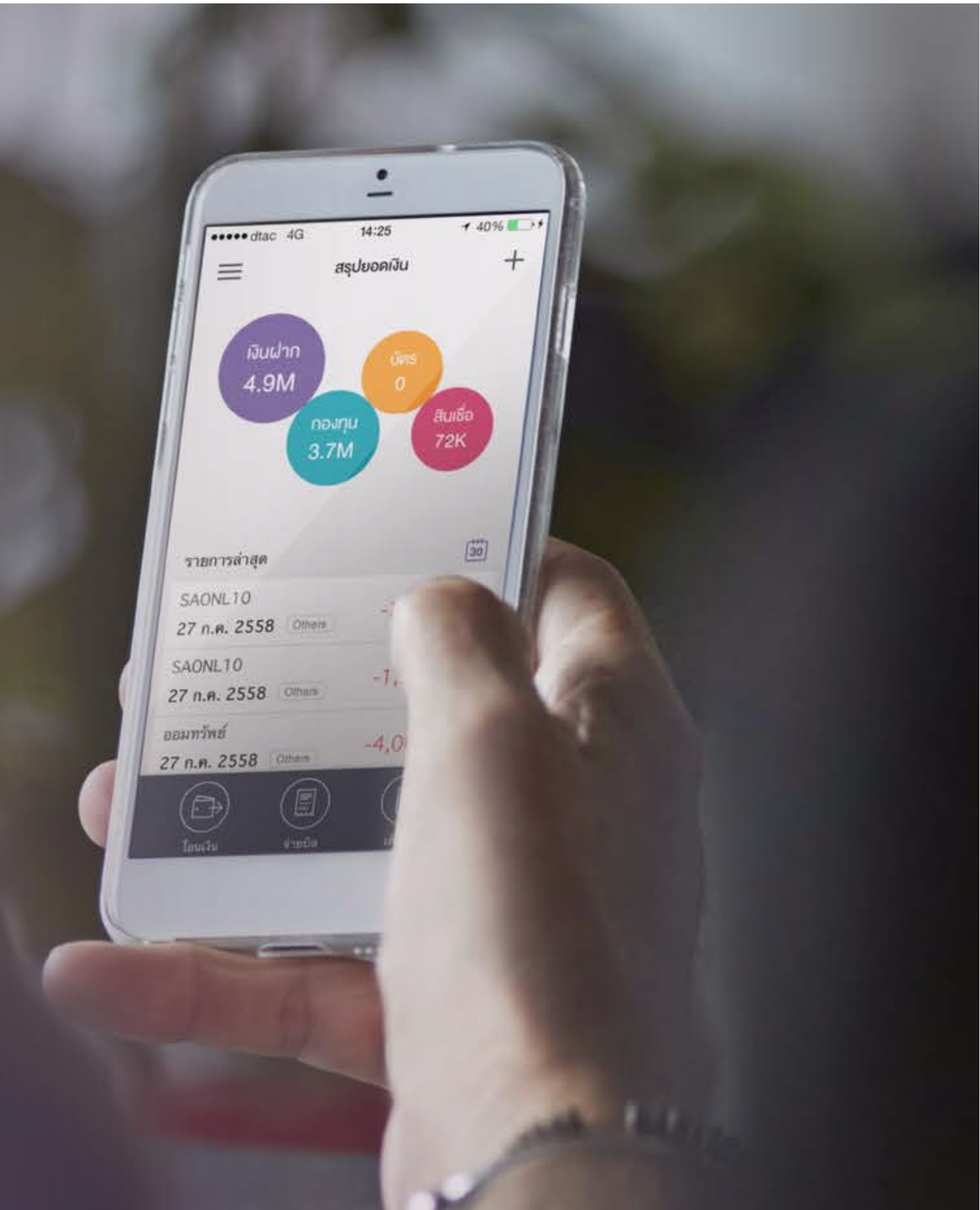
ธนาคารมุ่งให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรโดยเน้นกลยุทธ์ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น แก่ลูกค้าผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงมากขึ้น และเป็นคำตอบด้านการเงิน (Financial Solutions) ให้กับธุรกิจที่หลากหลายตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)



สร้างประสบการณ์ประทับใจเพื่อความผูกพัน



สร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัลสู่อนาคตที่ยั่งยืน



การสร้างประสบการณ์ประทับใจเพื่อความผูกพัน

ธนาคารมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าทุกกลุ่มในทุกช่องทางการให้บริการของธนาคาร โดยนำความต้องการของลูกค้ามาเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เดินหน้าพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าตั้งแต่การสำรวจความต้องการ การสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงการมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ

ความท้าทาย

- การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ
- การแข่งขันจากคู่แข่งที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน

การดำเนินงานตอบสนอง

- การมอบคุณค่าผ่านบริการที่เป็นเลิศ
- การพัฒนาบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง

ในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ กลุ่มประชากรรุ่นใหม่หรือที่เรียกว่า Millennials นับเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งกลุ่มคนรุ่นใหม่มีรูปแบบการดำเนินชีวิต ทักษะ และพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างจากคนในรุ่นก่อน ขณะเดียวกัน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในทุกอุตสาหกรรมไม่เว้นแม้แต่อุตสาหกรรมทางการเงิน ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้มีการปรับยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินงานครั้งใหญ่ ภายใต้โครงการ SCB Transformation โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของธนาคารให้สามารถสร้างความแตกต่างและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

การมอบคุณค่าผ่านบริการที่เป็นเลิศ

ธนาคารมุ่งดำเนินงานตามโครงการ SCB Transformation เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ลูกค้าทุกกลุ่มไว้วางใจ โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านบริการที่เป็นเลิศ โดยธนาคารประสานความร่วมมือของผู้บริหารจากทุกกลุ่มงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME กลุ่มลูกค้าบุคคล โดยมียุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการ ดังนี้



กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME



กลุ่มลูกค้าบุคคล



กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

- กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ทั่วไป (Corporate): เพิ่มฐานลูกค้าและส่วนแบ่งทางการตลาดของกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่
- กลุ่มบริษัทขนาดใหญ่มาก (Multi-Corporate): สร้างรูปแบบการให้บริการในเชิงลึกผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและเฉพาะเจาะจงกับลูกค้าแต่ละราย



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME

- นำเสนอบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบที่แตกต่าง โดยใช้เทคโนโลยีและระบบต่างๆ เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่ง เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-Added) ให้แก่การดำเนินธุรกิจของลูกค้า



กลุ่มลูกค้าบุคคล

- แบ่งกลุ่มลูกค้าบุคคลออกเป็นกลุ่มรายย่อย กลุ่มทั่วไป (Mass) กลุ่มลูกค้ามั่งคั่ง (Wealth) จากเดิมที่เป็นรายย่อยสาขาและรายผลิตภัณฑ์
- ปรับปรุงโมเดลการบริการลูกค้าในทุกช่องทาง ทั้งที่เครือข่ายสาขา อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและวิถีการดำเนินชีวิตของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ในปัจจุบัน การแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินในการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งการรักษาฐานลูกค้าเดิมและการขยายฐานลูกค้าใหม่ๆ ธนาคารไทยพาณิชย์จึงกำหนดยุทธศาสตร์ในการตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าวโดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งนี้ธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่สามารถให้บริการธุรกรรมการเงินและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของฐานลูกค้าเดิม ขณะเดียวกันยังสามารถให้บริการเพื่อขยายฐานลูกค้าไปสู่กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีขนาดของธุรกิจรองลงมาซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากอีกด้วย

ในปี 2559 ธนาคารได้พัฒนาแพลตฟอร์มใหม่ในการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่

- การพัฒนากระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเป็นองค์ประกอบในการสร้างแพลตฟอร์มการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น
- การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะทางการเงินของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ให้สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่น่าเชื่อถือแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

การพัฒนาระบบการทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าตั้งแต่แรกเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร จึงได้จัดตั้งหน่วยงานสำหรับให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าใหม่โดยเฉพาะ (Customer Onboarding) พร้อมกันนี้ ยังได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละฐานข้อมูลของธุรกิจและบริการเข้าด้วยกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการขอข้อมูลและเอกสารจากลูกค้า ตลอดจนมีการทบทวนกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสมกับวงเงินกู้ในระดับต่างๆ ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถลดระยะเวลาการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าในวงเงินที่สูงมากจนส่งผลกระทบต่อลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำเทคโนโลยีสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการบริหารธุรกรรมสินเชื่อของธนาคาร เพื่อให้สามารถติดตามสถานะความเสี่ยงและคุณภาพสินเชื่อในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น รวมถึงพัฒนาระบบแจ้งเตือนการเติบโตของหนี้ด้วยคุณภาพเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาระดำเนินงานในภาพรวมของธนาคาร ในกรณีที่ธนาคารตรวจพบภาวะความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้าไปให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างใกล้ชิดและนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อให้ลูกค้าสามารถก้าวผ่านสภาพวิกฤติและดำเนินธุรกิจต่อไปได้

แอปพลิเคชัน SCBSherlock



จากความมุ่งมั่นที่ธนาคารต้องการขยายฐานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ในขณะที่ยังคงสามารถรักษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีอยู่เดิมได้เป็นอย่างดี จึงนับเป็นความท้าทายของธนาคารในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปริมาณมากได้ ธนาคารจึงได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับการทำงานที่เรียกว่า SCBSherlock ซึ่งเป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยให้ประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับการบริการจากธนาคารเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ตั้งแต่ขั้นตอนการหาลูกค้าใหม่ (Acquisition) ไปจนถึงการเริ่มให้บริการคำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า

โดยพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารสามารถใช้ SCBSherlock ในรูปแบบของแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต ซึ่งจุดเด่นที่สุดของ SCBSherlock คือการเป็นผู้ช่วยของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจศาสตร์มหภาค แนวโน้มทางธุรกิจของแต่ละอุตสาหกรรม การจัดการเงินทุนของลูกค้าเทียบกับค่าเทียบเคียงในกลุ่มอุตสาหกรรม ฯลฯ ตลอดจนนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินและคำแนะนำในการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้าจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ทำให้พนักงานสามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ดียิ่งขึ้น และสามารถดูแลลูกค้าปริมาณมากขึ้นด้วยในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ SCBSherlock ยังถูกนำมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับบันทึกและติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์เพื่อให้ธนาคารสามารถมั่นใจได้ว่าพนักงานได้เข้าถึงลูกค้าทุกราย อีกทั้งพนักงานยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างทันท่วงทีในขณะที่ยังออกไปพบกับลูกค้า ทั้งนี้ธนาคารมีแผนที่จะเริ่มนำ SCBSherlock มาใช้ในช่วงต้นปี 2560

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ให้มีทักษะและความเข้าใจในการให้บริการทางการเงินในเชิงลึกสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของ

ลูกค้า ทั้งกลุ่มลูกค้าปัจจุบันและกลุ่มลูกค้าใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2559 ธนาคารได้จัดให้มีการอบรมผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์อย่างเข้มข้น รวมถึงส่งเสริมให้มีการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากความสำเร็จในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ มาประยุกต์ใช้กับลูกค้ารายอื่นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การฝึกอบรมพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ในการให้บริการด้านคำปรึกษาแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

ด้วยรูปแบบการดำเนินธุรกิจของกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อน พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารจึงต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเชิงลึกในผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารการเงินและสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ธนาคารจึงได้พัฒนาหลักสูตรต่างๆ กว่า 18 หลักสูตร เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างตรงจุดครอบคลุมทักษะที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการเงินและอื่นๆ เช่น การบริหารความสัมพันธ์ การวางกลยุทธ์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนานาฏธรรมาภิบาลและมารยาททางธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ในปี 2559 มีพนักงานธุรกิจสัมพันธ์เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 129 คน โดยมีจำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย 23.1 ชั่วโมงต่อคน

ระบบการให้บริการการบริหารสภาพคล่อง PTT Cash Easy 2.0

ธนาคารสานต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้บริการการบริหารสภาพคล่องของกลุ่ม ปตท. โดยขยายขอบเขตการให้บริการจากภายในประเทศให้ครอบคลุมการทำธุรกรรมทางการเงินกับคู่ค้าต่างประเทศ (Cross Border Payment) ภายใต้ชื่อ PTT Cash Easy 2.0 เพื่อรองรับการทำธุรกรรมต่างประเทศของกลุ่ม ปตท. ที่ขยายตัวมากขึ้น ผ่านการพัฒนากระบวนการ 3 ส่วน ได้แก่ กระบวนการด้านอัตราการแลกเปลี่ยน กระบวนการด้านการชำระเงินต่างประเทศ และกระบวนการจัดการด้านสภาพคล่องและบริหารเงินสดสำหรับสกุลเงินต่างประเทศ



บริการชำระเงินสะดวกครบวงจรกับไทยพาณิชย์

ธนาคารให้บริการชำระเงินครบวงจร (SCB Payment Solutions) กับกลุ่มโรงพยาบาลในเครือบริษัท บางกอก เซ็น ฮอสปิเทล จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 11 แห่ง เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระของผู้บริหารในการลงนามบนเช็ค ลดเวลาการจัดเตรียมเช็คและเอกสาร ตลอดจนลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการออกเช็ค โดยธนาคารให้บริการ Corporate Cheque ผ่านทางศูนย์จ่ายเช็คครอบคลุมเขตธุรกิจหลักกว่า 23 จุดของธนาคารบนระบบ SCB Business Net ที่มีความแม่นยำและปลอดภัย ซึ่งลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลและรับรายงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ SME

ธุรกิจ SME มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจไทยซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานและการเชื่อมโยงระหว่างภาคธุรกิจขนาดใหญ่กับภาคการผลิตอื่นๆ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการ SME ยังต้องเผชิญความท้าทายในหลายด้าน เช่น การเข้าถึงนวัตกรรม และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าวและมีความพร้อมที่จะช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ SME เติบโตได้อย่างมั่นคง โดยธนาคารได้กำหนดให้การส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจ SME เป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร ซึ่งมีการดำเนินงานใน 3 ส่วนหลัก คือ การสนับสนุนสินเชื่อตามประเภทธุรกิจ เช่น ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง ฯลฯ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการให้คำปรึกษา และการดำเนินโครงการความร่วมมือพิเศษกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดโครงการเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME

ในปี 2559 ธนาคารได้ปรับโฉมและรูปแบบการให้บริการที่สาขา (SME Business Branch) เพื่อรองรับการทำธุรกรรมของลูกค้าธุรกิจ SME โดยนำร่องที่ สาขาลาดพร้าว 59 เป็นที่แรก ซึ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ เช่น บริการรับฝากและเคลียร์เช็คผ่านเครื่องอัตโนมัติ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ บริการข้อมูลข่าวสารสำหรับการดำเนินธุรกิจ ฯลฯ ทั้งนี้ธนาคารมีแผนที่จะขยายรูปแบบการให้

บริการในรูปแบบ SME Business Branch กว่า 50 สาขาในปี 2560 เพื่อรองรับลูกค้าธุรกิจ SME ที่กระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ พร้อมกันนี้ธนาคารได้ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าธุรกิจ SME มากยิ่งขึ้น เช่น ปรับแบบฟอร์มการสมัครใช้บริการให้กระชับและง่ายต่อการกรอกข้อมูล ปรับการขอเอกสารประกอบการสมัครเท่าที่จำเป็น ปรับเงื่อนไขการใช้บริการให้เหมาะสมกับรูปแบบและปริมาณการใช้งานของลูกค้า รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบแพ็คเกจ เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าและสื่อสารกับลูกค้าได้ง่าย

และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจ SME ในแต่ละอุตสาหกรรมแบบครบวงจร ธนาคารยังได้พัฒนาโซลูชันทางการเงินสำหรับอุตสาหกรรมต่างๆ (Industry Solution) เพื่อออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมอย่างตรงจุด โดยศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะการดำเนินธุรกิจ และความต้องการของลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมกับธุรกิจของตน

ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้นวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าที่มีอยู่หรือสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดสินค้าใหม่ โดยธนาคารถือเป็นกลไกทางการเงินที่สำคัญในการนำร่องขยายผลในเชิงพาณิชย์ผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานนวัตกรรม (สนช.) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นต้น เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาวของผู้ประกอบการ SME ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่บทความการเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนธุรกิจริเริ่มใหม่ (Startup) ในการพัฒนานวัตกรรมทั้งในรูปแบบของเงินร่วมลงทุน การให้คำปรึกษา และการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการ SME สามารถนำนวัตกรรมต่างๆ ที่พัฒนาโดยผู้ประกอบการธุรกิจริเริ่มใหม่มาต่อยอดทางธุรกิจ โดยมีธนาคารเป็นตัวกลางในการประสานกำลังเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง



ขณะเดียวกันธนาคารยังได้จัดตั้งทีมผู้เชี่ยวชาญขึ้นซึ่งเป็นการรวมตัวกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเพื่อให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าธุรกิจ SME โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก เช่น ผู้ประกอบการร้านอาหาร ในการวางแผนทางด้านการบริหารจัดการธุรกิจแบบเชิงรุกอย่างใกล้ชิด โดยธนาคารมีแผนที่จะขยายการให้บริการดังกล่าวแก่ฐานลูกค้าในอุตสาหกรรมที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการให้บริการทางการเงินอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้ ธนาคารมีหน่วยงานเฉพาะเพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยมุ่งหวังให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมีความเข้าใจและสามารถบริหารจัดการธุรกิจและการเงินของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุปเสวนาภาพสร้างความแข็งแกร่ง SME ไทย อย่างครบวงจร SCB SME Expo Spring Up Thailand 2016



ภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐ ธนาคารผนึกกำลังเครือข่ายจากทั้งองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันการเงินกว่า 200 องค์กร ในการจัดมหกรรมเสวนาภาพทางการเงิน ซึ่งได้นำที่ปรึกษามืออาชีพมาร่วมให้คำปรึกษาเชิงลึกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้สนใจทั่วไป (One Stop Service) ภายใต้แนวคิดการบริการทางการเงินอย่างครบวงจร (Total Business Solutions) สำหรับทุกช่วงธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมงานมากกว่า 33,000 คน จากการจัดงานที่กรุงเทพฯ อุดรธานี เชียงใหม่ และสงขลา

กิจกรรมหลักในงาน

1. โซนที่ปรึกษามืออาชีพ (Meet the Expert)

ผู้เชี่ยวชาญทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนมาร่วมให้คำปรึกษาเชิงลึกแก่ผู้ประกอบการในทุกช่วงธุรกิจรวมทั้งสิ้น 90 หน่วยงานภาคีใน 7 โซนย่อย ดังนี้

- Business Takeoff – ที่ปรึกษาด้านการเริ่มต้นและวางแผนธุรกิจแบบครบวงจร
- โซน Financial – ที่ปรึกษาด้านการเงิน ภาษี และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ
- โซน Productivity – ที่ปรึกษาด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานการผลิต
- โซน Innovation – ที่ปรึกษาด้านนวัตกรรม เพื่อจุดประกายและต่อยอดธุรกิจ

- โซน Marketing – ที่ปรึกษาด้านการตลาด การสร้างแบรนด์ และช่องทางการขาย
- โซน Connectivity – ที่ปรึกษาด้านการค้าและการส่งออกสู่ตลาดโลก
- โซน Logistics – ที่ปรึกษาด้านการขนส่ง การนำเข้าและการส่งออก

2. โซนนิทรรศการสำหรับธุรกิจริเริ่มใหม่ (Startup)

จำลองพื้นที่ในรูปแบบ Co-working space และที่ปรึกษา Tech Startup ที่ช่วยต่อยอดให้ธุรกิจ SME สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการตลาด การเพิ่มยอดขาย และการบริหารธุรกิจ

3. โซนนิทรรศการธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise)

จำลองโมเดลธุรกิจ ของธุรกิจเพื่อสังคมที่ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา การเกษตร พลังงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปเข้าใจรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจเพื่อสังคม

4. โซนต่อยอดธุรกิจในรูปแบบ Business-to-Business (B2B)

รวบรวมธุรกิจในรูปแบบการให้บริการตรงแก่ SME กว่า 100 ราย ประกอบด้วย แฟรนไชส์ ตัวแทนจำหน่าย (Authorized Dealer) และโรงงานรับจ้างผลิตสินค้า

5. กิจกรรมสร้างเครือข่ายในรูปแบบ “5 Minute Matching”

นำเสนอรูปแบบการจับคู่ธุรกิจรูปแบบใหม่ เป็นครั้งแรกของวงการ SME กับนักธุรกิจผู้เข้าร่วมโครงการนักธุรกิจมือโปร SCB IEP (SCB Intelligent Entrepreneur Program) ในกลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

โครงการเสวนาภาพนักธุรกิจมือโปร รุ่นที่ 12 และ 12s (SCB SME Intelligent Entrepreneur Program – IEP)

ธนาคารร่วมมือกับคณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดโครงการเสวนาภาพนักธุรกิจมือโปร (IEP) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 12 เพื่อเป็นเวทีสำหรับลูกค้า SME ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจกับกลุ่มนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนเป็นโอกาสในการสร้างเครือข่ายพันธมิตร



โครงการพัฒนากิจการเจ้าของธุรกิจรุ่นใหม่ รุ่นที่ 20 และ 21 (SCB Young Entrepreneur Program – YEP)



ธนาคารจัดอบรมให้แก่ทายาทผู้ประกอบการธุรกิจที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ซึ่งมีประสบการณ์การบริหารธุรกิจ 3 ปีขึ้นไป จำนวนมากกว่า 110 คน โดยมีระยะเวลาในการอบรมรวมทั้งสิ้น 8 สัปดาห์ เพื่อเสริมสร้างทักษะและเตรียมความพร้อมในการสืบทอดกิจการอย่างมืออาชีพ

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการในทุกช่วงชีวิตและทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้า และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความมั่นคงทางการเงิน ตลอดจนสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง โดยอาศัยจุดแข็งของเครือข่ายการให้บริการของธนาคารซึ่งมีจำนวนสาขาและตู้เอทีเอ็มมากที่สุดในประเทศ รวมถึงมีเครือข่ายการให้บริการด้านดิจิทัลที่กว้างขวาง ทั้งรูปแบบของอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง และโมบายแบงกิ้งในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าบุคคล



จำนวนสาขาของธนาคาร

1,170 สาขา



จำนวนตู้เอทีเอ็ม

9,745 ตู้



จำนวนสาขาศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

109 แห่ง

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

นอกจากนี้ในปี 2559 ธนาคารได้แยกส่วนงานขาย (Sale) และงานบริการ (Service) ออกจากกันอย่างชัดเจนเพื่อลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาส่วนงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการให้แก่ลูกค้า

ธนาคารเดินหน้าพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นยุทธศาสตร์ “ลูกค้าต้องมาก่อน (Customer First)” โดยนำความต้องการของลูกค้ามาเป็นหลักในการปรับปรุงการให้บริการในทุกมิติ ซึ่งจากการสำรวจพฤติกรรมและความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานพบว่า การติดต่อเพื่อทำธุรกรรมที่สาขามีความยุ่งยาก ธนาคารจึงนำความคิดเห็นต่างๆ มาพัฒนาบัญชีเงินฝากรูปแบบใหม่ภายใต้ชื่อ E-Passbook โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาโดยไม่ต้องใช้สมุดคู่ฝากด้วยมาตรฐานการให้บริการในระดับเดียวกัน ทั้งในด้านความปลอดภัย ความสะดวกรวดเร็ว และช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการที่สาขา โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีลูกค้าใหม่ที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมากกว่า 96,000 ราย

ในปัจจุบันกลุ่มลูกค้าบุคคลนิยมทำธุรกรรมทางการเงินและค้นหาผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ธนาคารจึงเดินหน้าปรับโฉมสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้งอย่างเต็มรูปแบบโดยมุ่งเน้นการแสวงหาเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ใช้เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ของธนาคารจะยังคงประสิทธิภาพและความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลเพิ่มเติมได้ที่บท การสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัลสู่อนาคตที่ยั่งยืน

บัญชีเงินฝากจากใจ

ในปี 2559 ธนาคารได้พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์บัญชีออมทรัพย์ที่ลูกค้าสามารถเก็บออมและได้รับความคุ้มครองชีวิตในคราวเดียวกัน โดยไม่ต้องจ่ายเบี้ยประกันและไม่มีเงื่อนไขในการคงเงินไว้ในบัญชี ภายใต้ผลิตภัณฑ์ “บัญชีเงินฝากจากใจ” เพื่อเพิ่มมูลค่าเงินออมสำรองสำหรับยามฉุกเฉินให้แก่ลูกค้า โดยมีแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ทั้งลูกค้าและธนาคาร ทั้งนี้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีเงินฝากจากใจได้ทั้งในรูปแบบ E-passbook รวมไปถึงทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต และแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งในปี 2559 มีจำนวนผู้ให้บริการมากกว่า 400,000 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 จากจำนวนลูกค้าใหม่ทั้งหมด

การพัฒนาบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง

การจัดการข้อมูลลูกค้า

เพื่อให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการมีประสิทธิภาพเป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ธนาคารได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้า (Enterprise Data Warehouse หรือ EDW) ซึ่งครอบคลุมการเก็บข้อมูลของทุกเครือข่ายสาขาและบริษัทในเครือของธนาคาร โดยมีหน่วยงานบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management หรือ CRM) ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลและวางแผนการจัดการลูกค้าด้วยซอฟต์แวร์ Statistical Analysis System (SAS) และ Unica ซึ่งช่วยเสริมให้หน่วยงานสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารจะนำเสนอข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบ Salesforce เพื่อให้หน่วยงานบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ทั้งนี้ธนาคารได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและกำหนดขอบเขตอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลไว้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือนำไปแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

การใช้นวัตกรรมเพื่อเสริมคุณภาพการให้บริการ

ปัจจุบันนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งทั้งในบริบทการดำเนินธุรกิจและการให้บริการ ในปี 2559 ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับระบบบริการอัตโนมัติ (Interactive Voice Response หรือ IVR) และระบบสั่งงานด้วยเสียงสำหรับให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์โดยใช้เสียงสั่งการ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนในการกดตัวเลข และเวลาในการรอพูดสายกับพนักงาน ครอบคลุมการให้บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชีเงินฝาก และสอบถามยอดเงินคงเหลือหรือยอดเงินที่ต้องชำระในบัตรเครดิต

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (G4-PR5)

ด้วยรูปแบบการให้บริการของธนาคารที่มุ่งตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างตรงจุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย ส่งผลให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์และความประทับใจจากการใช้บริการในบริบทที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเลือกใช้เครื่องมือสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างแท้จริง

ธนาคารดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่มจากการเข้ามาใช้บริการที่เครือข่ายสาขาของธนาคารโดยใช้เครื่องมือ TRI*M Index ซึ่งเป็นดัชนีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยในปี 2559 ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสิ้น 141,716 ราย จากทั้งหมด 1,158 สาขา พบว่า มีเครือข่ายสาขาจำนวน 534 สาขาที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเทียบเท่าระดับมาตรฐานโลก (World Class หรือมีคะแนนที่อยู่ระดับ 90 เปอร์เซ็นไทล์) นอกจากนี้ธนาคารยังนำโปรแกรม Net Promoter Score (NPS) สำหรับวัดระดับความผูกพันของลูกค้าต่อธนาคารมาใช้ประกอบผลการประเมินนอกเหนือจาก TRI*M Index เพื่อรับรองการประเมินผลที่ครอบคลุมและครบถ้วนอีกด้วย

สำหรับกลุ่มลูกค้าธนบดีธนกิจหรือกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่โดยทั่วไปไม่ได้ใช้บริการผ่านทางสาขาหรือช่องทางศูนย์บริการลูกค้า (SCB Call Centre) ของธนาคารโดยตรง เนื่องจากมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างออกไป ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเพิ่มเติมในรูปแบบการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อการพัฒนาบริการ โดยธนาคารมีแผนที่จะขยายการสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุมการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์มากขึ้นในปัจจุบัน

ธนาคารคว้ารางวัลศูนย์บริการลูกค้าจากงาน Annual Top Ranking Performers Conference

ศูนย์บริการลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Call Centre) ได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับ 3 ทางด้านการให้บริการลูกค้ายอดเยี่ยมในกลุ่มองค์กรขนาดใหญ่ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Bronze Medal Winner for Best Customer Service by a Large In-house Centre IN APAC 2016) และรางวัลชมเชยทางด้านศูนย์บริการลูกค้าในองค์กรขนาดใหญ่ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Runner Up for Large In-house Contact Centre IN APAC 2016) จากงาน The Top Ranking Performances Conference จัดโดยสถาบัน Contact Centre World ประเทศแคนาดา โดยธนาคารไทยพาณิชย์เป็นองค์กรเดียวของประเทศไทยที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปนำเสนอและแข่งขันบนเวที



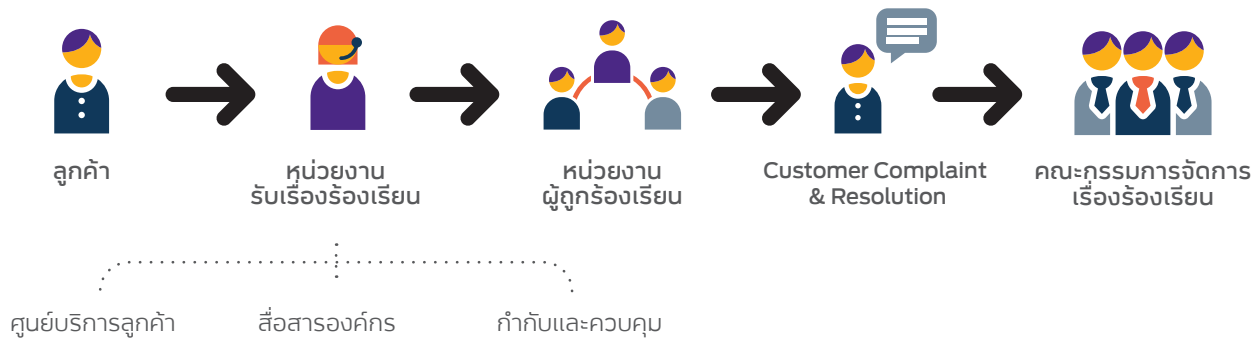
การจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ โดยมอบหมายให้หน่วยงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจากทุกช่องทาง ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขและนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรการแก้ไขและกำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของลูกค้าให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม โดยธนาคารมีการสื่อสารกรอบเวลาในการดำเนินงานบริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ให้ลูกค้ารับทราบผ่านหน้าเว็บไซต์ของธนาคาร

สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากหน่วยงานราชการ ธนาคารมอบหมายให้สายกำกับและควบคุมทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ติดตามแก้ไข และแจ้งผลให้หน่วยงานทางการทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานทางการเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส นอกจากนี้สายบริหารงานสื่อสารองค์กรยังทำหน้าที่ติดตามเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่านสื่อภายนอก เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ โดยประสานงานกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานที่ดูแลลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงแจ้งผลผ่านสื่อภายนอกที่เป็นช่องทางการร้องเรียน

นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร

การจัดการข้อร้องเรียนที่มีมาตรฐานแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อลูกค้า



ในปี 2559 ธนาคารสามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ร้อยละ

99.5

ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

กระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคาร

1



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- ศูนย์บริการลูกค้า
- สัมคมออนไลน์
- สำนักงานใหญ่
- จดหมาย
- บริษัทในเครือ
- หน่วยงานราชการ / ทาการ

2



รับ / บันทึกเรื่องร้องเรียน

บันทึกเรื่องร้องเรียน
ในระบบจัดการเรื่อง
ร้องเรียน (Smart Sales)

3



ตรวจสอบและแก้ไข

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ
รับเรื่องร้องเรียนในระบบ
- ตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา
- กำหนดแนวทางในการ
ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

4



แจ้งผลตอบกลับลูกค้า

หน่วยงานที่รับผิดชอบติดต่อ
ลูกค้า ชี้แจงและเสนอแนวทาง
การแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่อง
ร้องเรียน

5



สรุปและเสนอแนวทางป้องกัน

ทีมบริหารจัดการข้อร้องเรียน
สรุปรายงานเสนอผู้บริหาร
พร้อมวิเคราะห์หาสาเหตุ และเสนอ
แนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ

ตัวอย่างกระบวนการแก้ปัญหาหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน



การพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางลดจำนวนเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องผ่านการดำเนินงานหลัก 2 ด้าน



เสริมความรู้ให้กับพนักงาน
ศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้เข้าใจ
ถึงสาเหตุของปัญหาที่ลูกค้า
ไม่ได้รับข้อความ ซึ่งพนักงาน
สามารถให้คำแนะนำในการ
แก้ไขปัญหาลูกค้าได้ทันที



ปรับปรุงกระบวนการแจ้ง
เหตุการณ์ผิดปกติ โดยเพิ่มให้
พนักงานศูนย์บริการลูกค้า
ประสานงานกับผู้บังคับบัญชา
ในการแจ้งเหตุการณ์ดังกล่าว
ให้แก่หน่วยงานเทคโนโลยีได้
รับทราบและแก้ไขปัญหาต่อไป

การสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัลสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ธนาคารไทยพาณิชย์พร้อมรับมือกับการเข้ามาของนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงิน โดยดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายใน ลงทุนในระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และก่อตั้งบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส จำกัด ขึ้นเพื่อให้ธนาคารมีความเข้าใจธุรกิจริเริ่มใหม่ (Startup) และธุรกิจเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology: FinTech) ตลอดจนสามารถนำองค์ความรู้มาต่อยอดให้กับการดำเนินงานของธนาคารในอนาคต

ความท้าทาย

- การเข้ามาของนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงินและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากคู่แข่งที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน
- ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล

การดำเนินงานตอบสนอง

- การพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล
- การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม
- การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูล

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็วในช่วงที่เวลาผ่านไปส่งผลให้ธุรกิจการเงินกำลังก้าวเข้าสู่จุดเปลี่ยนที่สำคัญ ดังจะเห็นได้จากในปี 2559 ลูกค้านำการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งและโมบายแบงกิ้งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 125 จากปีก่อน คิดเป็นมูลค่าสูงถึง 414 พันล้านบาทต่อเดือน นอกจากนี้การเข้ามาของเทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology: FinTech) โดยเฉพาะเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เป็นปัจจัยเร่งให้เกิดเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่อาจเข้ามาทดแทนรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินแบบดั้งเดิมที่มีธนาคารเป็นตัวกลาง ส่งผลให้ธนาคารต้องเร่งปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างเต็มรูปแบบเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายอย่างมั่นคง

สำหรับด้านเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินการลงทุนปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้ทันสมัยเพื่อให้ธนาคารมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่สามารถรองรับแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ธนาคารจะมีการนำมาใช้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการนำ Business Intelligence มาใช้สนับสนุนการตัดสินใจลงทุนให้มีประสิทธิภาพโดยอาศัยข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกธนาคารในการวิเคราะห์ นอกจากนี้ธนาคารยังลงทุนในเทคโนโลยี Big Data ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเพื่อการประมวลผลข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก ทำให้ธนาคารมีความเข้าใจและสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

ก้าวสู่การเป็นธนาคารแห่งยุคดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อรองรับธุรกิจในรูปแบบดิจิทัล

ธนาคารเตรียมความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล โดยลงทุนในเทคโนโลยีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานหรือ Big Data และเดินทางพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กร เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับพนักงานในการสร้างความเข้าใจความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ศึกษาและค้นคว้านวัตกรรมทางการเงิน ตลอดจนเสาะหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพัฒนาช่องทางในการทำธุรกรรมการเงินในรูปแบบดิจิทัลตามโจทย์ที่เฉพาะเจาะจงได้

การพัฒนาธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ โมบายแบงก์กิ้งและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

ธนาคารมุ่งนำเสนอแพลตฟอร์มการทำธุรกรรมทางการเงินภายใต้แนวคิด “ชีวิตอีซี ชีวิตดิจิทัล” โดยในปี 2559 ธนาคารเน้นการขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มที่นิยมใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ธนาคารได้ร่วมมือกับบริษัท ไลน์ ประเทศไทย นำเสนอเทคโนโลยีเติมเงินสู่กระเป๋าเงินไลน์เพย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 37 ล้านคนและมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้ลงทุนในเทคโนโลยี Application Program Interface (API) ที่จะมาเปลี่ยนโฉมแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร (SCB Easy) ในการช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้แพลตฟอร์มสามารถเชื่อมต่อและเชื่อมโยงกับทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย และคู่ธุรกิจในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาสสองของปี 2560

ด้วยการเจริญเติบโตอย่างก้าวกระโดดของการทำธุรกรรมออนไลน์และความต้องการที่จะลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างเต็มรูปแบบ เป็นแรงผลักดันให้รัฐบาลจัดทำโครงการ National e-Payment โดยเชิญชวนสถาบันการเงินในประเทศไทย 21 แห่งในการร่วมพัฒนาระบบระบบ รับ โอน และชำระเงินกลางของประเทศ หรือ PromptPay (PromptPay) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินธุรกิจปี 2559 ของธนาคารที่มุ่งเดินทางปรับเปลี่ยนสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล ธนาคารจึงให้ความสำคัญและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันโครงการตามนโยบายของรัฐ โดยได้พัฒนาและเปิดให้บริการ “SCB PromptPay” เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถรับเงินและโอนเงินทั้งภายในธนาคารไทยพาณิชย์เองหรือต่างธนาคาร โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์หรือเลขบัตรประชาชนแทนเลขที่บัญชีธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับบริการดังกล่าว โดยมีบุคลากรสัมพันธ์พิเศษที่สาขาของธนาคารกว่า 700 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://promptpay.scb>

จำนวนผู้ใช้บริการในช่องทางดิจิทัล

SCB EASY	EASY NET	UP2ME	LINE Pay
แอปพลิเคชันในการบริหารบัญชีธนาคารอย่างครบวงจรบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนผู้สมัครใช้งาน 1.3 ล้านราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 270 จำนวนผู้ใช้ 1.4 ล้านคนต่อเดือน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 104 หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2559	การบริหารบัญชีธนาคารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวนผู้สมัครใช้งาน 530,000 คน จำนวนผู้ใช้ 370,000 คนต่อเดือน	แอปพลิเคชันเพื่อการโอนเงิน ช้อปปิง จ่ายบิล และเติมเงินบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนผู้สมัครใช้งาน 56,000 คน จำนวนผู้ใช้ 40,000 คนต่อเดือน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 11	บริการเติมเงินสู่กระเป๋าเงินไลน์เพย์จากโทรศัพท์มือถือ จำนวนผู้ลงชื่อใช้บริการเติมเงิน 57,900 ราย



ผู้ใช้บริการทางการเงินในช่องทางดิจิทัล
คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ

20

ของจำนวนลูกค้าบุคคลทั้งหมด

การสร้างความเข้าใจและความผูกพัน กับลูกค้าในช่องทางดิจิทัล

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลซึ่งมีอิทธิพลต่อรูปแบบการรับข่าวสารของลูกค้าที่แตกต่างออกไปจากเดิม โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ยึดมหาข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ด้วยตนเองเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการนำสื่อดิจิทัลมาเป็นตัวกลางในการสร้างความเข้าใจและผูกพันระหว่างลูกค้าและธนาคารมากยิ่งขึ้น จึงเดินหน้าพัฒนายุทธศาสตร์การสื่อสาร

ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ยูทูบ และอินสตาแกรม ภายใต้ชื่อ SCB Thailand เพื่อสร้างแพลตฟอร์มการการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนข้อมูลความรู้ทางการเงินต่างๆ รวมไปถึงการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะได้ทันที ทุกเวลา

จำนวนผู้ติดตาม SCB Thailand ในแต่ละช่องทาง



LINE ผู้ติดตาม

26.8 ล้านคน



Facebook ผู้ติดตาม

3.1 ล้านคน



Twitter ผู้ติดตาม

511K คน



Instagram ผู้ติดตาม

24.3K คน



YouTube ผู้ติดตาม

44K คน



ช่องทางอื่นๆ เช่น

LinkedIn และเว็บไซต์ Pantip

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

ในปี 2559 ธนาคารได้รับรางวัลจากเวทีระดับโลกที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพและความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าผ่านการทำแคมเปญการตลาดต่างๆ บนช่องทางสังคมออนไลน์ของธนาคารภายใต้ชื่อ SCB Thailand ประกอบไปด้วย

- รางวัลสุดยอดแบรนด์ในกลุ่มการเงินธนาคารบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มีระดับความผูกพัน (Engagement) สูงสุดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ในงาน Zocial Award 2014–2016
- รางวัล Best Use of Social Media in Asia จากงาน Customer Experience in Financial Services (CXFS) Summit and Awards Asia 2015

ซึ่งจัดขึ้นโดย Timetric ซึ่งเป็นผู้ให้บริการข้อมูลออนไลน์ บทวิเคราะห์ และคำปรึกษาด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการตลาดของประเทศสิงคโปร์

- รางวัล World's Best Consumer Digital Banks ในระดับ Asia-Pacific สาขา Social Media และรางวัล The 2016 World's Best Consumer Digital Banks ระดับโลก สาขา Best in Social Media จากนิตยสาร Global Finance ของประเทศสหรัฐอเมริกา
- รางวัลชนะเลิศด้านดิจิทัลมาร์เก็ตติ้งจากงาน IBM Marketing Innovation Awards 2016

ภาพรางวัลความสำเร็จ



การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักดีว่าความปลอดภัยของข้อมูลของธนาคารและลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อการให้บริการ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานสถาปัตยกรรมสารสนเทศองค์กรและความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลครอบคลุมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความเสี่ยงและการเข้าถึงข้อมูล ทั้งนี้ธนาคารได้ทำการทบทวนยุทธศาสตร์และแนวทางการบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสารสนเทศของธนาคารมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด นอกจากนี้ธนาคารยังได้ประกาศใช้นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งมีขอบเขตครอบคลุม พนักงานของธนาคาร คู่ค้า คู่สัญญา และที่ปรึกษาทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ด้านระบบบริหารความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) ครอบคลุมระบบสารสนเทศที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดของธนาคาร และจัดให้มีการประเมิน

ความเสี่ยงตามมาตรฐาน ISO 27005 ซึ่งเป็นมาตรฐานการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลเป็นประจำทุกปี รวมทั้งดำเนินการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าและผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อรับรองการดำเนินงานของระบบแม้ในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ ภัยธรรมชาติ ฯลฯ โดยจัดให้มีการทดสอบตามแผนเป็นประจำทุกปี รวมถึงการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบของธนาคารจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น การตรวจรับรองตามมาตรฐานของ Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) ซึ่งเป็นมาตรฐานป้องกันการฉ้อโกงที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพแล้วนั้น ธนาคารยังมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและรับทราบถึงภัยคุกคามรูปแบบใหม่ๆ ในโลกไซเบอร์ จึงได้จัดให้มีการประชุมพิเศษและฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2559 ธนาคารได้จัดอบรมทั้งสิ้น 6 หลักสูตร และจัดให้มีการเสวนาด้านเทคโนโลยี 9 ครั้ง โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกธนาคารมาร่วมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้ทราบถึงแนวโน้ม

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต ครอบคลุมหัวข้อ เช่น ดิจิทัลนิวสเปซ The New Digital Workspace and Collaboration Experience ฯลฯ



ตัวอย่างหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของข้อมูล

- หลักสูตรการตระหนักถึงความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หลักสูตรการรั่วไหลของข้อมูลธนาคาร
- หลักสูตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลในสมาร์ทโฟน
- หลักสูตรการเขียนโปรแกรมให้ปลอดภัย
- หลักสูตร Information Security Management System
- หลักสูตร Cyber Security Incident Response

ขณะเดียวกันธนาคารยังได้จัดช่องทางสำหรับพนักงานในการแจ้งเหตุที่อาจเป็นภัยต่อความมั่นคงของระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยจะต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาหรือเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน

ความปลอดภัยเทคโนโลยีโดยตรง หรือแจ้งผ่านช่องทาง Whistleblower ของธนาคาร ซึ่งมีกระบวนการตรวจสอบแก้ไขตามมาตรการที่ธนาคารกำหนดไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำระบบ Security Information and Event Management (SIEM) มาใช้ในการตรวจติดตามและแจ้งเตือนเหตุภัยคุกคามระบบแบบอัตโนมัติเพื่อให้การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงได้สานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ศูนย์ข้อมูล Financial Services Information Sharing Centre and Analysis Centre (FS-ISAC) ในการติดตามและแลกเปลี่ยนเหตุภัยคุกคามความปลอดภัยของข้อมูลที่เกิดขึ้นในสถาบันการเงินทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง

สำหรับลูกค้า ธนาคารได้ประกาศนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และกำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการรักษาความลับของข้อมูลไว้ในจรรยาบรรณของพนักงาน โดยธนาคารเคารพสิทธิในความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้าและดำเนินการมาตรการที่เข้มงวดในการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนป้องกันมิให้มีการนำข้อมูลไปใช้โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้าก่อนโดยเด็ดขาด

การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมธนาคารสู่ยุคดิจิทัล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปและเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งได้มีการเตรียมความพร้อมและแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร ด้วยเหตุนี้ ในปี 2559 ธนาคารจึงได้ก่อตั้งบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส จำกัด ด้วยเงินลงทุนกว่า 50 ล้านบาท

สหรัฐฯ หรือประมาณ 1,760 ล้านบาท ภายใต้แนวคิด “Forwarding FinTech” ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการลงทุนและค้นคว้านวัตกรรมทางการเงิน รวมถึงสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจเริ่มใหม่ไทย (Startup) ให้เติบโตร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ผ่านโครงการผลักดันและส่งเสริมธุรกิจเริ่มใหม่ให้เติบโตอย่างยั่งยืน (Digital Ventures Accelerator หรือ DVA) นับเป็นอีกหนึ่งก้าวที่สำคัญของธนาคารในการผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมทางการเงินเพื่อลูกค้าอย่างแท้จริง

โครงสร้างบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส (จำกัด)



Corporate Venture Capital



Lab and Digital Products



Accelerator

หน้าที่

ศึกษา ทำความเข้าใจเทคโนโลยี และตัดสินใจในการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ในรูปแบบ Fund of Fund และการลงทุนกับธุรกิจเริ่มใหม่โดยตรง โดยมุ่งเน้นลงทุนในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการเงิน

หน้าที่

วิจัย ทดลอง และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านเทคโนโลยีทางการเงิน เช่น บล็อกเชน ปัญญาประดิษฐ์ และอื่นๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้บริโภคในอนาคต

หน้าที่

มุ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างระบบนิเวศที่ดีที่สุดในกับธุรกิจเริ่มใหม่ไทย ด้วยการสนับสนุนด้านความรู้ในการทำธุรกิจ ให้คำปรึกษา พร้อมสนับสนุนเงินทุนเพื่อให้ธุรกิจเริ่มใหม่ไทยเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ร่วมลงทุนใน Ripple ผู้นำด้านการพัฒนาเทคโนโลยี Blockchain



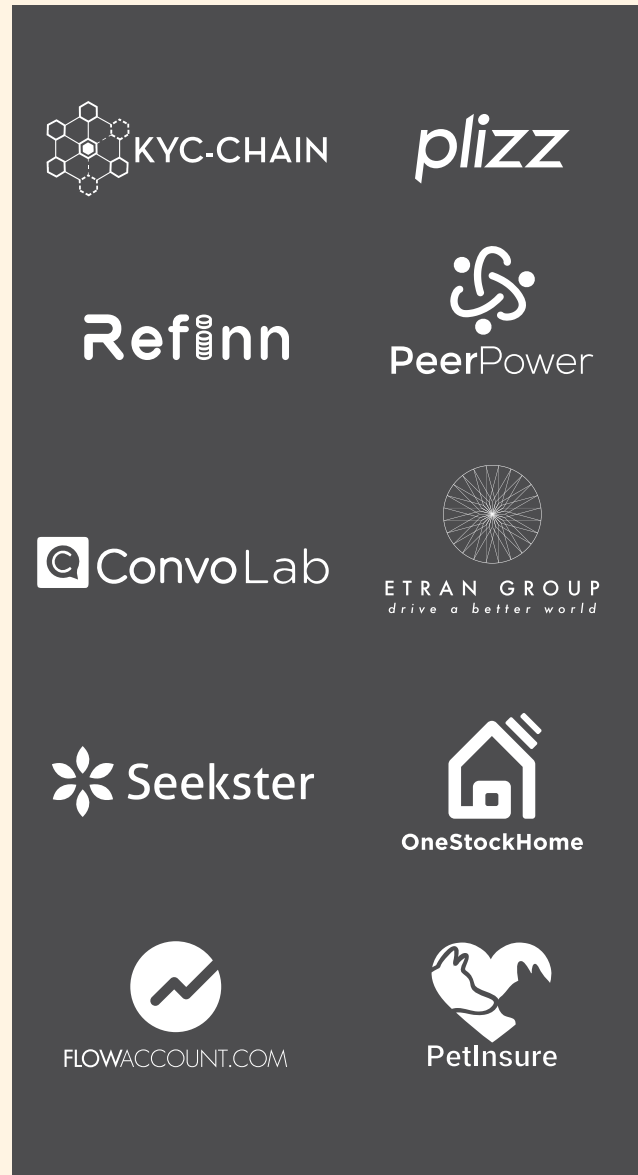
ในฐานะสถาบันการเงินไทยแห่งแรกที่ได้ริเริ่มลงทุน ศึกษา และทดสอบ เทคโนโลยีทางการเงินบน Blockchain เพื่อพัฒนาและสร้างเสถียรภาพให้กับ การโอนเงินระหว่างประเทศออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยในโลกการเงินแห่งยุคดิจิทัล ด้วยการร่วมลงทุนใน Ripple บริษัทผู้ให้บริการโซลูชันด้านการชำระเงินชั้นนำจากประเทศสหรัฐอเมริกา ผ่านการดำเนินงานของบริษัท ดิจิทัลเวนเจอร์ส ผู้ร่วมลงทุนรายอื่นที่สำคัญ ได้แก่ Santander InnoVentures, Accenture และ Google Ventures เป็นต้น

การลงทุนร่วมกับกองทุน โกลเดนเกต เวนเจอร์ส (Golden Gate Ventures)



ธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านการดำเนินงานของบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส ได้ร่วมลงทุนกับกองทุน โกลเดนเกต เวนเจอร์ส (Golden Gate Ventures) ของสิงคโปร์ซึ่งเป็นกองทุนที่ลงทุนในธุรกิจริเริ่มใหม่และฟินเทคในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีขนาดกองทุนมากกว่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ การลงทุนนี้เป็นก้าวสำคัญที่จะเพิ่มศักยภาพในการให้บริการการเงินในยุคดิจิทัลของธนาคารในอนาคต

Digital Ventures Accelerator (DVA)



ธนาคารเปิดตัวโครงการ Digital Ventures Accelerator (DVA) เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2559 เพื่อสนับสนุนธุรกิจริเริ่มใหม่ไทยให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมุ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างระบบนิเวศที่ดีที่สุดสำหรับธุรกิจริเริ่มใหม่ (Build Startup Ecosystem) โดยธนาคารให้เงินสนับสนุน ทีมละ 300,000 บาท และร่วมกับพันธมิตรระดับโลกในการให้ความรู้ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในอนาคต

มุ่งสู่การเป็น... THE MOST CARING EMPLOYER

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดูแลเอาใจใส่พนักงานให้มีความสุขและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวไทยพาณิชย์ โดยมุ่งสร้างให้ธนาคารเป็นองค์กรที่น่าร่วมงานด้วยผ่านการพัฒนางานด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี



ส่งเสริมศักยภาพและความก้าวหน้าในการทำงาน



ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในครอบครัวไทยพาณิชย์



ส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในธนาคาร



การส่งเสริมศักยภาพและความก้าวหน้าในการทำงาน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมที่จะรับมือกับความท้าทายต่างๆ มีความเชี่ยวชาญในงานของตนเอง และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมที่หลากหลายและเอื้อให้พนักงานมีศักยภาพที่จะเติบโตในอาชีพ นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในสาขาเฉพาะด้าน ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายตามทิศทางยุทธศาสตร์ของธนาคารต่อไป

ความท้าทาย

- ความคาดหวังของลูกค้าในการได้รับคำปรึกษาทางการเงินเชิงลึก
- การเข้ามาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่อาจทดแทนการให้บริการในรูปแบบเดิม

การดำเนินงานตอบสนอง

- การพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน
- การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน

การเข้ามาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถทดแทนการให้บริการพื้นฐานของธนาคารในปัจจุบัน ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินทั่วโลกอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการบริการที่มากกว่าการทำธุรกรรมพื้นฐาน เช่น คำปรึกษาเพื่อการลงทุน ฯลฯ ส่งผลให้ธนาคารต้องเร่งพัฒนาทักษะของพนักงานให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า กล่าวคือ สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่เข้าใจความคาดหวังของลูกค้ายุคใหม่ และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานในยุคดิจิทัล

การสร้างโอกาสเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานทุกคน โดยมุ่งพัฒนาให้พนักงานมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานในยุคดิจิทัล เช่น ความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การบริหารจัดการความเสี่ยง และดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง เป็นต้น ซึ่งธนาคารได้จัดให้มีการทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) รวมถึงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรที่หลากหลาย ครอบคลุมทั้งหลักสูตรพัฒนาทักษะทั่วไป และหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร ทั้งในรูปแบบชั้นเรียน การอบรมผ่านระบบออนไลน์ การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งพนักงานสามารถเลือกหลักสูตรที่ตนเองสนใจจากรายการหลักสูตรที่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจัดทำไว้ในระบบภายในของธนาคาร นอกจากนี้หากพนักงานมีความสนใจหลักสูตรใดเป็นพิเศษ นอกเหนือจากที่ธนาคารได้จัดเตรียมไว้ พนักงานสามารถนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติตามความเหมาะสมต่อไป



จำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานในปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น

733 หลักสูตร

แบ่งออกเป็น

หลักสูตรอบรมออนไลน์ **68** หลักสูตร

หลักสูตรอบรมภายในธนาคาร **367** หลักสูตร

หลักสูตรอบรมภายนอก **298** หลักสูตร

จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย

63 ชั่วโมง/คน

งบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากร

275 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ **8.8** จากปี 2558

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการพัฒนาบุคลากร

11,729 บาท/คน

* ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

โครงการ Clt Alt Del (CAD):

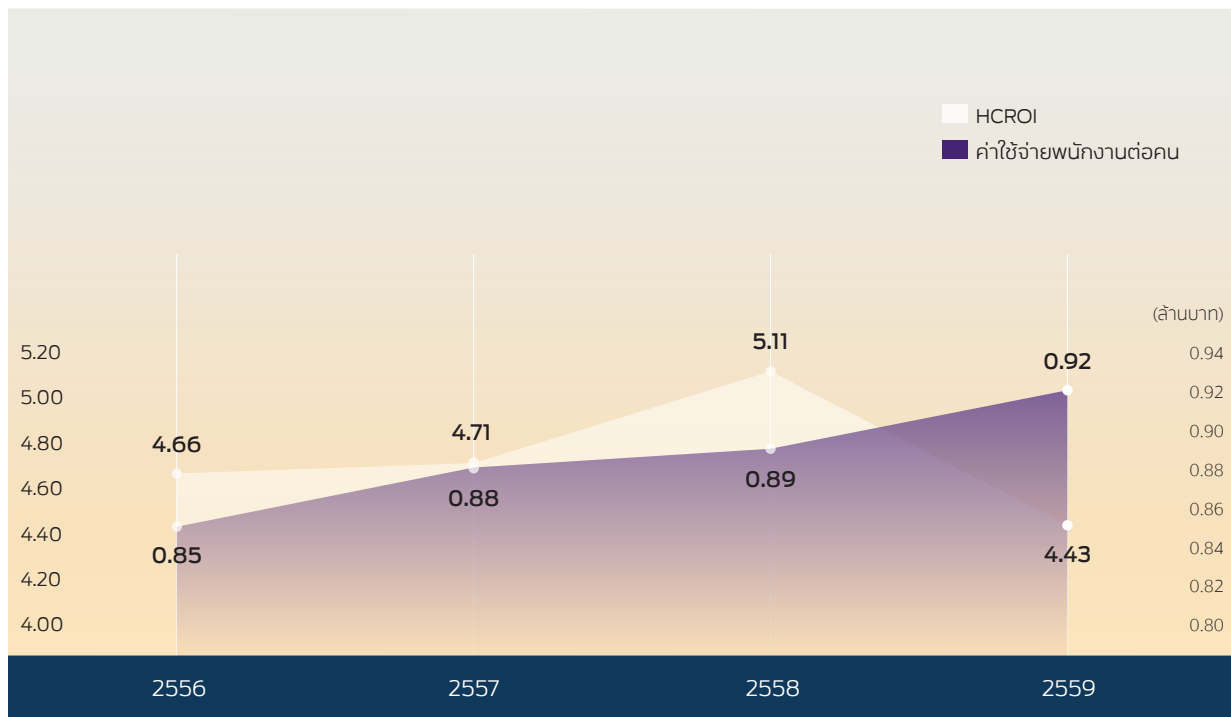
Reboot your life Rebuild your Future

ธนาคารร่วมกับสถาบันความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ (Academy of Business Creativity) มหาวิทยาลัยศรีปทุมจัดทำโครงการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่เป็นเสมือนห้องทดลองมีชีวิต (People Laboratory) ของธนาคาร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นการสร้างวัฒนธรรมใหม่

ให้กับธนาคาร รวมถึงสร้างความผูกพันระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานภายใต้แนวคิด “ต้องลงมือทำ ต้องกล้าเปลี่ยน” โดยมีพนักงานระดับบริหารกว่า 100 คน เข้าร่วมกิจกรรมเป็นระยะเวลา 6 เดือน ทั้งนี้ธนาคารได้เรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีชื่อเสียงจากสาขาต่างๆ มาร่วมจุดประกายความคิดให้แก่พนักงานในกิจกรรมดังกล่าวด้วย



ผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงานและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อคนปี 2559



ในปี 2559 อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงานของธนาคารลดลงเนื่องจากการจ้างพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ภายใต้การดำเนินโครงการ SCB Transformation

การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

ด้วยความซับซ้อนของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ส่งผลให้ธนาคารมุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานที่แตกต่างและหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น นักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) นักวิเคราะห์ระบบข้อมูลอัจฉริยะ (Business Intelligent Analyst) ฯลฯ โดยธนาคารเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจากหลากหลายสาขาอาชีพเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวไทยพาณิชย์ผ่านการดำเนินยุทธศาสตร์ด้านการสรรหาบุคลากรที่เน้นการสร้างฐานผู้สมัครเชิงรุก รวมถึงการมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่โปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งธนาคารได้พัฒนาช่องทางที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจร่วมงานกับธนาคาร เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร แอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม และ LinkedIn ภายใต้อีเมล SCB Thailand

นอกจากนี้ธนาคารยังดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีทักษะความสามารถและมีทัศนคติสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรให้เข้ามาร่วมงานกับธนาคาร โดยการจัดโครงการฝึกงานสำหรับนิสิตและนักศึกษา การเดินสายประชาสัมพันธ์ และการจัดบรรยายพิเศษให้กับสถาบันการศึกษา รวมถึงความร่วมมือกับบริษัทจัดงานชั้นนำในการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูงจากทั้งในและต่างประเทศ ในอนาคตธนาคารมีแผนที่จะริเริ่มความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา (Co-creation) เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน โดยเป็นความร่วมมือตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้ารับการศึกษาและมีตำแหน่งงานรองรับเมื่อศึกษาจบ

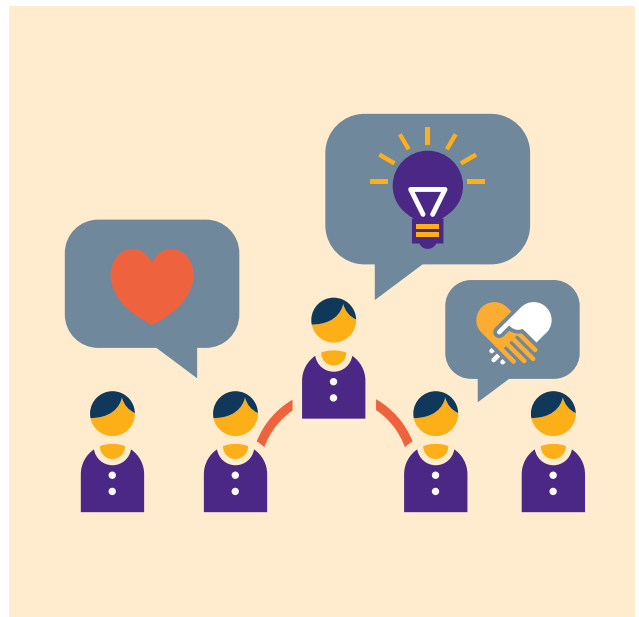
โครงการ SCB Internship และ สหกิจศึกษา

SCB Internship เป็นโครงการที่ธนาคารเปิดโอกาสให้นิสิตหรือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในหลากหลายสาขาวิชา เข้ามาฝึกงานในช่วงปิดภาคฤดูร้อน และโครงการสหกิจศึกษาสำหรับนักศึกษาในชั้นปีที่ 4 เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้เรียนรู้วิธีการทำงานและการปรับตัวผ่านการลงมือปฏิบัติจริง นำมาซึ่งการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคาร มหาวิทยาลัย และนิสิตนักศึกษา โดยในปี 2559 มีนิสิตนักศึกษา จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการจำนวน 151 คน โดยแบ่งเป็นโครงการฝึกงาน จำนวน 107 คน และสหกิจศึกษาจำนวน 44 คน



โครงการ SCB Management Associate Program

ธนาคารจัดโครงการฝึกงานสำหรับนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จากภาควิชาเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ การเงิน บัญชี การตลาด วิศวกรรม และไอที เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ที่หลากหลายและเรียนรู้วิธีการดำเนินงานของธนาคารในภาพกว้าง โดยครอบคลุมระยะเวลา 2 ปี ซึ่งธนาคารได้ออกแบบโปรแกรมการฝึกงานที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้หมุนเวียนงานไปตามหน่วยงานต่างๆ ประกอบด้วย หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ หน่วยงานบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานปฏิบัติการและสนับสนุน ทั้งนี้ธนาคารได้จัดให้มีพี่เลี้ยงเพื่อให้คำปรึกษาตลอดโครงการ และเมื่อสิ้นสุดโครงการ นิสิตนักศึกษาจะได้มีโอกาสทดลองทำงานในตำแหน่งผู้บริหารในสาขาที่ตนเองสนใจ รวมถึงได้ร่วมงานกับผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินโครงการต่างๆ ของธนาคารด้วย ซึ่งในปี 2559 มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 5 คน จาก 5 สถาบันการศึกษา



โครงการ SCB Future Leader Challenge (SCBFLC)



ธนาคารร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดการแข่งขัน SCB Future Leader Challenge (SCBFLC) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งถือเป็นการแข่งขันระดับนานาชาติเวทีแรกของประเทศไทยที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ทั้งในและต่างประเทศ ได้ใช้ความรู้ความสามารถร่วมประลองความคิดผ่านกรณีศึกษาทางธุรกิจ รวมถึงสร้างเครือข่ายเยาวชนจากหลากหลายสาขาวิชา โดยมี

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิร่วมตัดสินและให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าแข่งขันอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ผู้ที่ชนะเลิศจะได้รับรางวัลถ้วยพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชพร้อมเงินรางวัล ในปี 2559 มีผู้เข้าแข่งขันทั้งสิ้น 78 ทีมจากสถาบันการศึกษา 31 แห่ง สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.scbflc.com

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในครอบครัวไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งดูแลพนักงานให้มีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว โดยธนาคารให้ความสำคัญกับการรับฟังและดูแลความเป็นอยู่หรือสุขภาพการทำงานของพนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึง ด้วยธนาคารตระหนักดีว่าบุคลากรทุกคนเป็นเสมือนสมาชิกในครอบครัวและเป็นกำลังสำคัญในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ความท้าทาย

- ภาวะการแข่งขันในการสรรหาและดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านในยุคดิจิทัล
- การดูแลและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้ทำงานร่วมกับองค์กรในระยะยาว

การดำเนินงานตอบสนอง

- การเอาใจใส่ดูแลพนักงาน (Well-being)
- การจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานและครอบครัว
- การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- การสร้างความผูกพันในองค์กร

เพราะบุคลากรถือเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ธนาคารเชื่อว่าการดูแลพนักงานให้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสร้างสมดุลในชีวิตการทำงานจะเป็นรากฐานที่ช่วยเกื้อหนุนให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน อย่างไรก็ตามด้วยบริบทของการดำเนินธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นำมาซึ่งความท้าทายของพนักงานที่จะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง และสามารถส่งมอบผลงานที่ดีเพื่อสนับสนุนเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ธนาคารต้องดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างใกล้ชิดและจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับพนักงานและครอบครัวบนพื้นฐานของการเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน ตลอดจนเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดระยะเวลาที่ร่วมงานกับธนาคาร

การเอาใจใส่ดูแลพนักงาน

ธนาคารได้พัฒนาช่องทางที่หลากหลายเพื่อรับฟังความต้องการหรือข้อคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาพัฒนาให้เกิดผลลัพธ์เป็นรูปธรรม ในปี 2559 ธนาคารได้ส่งเสริมให้พนักงานสื่อสารปัญหาหรือข้อกังวลใจเกี่ยวกับการทำงานต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารรับทราบโดยตรง รวมถึงจัดให้ผู้บริหารระดับสูงได้เยี่ยมเยียนพนักงาน ณ เครือข่ายสาขาทั่วประเทศ เพื่อสื่อสารความตั้งใจของธนาคารที่จะดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานทุกระดับ

นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดตั้งคณะทำงาน We Care Panel นำโดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้แนวทางในการดำเนินงานหรือแก้ไขประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการยกระดับความสุขและคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการศึกษาเปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และกำหนดเป็นแผนดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงมีการติดตามผลความคืบหน้าของการดำเนินโครงการต่างๆ ตามกรอบเวลาที่กำหนด



รับฟัง (Listen)



ดำเนินการ (Action)



สื่อสาร (Communicate)



รับฟัง (Listen)

- ธนาคารรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น
 - “คุยกันวันอาทิตย์ กับคุณอาทิตย์ นันทวิทยา” ช่องทางการสื่อสารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารถึงพนักงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางนี้ได้ โดยส่งข้อเสนอแนะมาที่ ceo@scb.co.th
 - Purple People Talk: ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพูดคุยกับรองผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุด ทรัพยากรบุคคลที่ purple_talk@scb.co.th
 - สายด่วนพนักงาน (HR Call Centre) ที่หมายเลข 0-2544-4444
 - พนักงานผู้ผลักดันด้านความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being champion)
 - การสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน
 - เว็บบอร์ดสนทนาของธนาคาร
 - คณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare committee)



ดำเนินการ (Action)

- ดำเนินการรวบรวม และทบทวนข้อคิดเห็นที่ได้รับตลอดจนศึกษา เปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- กำหนดแผนการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาว
- ติดตามผลการดำเนินโครงการเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนการงานที่กำหนดไว้ได้ถูกดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด



สื่อสาร (Communicate)

- สื่อสารผลการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรมให้พนักงานรับทราบ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและธนาคาร



ธนาคารเห็นคุณค่าความเป็นอยู่ของพนักงานที่สำนักงานใหญ่รัชโยธิน

จากความตั้งใจของธนาคารที่มุ่งดูแลพนักงานให้มีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี และการดำเนินโครงการเพื่อรับฟังและดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน ในปี 2559 ธนาคารได้ริเริ่มโครงการต่างๆ เช่น การเตรียมอาคารสำนักงานหลังใหม่ที่นำอยู่ นำทำงาน (Healthy Workplace) เพื่อรองรับพนักงานมากกว่า 2,000 คน การดูแลการจราจรหน้าสำนักงานใหญ่ในช่วงระหว่างการปิดสะพานข้ามแยกรัชโยธิน และการเพิ่มที่จอดรถให้แก่พนักงาน เป็นต้น โดยธนาคารจะเดินหน้าโครงการยกระดับความสุขของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนของธนาคารจะมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับธนาคาร



ธนาคารดำเนินการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานที่เครือข่ายสาขา

ธนาคารดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงานและพื้นที่พักผ่อนสำหรับพนักงานที่เครือข่ายสาขา เช่น เปลี่ยนเก้าอี้ให้ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomics) จัดเตรียมตู้น้ำดื่มและสถานที่สำหรับรับประทานอาหารเพิ่มเติม ฯลฯ ทั้งนี้ธนาคารมีแผนที่จะปรับปรุงอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติมในปี 2560 อีกด้วย

การจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานและครอบครัว (G4-LA2)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นธรรม และสามารถเทียบเคียงกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันให้แก่พนักงานและครอบครัว โดยได้มีการสำรวจความต้องการของพนักงานและรวบรวมข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาโครงสร้าง และระบบสวัสดิการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้นอกเหนือจากสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ธนาคารยังได้จัดสวัสดิการและผลประโยชน์เพิ่มเติม เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่บุตรของพนักงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการลงมา ที่มีผลการเรียนตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเป็นทุนให้เปล่าจนถึงระดับปริญญาตรี



ตั้งแต่เริ่มโครงการในปี 2555
ธนาคารได้มอบทุนการศึกษาทั้งสิ้น

3,364 ทุน



คิดเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น

14.39 ล้านบาท

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ร่วมกับภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดค่าย “SCBKU English Academy” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 เพื่อสนับสนุนให้บุตรของพนักงาน ได้ใช้เวลาว่างในระหว่างช่วงปิดภาคเรียนอย่างเป็นประโยชน์ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ โดยมีเยาวชนเข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้น 116 คน นับตั้งแต่เริ่มโครงการ

เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และเป็นการเสริมสร้างความผูกพันอันดีระหว่างพนักงานและองค์กร ธนาคารได้จัดให้มีชมรมสันทนาการต่างๆ อาทิ ชมรมแบดมินตัน ชมรมวาดภาพ และชมรมส่งเสริมจริยธรรมและคุณภาพชีวิต ซึ่งพนักงานสามารถเข้าร่วมเป็นสมาชิกและทำกิจกรรมต่างๆ ตามความสนใจ นอกจากนี้ธนาคารยังเดินทางไปปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องอ่านหนังสือ คลินิกรักษาพยาบาล ให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการและการใช้ประโยชน์ของพนักงาน

การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

ธนาคารเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนและมีแนวปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมโดยไม่แบ่งแยกเพศ ศิวิธ เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และการศึกษา โดยหลักปฏิบัติดังกล่าวได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในจรรยาบรรณธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังให้สิทธิแก่พนักงานในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งก่อตั้งมาเป็นเวลากว่า 22 ปี ภายใต้วัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างธนาคารกับพนักงาน ซึ่งสหภาพมีเจตนารมณ์ที่จะรักษาสติธิประโยชน์ของสมาชิกและพนักงาน เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่าย ปัจจุบันสหภาพแรงงานมีจำนวนสมาชิกมากกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

การสนับสนุนการสร้างอาชีพให้ผู้พิการ

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนการสร้างอาชีพให้แก่ผู้พิการที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในตำแหน่งงานต่างๆ ซึ่งปัจจุบันธนาคารได้มีการว่าจ้างผู้พิการเข้ามาเป็นพนักงาน และร่วมมือกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม มูลนิธิเมาไม่ขับ และมูลนิธิมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ ภายใต้การประสานงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและมูลนิธิสยามกัมมาจลในการวางแผนทางเพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพของผู้พิการ



ในปี 2559
มีผู้พิการได้รับประโยชน์
จากการสนับสนุนของธนาคารทั้งสิ้น

143 คน

โครงการ Building Our Good Health

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพ ธนาคารดำเนินกิจกรรมเพื่อสุขภาพต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 โดยในปี 2559 ธนาคารดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ “Building Our Good Health” โดยเพิ่มหลักสูตรการบริหารความเครียด เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้พนักงานเข้าใจถึงสภาวะและผลกระทบที่เกิดจากความเครียด รวมถึงทราบระดับความเครียดของตนเอง และสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างมีคุณภาพอันนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ตลอดปี 2559 ธนาคารจัดกิจกรรมดังกล่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 ครั้ง และมีพนักงานเข้าร่วมกว่า 3,000 คน



การสร้างความผูกพันในองค์กร (G4-56)

การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กรนับเป็น การสร้างรากฐานขององค์กรให้แข็งแกร่งมั่นคง เนื่องจากพนักงาน ถือเป็นทรัพยากรหลักในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ธนาคารจึงมุ่งสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ก่อให้เกิดทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทั้งระหว่าง พนักงานเองและระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยมุ่งปลูกฝัง ค่านิยมหลัก iSCB และสนับสนุนให้พนักงานนำไปประยุกต์ใช้ จนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อเสริมสร้างความเป็นเอกภาพในองค์กรผ่านการเรียนรู้จาก แบบอย่างที่ดีของผู้นำ นำมาซึ่งแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ สิ่งดีๆ ให้องค์กรร่วมกัน

iSCB





i = Innovation
นวัตกรรมชั้นนำ



S = Social Responsibilities
สร้างคุณค่าสู่สังคม



C = Customer Focus
ลูกค้าต้องมาก่อน



B = Building Our People
สร้างองค์กรคือสร้างคน

ธนาคารมีนโยบายที่จะดูแลพนักงานตั้งแต่วันแรกของการเริ่มต้น ทำงานในฐานะสมาชิกของครอบครัวไทยพาณิชย์ ทั้งนี้หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลจะทำหน้าที่ดูแลพนักงานใหม่อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถเริ่มต้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านโครงการ เช่น เพื่อนคนแรก (Buddy Program) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี และสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการขึ้นไป มีบทบาทเป็นโค้ช ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้วิถี การทำงานโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา (On the Job Training)

ในปี 2559 ธนาคารริเริ่มดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อประเมินสุขภาพขององค์กร ธนาคารไทยพาณิชย์ว่ามีความแข็งแกร่งทั้งในการดำเนินงานปัจจุบัน และมีความพร้อมที่จะเผชิญความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคต มากน้อยเพียงใด โดยใช้ดัชนี Organizational Health Index (OHI) เป็น เครื่องมือในการประเมินเพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนา เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรที่พนักงานอยากร่วมงานด้วยอย่างแท้จริง ทั้งนี้ธนาคารได้จ้างบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นกลางและปราศจากอคติใดๆ



ธนาคารได้ระดับคะแนนอยู่ที่

81 จาก 100

ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับชั้นนำ (Top Quartile)

เมื่อเทียบกับองค์กรชั้นนำอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

การส่งเสริมการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และการรักษาความปลอดภัยในระดับสากล เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคน รวมถึงลูกค้า ผู้มาติดต่อ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคารได้รับความปลอดภัยสูงสุด

ความท้าทาย

- ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของธนาคารให้มีมาตรฐานและปลอดภัย
- การบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามด้วยมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

การดำเนินงานตอบสนอง

- การบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- การกำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้รับเหมา
- การกำหนดแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

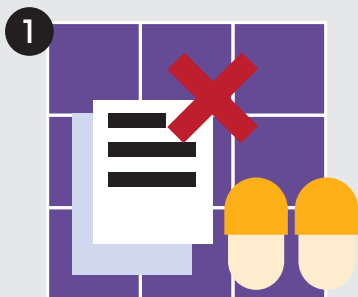
ด้วยตระหนักดีว่าการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัยถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามที่กฎหมายกำหนดและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงควบคุมดูแลการดำเนินงานของคู่ธุรกิจอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า และผู้รับเหมาและความน่าเชื่อถือของธนาคาร

การบริหารจัดการความปลอดภัย และอาชีวอนามัย

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ธนาคารได้ประกาศมาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย รวมถึงกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้ครอบคลุมทั่วทั้งธนาคาร โดยมุ่งเน้นการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย ตลอดจนมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ บาดเจ็บ พิการ หรือถึงแก่ชีวิตจากการทำงาน ทั้งนี้ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านความปลอดภัยเพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบให้ระบบความปลอดภัยของอาคารมีประสิทธิภาพสูงสุด

ธนาคารถือว่าความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน โดยพนักงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ภายใต้เป้าหมายหลักคือพนักงานทุกคนจะต้องเดินทางมาทำงานและกลับบ้านอย่างปลอดภัยทุกวัน ในทุกพื้นที่การทำงาน ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงกำหนดให้พนักงานเข้าใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยของธนาคาร ในปี 2559 มีพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 4,792 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด อีกทั้งธนาคารได้จัดให้มีการซ้อมหนีไฟและดับไฟเป็นประจำทุกปี

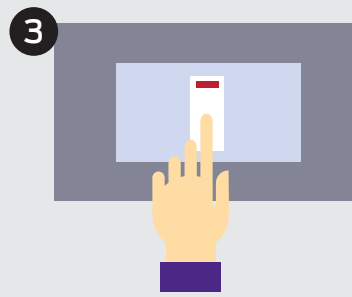
มาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในที่ทำงาน



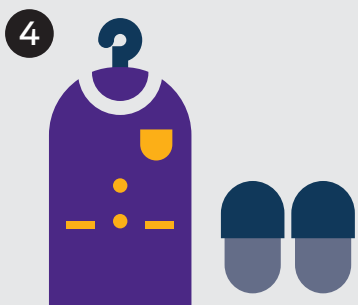
ห้ามวางเอกสารหรือสิ่งของต่างๆ บนพื้นอาคาร ใต้โต๊ะทำงาน ทางเดิน ห้องประชุม ทุกกรณี ไม่ว่าจะเป็นของส่วนตัว หรือของธนาคาร



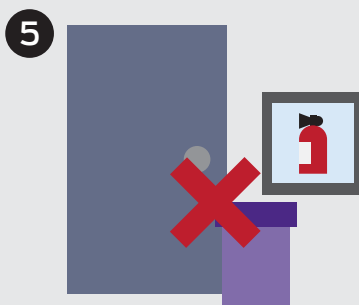
จัดโต๊ะทำงานเป็นระเบียบ ให้มีพื้นที่ว่างบนโต๊ะมากกว่าร้อยละ 50 และไม่นำอุปกรณ์ไฟฟ้าส่วนตัวอื่นๆ มาใช้งาน นอกเหนือจากอุปกรณ์ที่ธนาคารจัดหาให้ (ยกเว้นที่ชาร์จโทรศัพท์มือถือ)



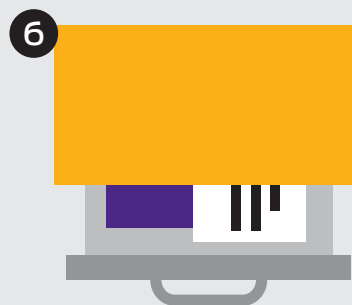
ปิดสวิทช์ / ถอดปลั๊กอุปกรณ์ไฟฟ้าที่โต๊ะทำงาน / ห้องประชุมหลังเลิกใช้งานทุกครั้ง



สามารถแขวนเสื้อสูทไว้ที่บริเวณโต๊ะทำงานได้ 1 ตัวและสามารถวางรองเท้าแตะไว้ที่พื้นโต๊ะทำงานได้ 1 คู่



ไม่มีสิ่งกีดขวาง หน้าจุดวางอุปกรณ์ดับเพลิง หน้าประตูทางหนีไฟ หน้าประตูห้องเครื่องระบบไฟ และหน้าห้องปรับอากาศ



จัดเก็บเอกสารสำคัญ หรือเอกสารที่เป็นข้อมูลความลับให้เหมาะสม กรณีวางเอกสารบนโต๊ะทำงาน ให้คว่ำหน้าใส่แฟ้มหรือจัดเก็บเข้าลิ้นชัก ก่อนที่จะลุกออกจากโต๊ะไปปฏิบัติงานอื่น

นอกจากแนวทางการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงาน ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยสำหรับลูกค้าด้วย โดยในปี 2559 ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างอาคาร ระบบปรับอากาศ ระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบอื่นๆ ของอาคารสำนักงานใหญ่รัชโยธิน สำนักงานศูนย์ข้อมูลแจ้งวัฒนะ (Data Centre) และสำนักงานชิดลม รวมถึงสำนักงานเขตจำนวน 4 เขต ได้แก่ สาขาสิงห์บุรี สาขาระยอง สาขาอุบลราชธานี และสาขาท่าแพ เพื่อยกระดับความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการมาใช้บริการที่เครือข่ายสาขา โดยธนาคารมีแผนที่จะขยายขอบเขตการบริหารจัดการความปลอดภัยให้ครอบคลุมสำนักงานเขตสาขาจำนวน 14 สาขาภายในปี 2561

นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคนจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมการสังเกตสิ่งผิดปกติ บุคคลต้องสงสัย วัตถุต้องสงสัย และการเก็บกู้ระเบิดเบื้องต้น เพื่อสามารถรับมือในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงได้กำหนดแนวทางในการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม โดยจะติดตั้งในบริเวณที่มีแสงสว่างเพียงพอ ปลอดภัย และอยู่ในบริเวณชุมชน และมีการตรวจสอบเครื่องเป็นประจำทุก 3 เดือน ตลอดจนสื่อสารข้อแนะนำ และข้อสังเกตให้ลูกค้ารับทราบถึงภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม เช่น การขโมยข้อมูลบัตรเอทีเอ็ม (ATM Skimming) ซึ่งหากลูกค้าพบเห็นการกระทำที่ต้องสงสัยสามารถแจ้งพนักงานธนาคารหรือติดต่อศูนย์บริการลูกค้าที่หมายเลข 0-2777-7777 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ธนาคารกำหนดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานสำหรับผู้รับเหมาและระบุข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยไว้ในข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (Term of Reference หรือ ToR) อย่างชัดเจนภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยง ตลอดจนสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของธนาคาร โดยกำหนดให้ผู้รับเหมา

กรออกแบบฟอร์มการวิเคราะห์ความเสี่ยงงานเพื่อความปลอดภัย (Job Safety Analysis หรือ JSA) ซึ่งจะแบ่งระดับความเสี่ยงออกเป็น สูง กลาง ต่ำ ตามประเภทงาน และผู้รับเหมาทุกรายจะต้องได้รับการฝึกอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยก่อนการเข้าปฏิบัติงานในอาคาร โดยธนาคารจะดำเนินการตรวจติดตามการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาอย่างใกล้ชิด

จากกรณีผู้รับเหมาเข้ามาปรับปรุงระบบการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสำนักงานใหญ่รัชโยธินเพิ่มเติมเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2559 โดยการปฏิบัติงานได้ไปกระตุ้นให้สารดับเพลิงแก๊สไฟโรเจนทำงาน จนเป็นเหตุให้มีพนักงานรับเหมาก่อสร้างประสบอุบัติเหตุและถึงแก่ชีวิตเนื่องจากขาดอากาศหายใจ ธนาคารมิได้นิ่งนอนใจต่อเหตุการณ์ดังกล่าว และได้มอบหมายให้หน่วยงานบริหารและรักษาความปลอดภัยอาคาร ดำเนินการยกระดับมาตรการการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในอาคารพร้อมกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

1



กำหนดคุณสมบัติและจัดทำทะเบียนผู้รับเหมาที่ผ่านเกณฑ์ทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย

2



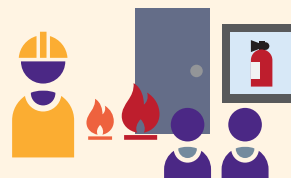
กำหนดกระบวนการประเมินความเสี่ยง โดยผู้รับเหมาทุกรายที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธนาคารจะต้องกรอกแบบฟอร์มวิเคราะห์ความเสี่ยงงานเพื่อความปลอดภัย และได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจของธนาคารก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

3



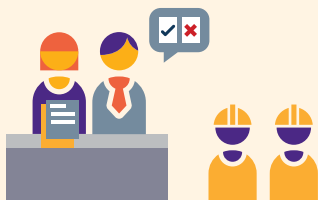
กำหนดให้มีวิศวกรควบคุมและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำหน้าที่กำกับและดูแลการทำงานของผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของธนาคาร

4



ให้ความรู้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และทบทวนแผนตอบโต้และอพยพในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมไปถึงการซ้อมอพยพหนีไฟเป็นประจำ

5



เพิ่มกระบวนการสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาและสั่งระงับทันทีเมื่อตรวจพบว่าไม่ปลอดภัย

6



กำหนดมาตรการป้องกันเหตุด้วยการวางแผนผังระวังเหตุโดยทีมงานป้องกันอัคคีภัยตลอด 24 ชั่วโมง

แนวทางการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจ

ด้วยการดำเนินธุรกิจของธนาคารเกี่ยวข้องกับความร่วมมือกับ คู่ธุรกิจนับกว่าหนึ่งพันราย ครอบคลุมงานจัดซื้อทั่วไป งานจัดซื้อ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานด้านบริหารอาคาร ดังนั้นเพื่อ เอื้อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างราบรื่น และสามารถ ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการกำหนดแนวทางการปฏิบัติของธุรกิจ โดยธนาคารได้ประกาศใช้จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ (SCB Supplier Code of Conduct) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติและสนับสนุนให้คู่ธุรกิจดำเนินธุรกิจ อย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิเสรีภาพ ดูแลด้านแรงงานและ

สิทธิมนุษยชน ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารแนวปฏิบัติดังกล่าวให้คู่ธุรกิจ รับทราบผ่านกิจกรรม Vendor Communication Day ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี และกำหนดให้คู่ธุรกิจทุกรายจะต้องลงนามรับทราบ ตลอดจนนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดย ธนาคารจะดำเนินการติดตามและประเมินความสอดคล้องของ การปฏิบัติงานของคู่ธุรกิจตามจรรยาบรรณ และธนาคารจะ สงวนสิทธิ์ในการดำเนินการใดๆ กับคู่ธุรกิจโดยพิจารณาจาก ผลกระทบและความเสียหายที่เกิดขึ้น

หัวข้อหลักในจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ SCB



จริยธรรมทางธุรกิจ



แรงงาน
และสิทธิมนุษยชน



อาชีวอนามัย
และความปลอดภัย



สิ่งแวดล้อม



กฎหมาย
และข้อกำหนด

มุ่งสู่การเป็น... THE MOST RESPONSIBLE CORPORATE CITIZEN

ธนาคารน้อมนำแนวคิดด้านความยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมาเป็นเสมือนเข็มทิศในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นส่งเสริมให้คนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความมั่นคงทางการเงิน อันเป็นผลจากการสร้างรากฐานทางสังคมที่แข็งแกร่ง ผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมโดยอาศัยความเชี่ยวชาญด้านการเงิน และเครือข่ายของธนาคารในการสร้างประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงให้การสนับสนุนทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบโดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบ



การสร้างรากฐานทางสังคมที่แข็งแกร่งเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน



การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน



การสร้างรากฐานทางสังคมที่แข็งแกร่ง เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน

ธนาคารมุ่งสร้างรากฐานและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยร่วมมือกับมูลนิธิสยามกัมมาจล และพันธมิตร ทั่วภาครัฐและเอกชน ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้ชุมชนและสังคมสามารถพึ่งพาตนเอง และเติบโตได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งยังส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการร่วมสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม

ความท้าทาย

- ความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและการขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น
- การที่ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- การขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการทางการเงินและการมีวินัยทางการเงินที่ดี

การดำเนินงานตอบสนอง

- การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคมบนพื้นฐานของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง และการเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดี

64

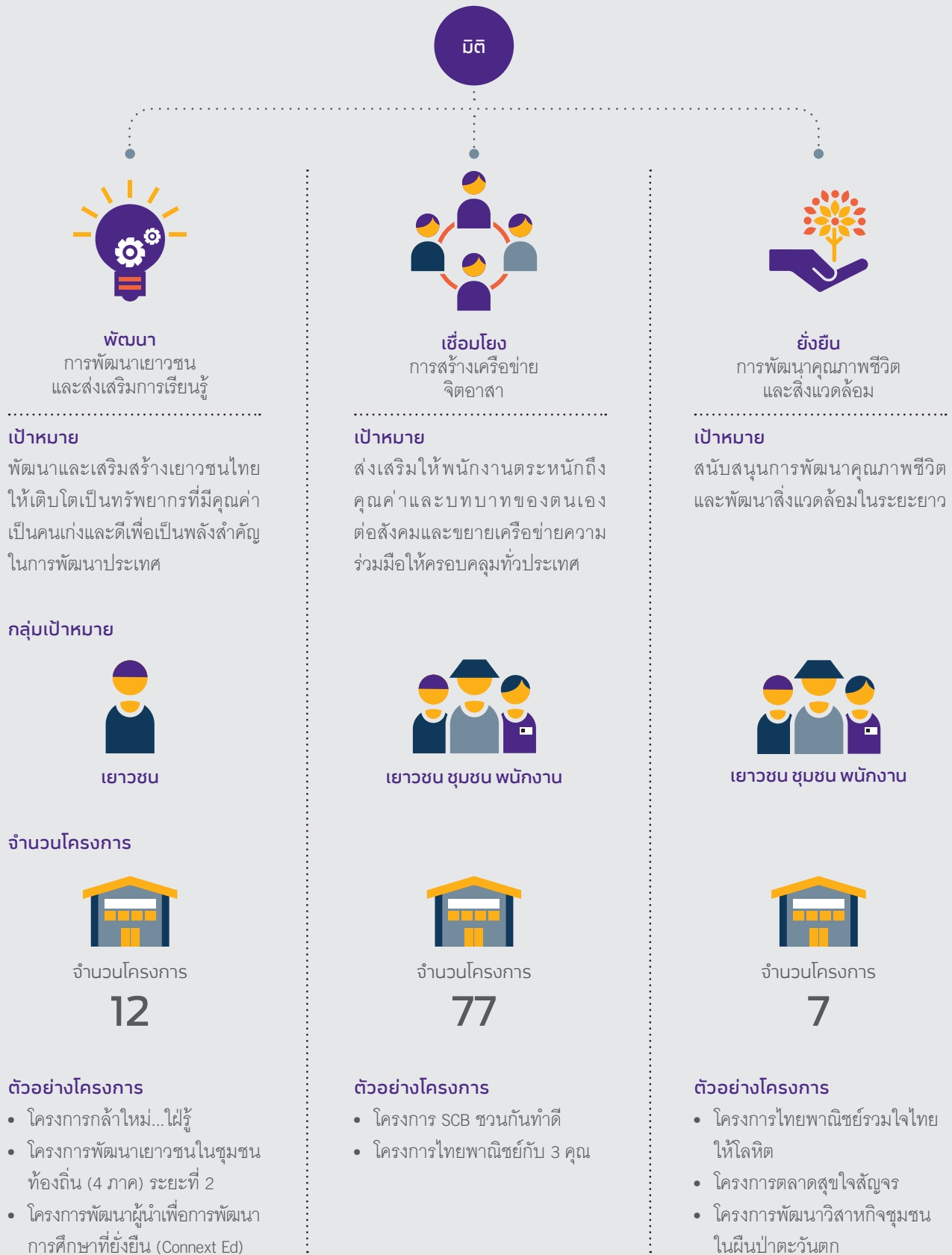
ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความไม่เท่าเทียมทางการศึกษา และหนี้สินครัวเรือนถือเป็นปัญหาที่ไม่เพียงกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ แต่ยังส่งผลต่อความมั่นคงทางสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยโดยภาพรวม ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะสถาบันการเงินขนาดใหญ่ของประเทศตระหนักดีถึงบทบาทในการร่วมเป็นผู้สนับสนุนเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นรากฐานและกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของประเทศ ธนาคารจึงมุ่งดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน และสนับสนุนการพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ขณะเดียวกันธนาคารยังมุ่งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง โดยมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าไปกับการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินที่ถูกต้อง

การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคมบนพื้นฐานของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

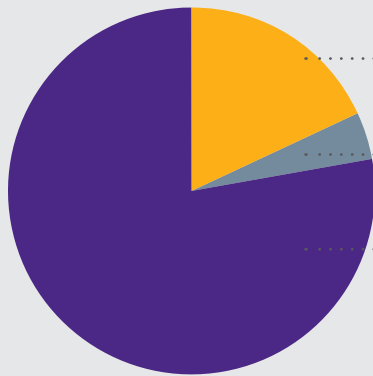
กว่า 110 ปีที่ธนาคารไทยพาณิชย์อยู่เคียงข้างสังคมไทยกับความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบคุณค่าของการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม โดยมีคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นผู้กำหนดนโยบายและวางกรอบการดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมของธนาคาร ตลอดจนพิจารณาจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณสำหรับโครงการต่างๆ อย่างเหมาะสมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายหลักใน 3 มิติ ได้แก่ การพัฒนาเยาวชน และส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายจิตอาสา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้การดำเนินงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้มอบหมายให้หน่วยงานกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคมและมูลนิธิสยามกัมมาจลร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแนวทางที่มุ่งเน้นการสร้างรากฐาน สานต่อก่อตั้งเครือข่าย และขยายผลในระยะยาว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะธนาคารตระหนักดีว่าการที่คนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองได้ จะเป็นรากฐานที่สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศชาติให้เจริญอย่างมั่นคง

ภาพรวมการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ปี 2559



ประเภทกิจกรรมเพื่อสังคม



การบริจาค

18%

การพาณิชย์เพื่อสังคม

4%

การลงทุนเพื่อสังคม

78%

รวมทั้งสิ้น

300.50 ล้านบาท



จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม

7,805 คน

คิดเป็น

23,795 ชั่วโมง

และคิดเป็นค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น

5.87 ล้านบาท



จำนวนคนในชุมชนเข้าร่วม

50,483 คน



จำนวนนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
เข้าร่วมโครงการ

80,952 คน



จำนวนจิตอาสา

135,635 คน



จำนวนทุนการศึกษา

345 ทุน



จำนวนโรงเรียนที่ได้รับ
สื่อการเรียนรู้ทั่วประเทศ

475 แห่ง

ค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยผู้ประสบภัยในปี 2559



อุทกภัย

713,488 บาท



แผ่นดินไหว

218,455 บาท



ภัยแล้ง ภัยหนาว

3,110,000 บาท

โครงการกล้าใหม่...ใฝ่รู้

กว่าหนึ่งทศวรรษที่ธนาคารจัดการแข่งขันโครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นเวทีให้เยาวชนไทยทุกระดับชั้น ตั้งแต่ประถมศึกษาถึงอุดมศึกษาจากทั่วประเทศกว่า 55,000 คน จาก 2,700 สถาบันการศึกษา ได้แสดงความรู้ความสามารถ ความคิด



สร้างสรรค์ เรียนรู้การทำงานเป็นทีมและทำประโยชน์ให้กับสังคม ผ่านกิจกรรมการแข่งขันที่เหมาะสมกับศักยภาพ พัฒนาการ และความสนใจในแต่ละช่วงวัย

การแข่งขันวาดภาพระบายสีระดับประถมศึกษา

การแข่งขันที่เปิดโอกาสให้น้องๆ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 รวมกัน 4 คน ร่วมแสดงฝีมือวาดภาพระบายสีตามโจทย์ที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ และเรียนรู้การทำงานเป็นทีม



1,031
สถาบันการศึกษา



15,534
คน



2,748
ทีม



การแข่งขันจัดทำนิทรรศการอิเล็กทรอนิกส์ระดับมัธยมศึกษา

การแข่งขันที่เสริมสร้างการเรียนรู้นอกห้องเรียนสำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1 – 6 รวมกัน 3 คน ผ่านการทำงานจริงในชุมชน พร้อมประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความภูมิใจในท้องถิ่นหรือจังหวัดของตนเองและประเทศ



1,455
สถาบันการศึกษา



17,467
คน



4,450
ทีม



การแข่งขันโครงงานเพื่อชุมชนระดับอุดมศึกษา

การแข่งขันภายใต้ชื่อ “โครงงานกล้าใหม่สร้างสรรค์ชุมชน” โดยมุ่งหวัง ให้นิสิตนักศึกษา นำความรู้เชิงทฤษฎีและประสบการณ์มาประยุกต์ใช้และปฏิบัติจริงก่อนเข้าสู่ชีวิตการทำงาน เพื่อประโยชน์กับชุมชน กลุ่มเป้าหมาย ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต



265
สถาบันการศึกษา



22,144
คน



4,278
ทีม

การแข่งขันจัดทำนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-magazine) ระดับมัธยมศึกษา

ธนาคารจัดให้มีการแข่งขันจัดทำ E-magazine ในระดับมัธยมศึกษาภายใต้แนวคิด “ภูมิใจ ภูมิไทย” ซึ่งเป็นกิจกรรมภายใต้โครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” โดยธนาคารมุ่งหวังให้เยาวชนมีความภูมิใจในท้องถิ่นหรือจังหวัดของตนเองและประเทศไทย มีสำนึกความเป็นพลเมือง และรู้จักชุมชนรอบตัว ผ่านกระบวนการเรียนรู้จากการลงมือทำและประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ เพื่อเสริมสร้างทักษะชีวิต ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และทักษะสารสนเทศและเทคโนโลยี โดยเยาวชนที่เข้าร่วมการแข่งขันจะต้องจัดทำนิตยสารเพื่อบอกเล่าเรื่องเด่นในท้องถิ่นหรือจังหวัดของตนเอง ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วย สถาบันพระมหากษัตริย์ บุคคลสำคัญที่ทำความคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติ อาหารไทย สถานที่และสถาปัตยกรรมไทย ศิลปะ งานฝีมือและหัตถกรรมไทย วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตไทย ภูมิปัญญา และนวัตกรรมการศึกษาและกีฬาต่างๆ



“ความประทับใจในการทำนิตยสารเล่มนี้ คือ การที่ได้ไปค้นหา ค้นคว้าต่างๆ ผมได้รู้อะไรที่เกี่ยวกับท้องถิ่นของตนเองมากขึ้นอย่างมาก เริ่มมีความคิดว่าในท้องถิ่นของเราก็มีดีไม่แพ้ใครเลย สุดท้ายก็เริ่มเกิดเป็นความรู้สึกภูมิใจในท้องถิ่นของตนเองอย่างแบบไม่เคยเป็นมาก่อน ต้องขอขอบคุณโครงการนี้จริงๆ ครับ ที่ทำให้ผมได้พบกับมุมมองใหม่ๆ ที่อยู่ใกล้แค่เอื้อมแต่เสมือนห่างไกลเหลือเกินในเมื่อก่อน”

กฤษณ์ แสงเวียง

นักเรียนโรงเรียนสวรรค์อนันต์วิทยา จังหวัดสุโขทัย

โครงการผึ้งจะรัก...บ้านป่าสัก ชนเผ่าเลีศ การแข่งขัน โครงการกล้าใหม่...สร้างสรรค์ชุมชน ประจำปี 2559

โครงการกล้าใหม่...สร้างสรรค์ชุมชน ภายใต้โครงการ “กล้าใหม่...ใฝ่รู้” ธนาคารสนับสนุนให้นิสิตจากสำนักวิชาทรัพยากรการเกษตร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำความรู้จากในห้องเรียนมาช่วยกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้งบ้านป่าสัก อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำผึ้งที่กลุ่มได้ดำเนินการมากกว่า 20 ปี ให้มีคุณภาพ สะอาด และมีมาตรฐาน เพื่อจะสามารถกำหนดราคาขายส่งให้กับบริษัทที่รับซื้อได้ นอกจากนั้นยังช่วยหาช่องทางให้เกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้งสามารถขายผลิตภัณฑ์จากน้ำผึ้งสู่ผู้บริโภคโดยตรง ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ สร้างแบรนด์ เพิ่มช่องทางการจำหน่าย รวมถึงจัดระบบการจัดการกลุ่ม เพื่อสร้างรายได้เพิ่มเติมอีกด้วย



“ความรู้ในห้องเรียนไม่ใช่ไม่มีประโยชน์ ถ้าพวกเราไม่มีพื้นฐานความรู้จากสิ่งที่เรียนมาก่อน เราคงไม่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อแก้ปัญหาให้ชุมชนได้ ทั้งความรู้พื้นฐานด้านการทำธุรกิจการเกษตร ตั้งแต่การผลิต แปรรูป และการจัดการ ล้วนนำมาเชื่อมโยงกับความรู้ภายนอก เรื่องไหนไม่รู้ก็ถามคนรู้ ส่วนความรู้และประสบการณ์ใหม่ต่อจากนั้นเกิดจากการค้นหาและการลงมือทำด้วยตัวเอง”

ศศิพร สามนกร

นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผึ้งจะรัก...บ้านป่าสัก
สำนักวิชาการทรัพยากรเกษตร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วิทยาเขตน่าน



โจทย์ปัญหา

นักศึกษาสนใจเรื่องประโยชน์ของน้ำผึ้งเป็นพิเศษ เมื่อรู้ว่าชุมชนบ้านป่าสัก จังหวัดน่าน มีกลุ่มชาวบ้านผู้เลี้ยงผึ้งเป็นอาชีพ จึงเข้าไปพูดคุยพบว่า ชาวบ้านประสบปัญหาเรื่องราคาและความชื้น ทำให้ไม่สามารถกำหนดราคาขายส่งให้บริษัทเอกชนได้ และไม่มีความรู้เรื่องการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และการตลาด

ขั้นตอนการทำงาน

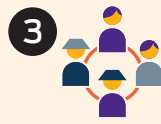


ศึกษาปัญหาที่ทำให้
เกิดความชื้นพบว่า
เกิดจากขั้นตอนการเลี้ยง
และเก็บน้ำผึ้ง



อบรมวิธีการ

- เก็บน้ำผึ้ง
- บั่นน้ำผึ้ง
- บรรจุขวด



รวมกลุ่ม
ผู้เลี้ยงผึ้งบ้านป่าสัก



น้ำผึ้งแท้ บ้านป่าสัก
ออกแบบบรรจุภัณฑ์
และตราสินค้า (Brand)

ก่อนทำโครงการ



750 กรัม
ต้นทุน 88 บาท
ขาย 120 บาท
กำไร 35 บาท

ขายส่งบริษัทเอกชน
85บาท/กก.

หลังทำโครงการ

- ความชื้นสะสมลดลง
- คุณภาพน้ำผึ้งดีขึ้น
- ขายได้ราคาสูงขึ้น



ชาวบ้านรวมเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
ผลิตน้ำผึ้งขาย

น้ำหนัก	ต้นทุน	ราคาขาย	กำไร
750 กรัม	229 บาท		
375 กรัม	129 บาท		
290 กรัม	109 บาท		
250 กรัม	89 บาท		

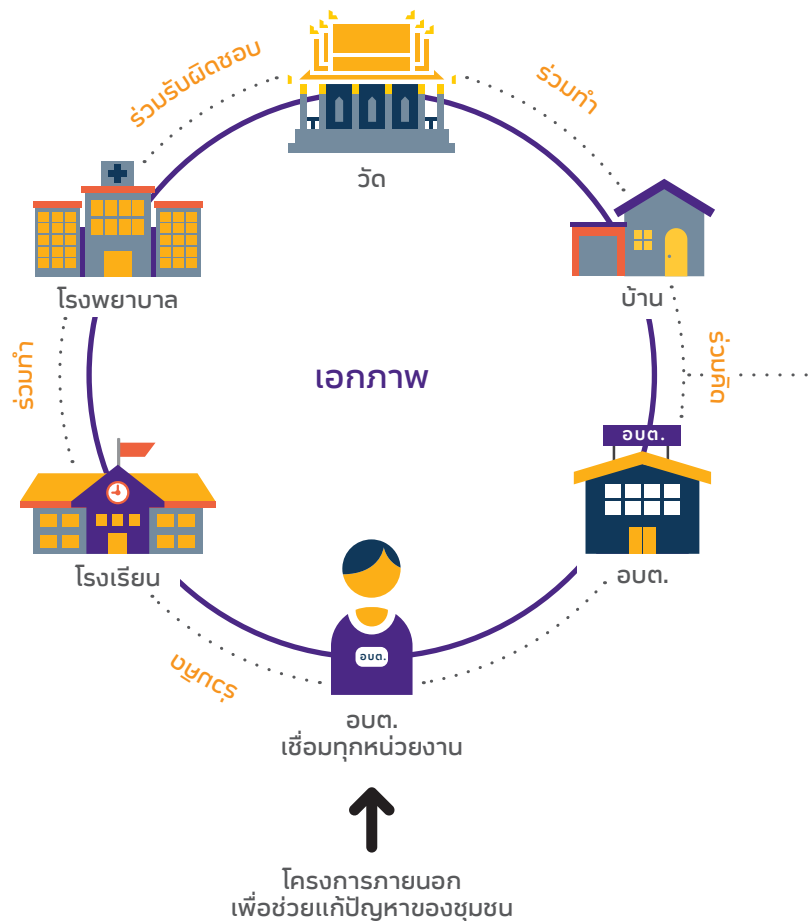
โครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น (4 ภาค) ระยะที่ 2: หลักสูตรนักถักทอชุมชน เพื่อพัฒนาเด็ก เยาวชน และครอบครัว

ธนาคารไทยพาณิชย์มอบหมายให้มูลนิธิสยามกัมมาจลมีบทบาทหลักในการพัฒนาเยาวชนและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ใหญ่ที่อยู่รอบตัวเด็กซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ผ่านการดำเนินโครงการต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร พนักงาน เครือข่ายพันธมิตร และผู้มีส่วนได้เสียอย่างใกล้ชิด โดยในปี 2559 มูลนิธิสยามกัมมาจลร่วมกับสถาบันเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข เดินหน้าผลักดันโครงการพัฒนาเยาวชนในชุมชนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทีมงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือในที่นี้เรียกว่า “นักถักทอชุมชน” เพื่อสร้างกลไกระยะยาวในการพัฒนาเยาวชนในตำบลต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการ โดยกลไกพัฒนาเยาวชนดังกล่าวเป็นแนวทางการสร้างความรับผิดชอบร่วมของหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเยาวชน เช่น โรงเรียน ผู้ปกครอง โรงพยาบาลส่งเสริม

สุขภาพตำบล ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเยาวชนอย่างมีเป้าหมาย โดยมีเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ถักทอความร่วมมือให้ทุกฝ่ายประสานการทำงานพัฒนาร่วมกัน

ขณะเดียวกัน กลไกดังกล่าวยังมุ่งส่งเสริมศักยภาพของเยาวชนในพื้นที่โดยให้เข้ามามีบทบาท และร่วมรับผิดชอบปัญหาของชุมชน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้เยาวชนได้เรียนรู้ต้นทุนชุมชนของตนเองควบคู่ไปกับการรับทราบปัญหาและใช้ศักยภาพของตนในฐานะคนรุ่นใหม่เข้าร่วมแก้ปัญหากับผู้ใหญ่ในชุมชน ซึ่งนับเป็นการพัฒนาศักยภาพเยาวชนพร้อมไปกับการปลูกฝังสำนึกความเป็นพลเมืองผ่านกิจกรรมที่เยาวชนร่วมกันทำ เช่น การสืบสานความรู้ ภูมิปัญญา อาชีพ และวัฒนธรรม ตลอดจนการดูแลสุขภาพแอดลัม ทริพยากรในชุมชน กลไกนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดึงศักยภาพของคนรุ่นใหม่ให้เข้ามาร่วมพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ในปี 2559 มูลนิธิสยามกัมมาจลดำเนินโครงการทั้งสิ้น 79 โครงการกับเยาวชนมากกว่า 453 คน

กลไกการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาศักยภาพเยาวชนในท้องถิ่น



ยุทธศาสตร์เด็กและเยาวชน เอกภาพ

มีเป้าหมายร่วมกันคือ การพัฒนาเยาวชน เกิดความสัมพันธ์ใหม่ ร่วมคิด – ร่วมตัดสินใจ – ร่วมทำ – ร่วมรับผิดชอบ

ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

- ปัญหาเด็กกลุ่มเสี่ยงลดลง
- จำนวนแกนนำจิตอาสาเพิ่มขึ้น
- จำนวนเยาวชนมีสัมมาชีพในชุมชนสูงขึ้น

ผลการดำเนินงานประจำปี 2559

พลเมืองเยาวชน 453 คน ดำเนินโครงการเพื่อชุมชน 79 โครงการ



มูลนิธิส่งเสริมการเรียนรู้ชุมชน (วัดโป่งคำ) จังหวัดน่าน



เยาวชน 79 คน



นักเรียน 73 คน



สามเณร 5 คน



นักศึกษา 1 คน



13 โครงการเพื่อชุมชน

ด้านวัฒนธรรม 6

ด้านสิ่งแวดล้อม 6

ด้านอาชีพ 1



ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ



เยาวชน 127 คน



นักเรียน 122 คน



นักศึกษา 5 คน



16 โครงการเพื่อชุมชน

ด้านวัฒนธรรม 8

ด้านสิ่งแวดล้อม 1

ด้านสุขภาพ 4

ด้านอาชีพ 3



ศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นจังหวัดสมุทรสงคราม



เยาวชน 117 คน



นักเรียน 71 คน



นักศึกษา 46 คน

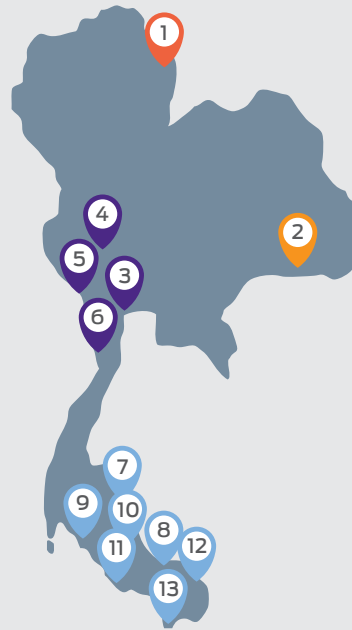


24 โครงการเพื่อชุมชน

ด้านวัฒนธรรม ภูมิปัญญา 10

ด้านการจัดการทรัพยากรชุมชน 12

ด้านอาชีพ 2



1. น่าน

2. ศรีสะเกษ

3. สมุทรสงคราม

4. กาญจนบุรี

5. ราชบุรี

6. เพชรบุรี

7. นครศรีธรรมราช

8. สงขลา

9. ตรัง

10. พัทลุง

11. สตูล

12. ปัตตานี

13. ยะลา



สงขลาฟอรั่ม จังหวัดสงขลา



เยาวชน 130 คน



นักเรียน 60 คน



นักศึกษา 60 คน



เยาวชนศูนย์ฝึกอบรมฯ 10 คน



26 โครงการเพื่อชุมชน

ด้านการศึกษา การเรียนรู้ 6

ด้านอาชีพ 3

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พลังงาน 8

ฟื้นฟูวัฒนธรรม ภูมิปัญญาชุมชน 6

การเกษตร 2

จิตอาสาเพื่อชุมชน 2

โครงการพัฒนาผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน (Connext Ed)



ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาซึ่งเป็นรากฐานไปสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ในปี 2559 ธนาคารได้เข้าร่วมเป็น 1 ใน 12 องค์กรภาคเอกชนภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐภาคการศึกษา เพื่อผนึกกำลังสร้างมิติใหม่ในระบบการศึกษาพื้นฐานของประเทศร่วมกับรัฐบาลและภาคประชาสังคม โดยมีเป้าหมายที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงตามกรอบยุทธศาสตร์ที่มุ่งยกระดับการศึกษาไทยสู่มาตรฐานสากลร่วมกับ 3,342 โรงเรียนทั่วประเทศที่เข้าร่วมโครงการ Connext Ed และมีแผนที่ขยายขอบเขตโครงการให้ครอบคลุม 7,424 โรงเรียนในทุกตำบลทั่วประเทศภายในปี 2561

ในฐานะผู้ริเริ่มโครงการแรก ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้สนับสนุนหลัก ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณแก่ School Partners หรือตัวแทนพนักงานธนาคารที่ผ่านการคัดเลือก รวม 30 คน ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นผู้รุ่นใหม่ มีอุดมการณ์ มีจิตสาธารณะ โดย School Partner จะต้องลงพื้นที่ 50 โรงเรียนร่วมกับผู้อำนวยการโรงเรียนและคณะครูเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจปัญหาทางการศึกษาแบบเจาะลึก จัดทำแผนการพัฒนาเชิงปฏิบัติการที่ทำได้จริง โดยมีผู้บริหารของธนาคารและผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาให้คำปรึกษาด้านยุทธศาสตร์และชี้แนะแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ทั้งนี้ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสานต่อโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้โครงการประสบผลสำเร็จตามแผนพัฒนาที่ได้วางไว้ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พนักงานจิตอาสาที่สมัครเป็น School Partner ได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการขับเคลื่อนกลไกโครงการ อันนำมาซึ่งความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบการศึกษาไทย

CONNEXT ED:

CON = CONNECT,

NEXT = NEXT GENERATION,

ED = EDUCATION

บทบาทของ School Partner



Step 1: Engage (รักกัน)

ทำความรู้จักผู้บริหารโรงเรียน คณะครู นักเรียน และชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการสร้างการเปลี่ยนแปลง



Step 2: Enable (ทำได้)

วิเคราะห์และประเมินบริบทของโรงเรียน สังเกตการจัดการเรียนการสอนของคณะครู และช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนในการวางแผนพัฒนาโรงเรียน



Step 3 Enhance (ดีกว่าเดิม)

ชวนคิด ร่วมวิเคราะห์กับผู้อำนวยการโรงเรียนและคณะครู เพื่อวางแผนการพัฒนาโรงเรียนอย่างยั่งยืนร่วมกัน และนำเสนอแผนพัฒนาต่อผู้บริหารของธนาคารเพื่ออนุมัติงบประมาณ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานโครงการอย่างต่อเนื่อง

โครงการไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ

ธนาคารร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจลจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความเข้าใจพื้นฐานทางการเงินแก่เด็กและเยาวชนในรูปแบบที่สนุกสนาน เข้าใจง่าย ผ่านการดำเนินโครงการ “ไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ” ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนเข้าใจถึงความสำคัญของการบริหารจัดการการเงิน นำความรู้ที่ได้ไปฝึกฝนจนเกิดเป็นทักษะ และพัฒนาตนเองให้มีวินัยทางการเงินที่ดี รู้จักวิธีการหารายได้ รู้จักเก็บออม รู้จักใช้จ่าย



โดยส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมกับโรงเรียนในเครือข่าย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ คุณภาพชีวิต คุณปัญญา และคุณค่าเงิน

ในปี 2559 ธนาคารได้สนับสนุนการจัดกิจกรรมและส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับน้องๆ โรงเรียนในเครือข่ายอย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง มีพนักงานเข้าร่วม จำนวนกว่า 300 คน และให้ความรู้ทางการเงินแก่นักเรียนจำนวน 1,200 คน ซึ่งตลอดการดำเนินโครงการใน 3 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 1,100 คน และให้ความรู้ทางการเงินแก่นักเรียนกว่า 2,600 คน



คุณภาพชีวิต
15 โครงการ

ตัวอย่างโครงการ: SCB ชวนกันทำดี เพื่อน้อง จัดกิจกรรมค่ายโยธาราชานาเพื่อน้องโรงเรียนบ้านกุดไทย จ.สกลนคร

ธนาคารได้สร้างห้องน้ำ ติดเหล็กกฏกรงหน้าต่างกันขโมย และขยายฐานเสาธงชาติ เทพื้นทางเดินจากถนนไปอาคารเรียน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี



คุณปัญญา
15 โครงการ

ตัวอย่างโครงการ: SCB ชวนกันทำดี ร่วมพัฒนาโรงเรียนบ้านทุ่งกรด จ.ชลบุรี

ธนาคารได้จัดกิจกรรมเพื่อสอนคุณค่าเงิน จัดทำสื่อการเรียนการสอนจากวัสดุเหลือใช้ ทำความสะอาดโรงเรียน พร้อมสนับสนุนการสร้างห้องวิทยาศาสตร์ รวมทั้งร่วมกับเด็กนักเรียนจัดทำแปลงผักสวนครัว ซึ่งสามารถนำไปทำอาหารกลางวันได้ต่อไป



คุณค่าเงิน
16 โครงการ

ตัวอย่างโครงการ: SCB ชวนกันทำดี พัฒนาโรงเรียนบ้านหนองโกสอกระหนวน จ.ขอนแก่น

ธนาคารสนับสนุนการสร้างโรงเพาะเห็ดและสอนการเพาะเห็ด รวมทั้งสอนให้นักเรียนรู้จักการปลูกพืชผักสวนครัวเพื่อนำมาเป็นอาหารกลางวัน หากเหลือก็นำผลผลิตไปขายและนำรายได้นั้นมาเป็นเงินออมสนับสนุนการสร้างถังเก็บน้ำไว้ใช้ภายในโรงเรียน พร้อมมอบอุปกรณ์กีฬา รวมทั้งจัดทำสื่อการเรียนรู้อีกเพื่อประกอบการเรียนการสอนต่อไป

โครงการไทยพาณิชย์รวมใจให้โลหิต

ธนาคารร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตเป็นประจำทุกปีนับตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมสนับสนุนสภากาชาดไทยในการประชาสัมพันธ์และจัดหาโลหิต โดยอาศัยความแข็งแกร่งของเครือข่ายสาขาธนาคารในการตั้งจุดรับบริจาคโลหิต เพื่อนำมาช่วยเหลือผู้ป่วยที่ต้องการโลหิตในการรักษาพยาบาล ควบคู่ไปกับการให้ความรู้เรื่องการเตรียมตัวก่อนบริจาคโลหิตแก่อาสาสมัครและบุคคลทั่วไป

ในปี 2559 ธนาคารได้จัดกิจกรรม “โครงการไทยพาณิชย์รวมใจให้โลหิต ปี 2559” เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องภายใต้แนวคิด “ยิ่งให้ ยิ่งฟิต ช่วยต่อชีวิต บริจาค

โลหิตทุก 3 เดือน” โดยเชิญชวนพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปร่วมบริจาคโลหิตที่สำนักงานใหญ่รัชโยธิน และเปิดรับบริจาคโลหิตที่เครือข่ายสาขาของธนาคาร ได้แก่ สาขาชิดลม สาขามีนบุรี สาขานนทบุรี สาขาธนบุรีสาขานนทบุรี สาขาอ้อมใหญ่ และสาขาสโมสรหมู่บ้านเสนาวิเศษ และที่ภาคบริการโลหิตในจังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี สงขลา นครสวรรค์ และขอนแก่น รวมถึงนำรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่หมุนเวียนไปยังสถานที่ต่างๆ ทั่วประเทศ และปริมาณตลอดทั้งปี เพื่อจัดหาปริมาณโลหิตที่เพียงพอต่อการใช้รักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วประเทศ นอกจากนี้ธนาคารยังได้นำคณะพนักงานจิตอาสาร่วมตรวจหาสเต็มเซลล์ ภายใต้แคมเปญ Match4Lara ร่วมกับองค์การสหประชาชาติ เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยมะเร็งในเม็ดเลือดขาวเฉียบพลัน



ความต้องการเลือด
3,000 ซีซี/วัน



ธนาคารไทยพาณิชย์
ร่วมกับ
สภากาชาดไทย

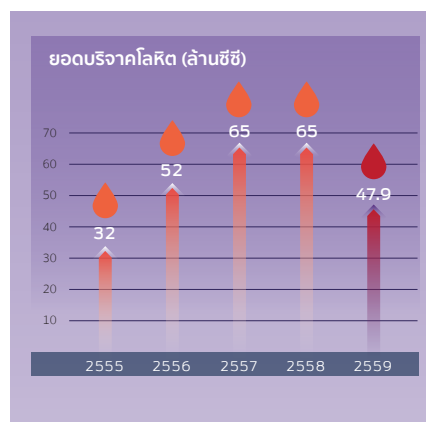


ให้ความรู้

ผลการดำเนินงานปี 2559



1. เชียงใหม่	14,120	ยูนิท (คน)
2. ขอนแก่น	8,185	ยูนิท (คน)
3. นครสวรรค์	17,621	ยูนิท (คน)
4. ชลบุรี	20,129	ยูนิท (คน)
5. กรุงเทพฯ	30,571	ยูนิท (คน)
6. ภูเก็ต	10,359	ยูนิท (คน)
7. สงขลา	5,775	ยูนิท (คน)
และอื่นๆ	12,976	ยูนิท (คน)



ปี 2559 ส่งมอบเลือดจำนวน
47.9 ล้านซีซี



สาขารธนาคารใน
เขตกรุงเทพและปริมณฑล
12 ครั้ง



ผู้ร่วมบริจาคโลหิต
117,576 ยูนิท (คน)



หน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่
20 ครั้ง



พนักงานจิตอาสาร่วมบริจาคโลหิต
2,169 ยูนิท (คน)

“ผมมีความสุขที่ได้เป็นผู้ให้ครับ วันนี้เป็นครั้งที่ 13 แล้ว ที่ผมบริจาคโลหิต ผมคิดว่าการบริจาคโลหิตมีส่วนช่วยให้เราได้กลับไปดูแลร่างกายให้มีความฟิตพร้อม เพื่อการบริจาคโลหิตครั้งต่อไปด้วยครับ ก็อยากฝากถึงทุกคนนะครับ อยากให้ช่วยกันคนละนิดครับ เพื่อช่วยชีวิตของคนอื่น สำหรับผมจะมาบริจาคโลหิตอีกทุก 3 เดือนแน่นอนครับ”

คุณรุ่งฤทธิ์ ชาวบางจาก

เจ้าหน้าที่เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ ธนาคารไทยพาณิชย์

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง และการเสริมสร้างวินัยทางการเงินที่ดี (G4-FS13)

ความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคมเป็นปัญหาที่ยังรบกวนสังคมไทยมายาวนาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ตลอดจนเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ การส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ ควบคู่ไปกับการสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินที่ถูกต้องจึงเป็นแนวทางสำคัญที่สามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และเป็นการเสริมสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจในการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคง ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรตระหนักดีว่า การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงิน

ที่ตื้นนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่คนในสังคม ธนาคารจึงมีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส ภายใต้การกำกับดูแลที่ดี โดยธนาคารได้ดำเนินงานใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ การส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสม กับการต้องการของลูกค้า (Financial Inclusion) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินที่ถูกต้องผ่านทางช่องทางต่างๆ (Financial Literacy) และการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน (Fair Dealing)

ความท้าทายและการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์

 ประเด็นการดำเนินงาน การส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า (Financial Inclusion)	 ประเด็นการดำเนินงาน การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินที่ถูกต้อง (Financial Literacy)	 ประเด็นการดำเนินงาน การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม (Fair Dealing)
 ความท้าทาย เงื่อนไขหรือขั้นตอนการขอสินเชื่อมีความซับซ้อนและยุ่งยาก ส่งผลให้ใช้เวลานานในการดำเนินงาน บางครั้งลูกค้าไม่สะดวก หรือไม่กล้าที่จะติดต่อธนาคารเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน	 ความท้าทาย ประชาชนบางกลุ่มขาดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะทางการเงินที่จำเป็น ส่งผลให้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ	 ความท้าทาย การนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยไม่ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ครบถ้วน หรือโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ โดยไม่แจ้งความเสี่ยงให้ลูกค้ารับทราบ
 การดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารแบ่งโครงสร้างภายในองค์กรตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจนและครอบคลุม เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เข้าถึง เข้าใจ และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนารูปแบบการให้สินเชื่อแก่ผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการบนระบบดิจิทัล การให้บริการอย่างครบวงจรที่สาขากว่า 1,000 สาขา และติดตั้งตู้เอทีเอ็มกว่า 9,700 ตู้ กระจายตามจุดต่างๆ ทั่วประเทศ	 การดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงินในรูปแบบที่หลากหลายแก่ประชาชนและลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านช่องทาง และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น - การจัดงานสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะทางการเงินครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มธุรกิจ SME และกลุ่มลูกค้าบุคคล - การส่งเสริมให้พนักงานเครือข่ายสาขาให้บริการคำปรึกษาทางการเงินแก่ลูกค้า - การปลูกฝังวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชนผ่านการดำเนินงานในโครงการ “ไทยพาณิชย์กับ 3 คุณ” - การจัดทำสื่อในรูปแบบอินโฟกราฟิกที่เข้าใจง่ายเพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไปผ่านสื่อสังคมออนไลน์	 การดำเนินงานของธนาคาร ธนาคารส่งเสริมการปลูกฝังจริยธรรมในการทำงานให้แก่พนักงานทุกระดับ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าบนพื้นฐานของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และครบถ้วน นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการรับเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการของทางธนาคารอีกด้วย

การจัดอบรมและสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่างๆ

ตลอดปี 2559 ธนาคารได้จัดอบรมและงานสัมมนาร่วมกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเสริมสร้างความรู้ทางการเงินควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของลูกค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น



กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

- สัมมนา Euromoney Conferences: Myanmar Global Investment Forum 2016
- สัมมนา Euromoney Conferences: The Greater Mekong Investment Forum
- สัมมนาแนวทางการศึกษาและวิเคราะห์โครงการร่วมลงทุน (PPP)



กลุ่มธุรกิจ SME

- สัมมนาเริ่มต้นธุรกิจรับปีระกา 2560
- สัมมนา SCB SME Success ปี 6 #ได้อย่างชัดเจน
- สัมมนา SCB-FTI Franchise & Factory Outlet ครั้งที่ 13
- มหกรรมการเงิน SCB SME Expo Spring Up Thailand
- โครงการฝึกอบรมผู้ประกอบการ SCB Intelligent Entrepreneur Program รุ่นที่ 12 และ 12s
- โครงการฝึกอบรมทายาทธุรกิจ SCB Young Entrepreneur Program รุ่นที่ 20 และ 21
- สัมมนาทรัพย์สินเด่น ทำเลดี SCB จัดให้

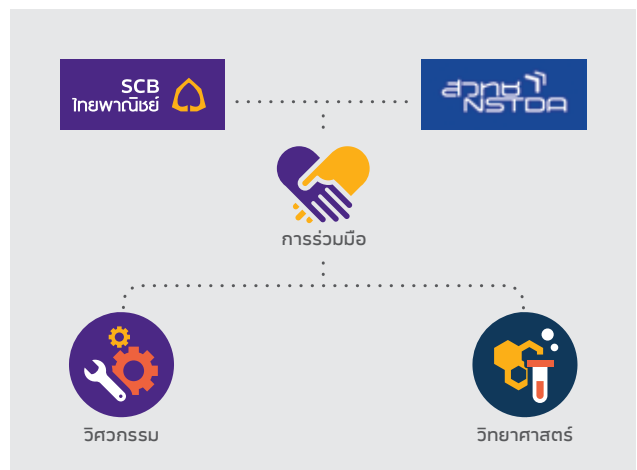


กลุ่มลูกค้าบุคคล

- สัมมนา Small SME ปลดล็อกภาษีด้วยบัญชีเดียว
- งาน Investment Symposium – Thailand Ahead ซึ่งเพิ่มทิศทางการลงทุนปี 2559
- กิจกรรม Thailand Smart Money ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร
- มหกรรมการเงิน Money Expo ที่เชียงใหม่ อุดรธานี หาดใหญ่ และพัทยา
- สัมมนาเอ็กซ์คลูซีฟ เตรียมพร้อมรับมือกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- สัมมนาทางออกการลงทุน ในภาวะดอกเบี้ยใกล้ศูนย์
- EIC Conference 2016: จับตาการลงทุนภาครัฐ-เอกชน...แรงส่งเศรษฐกิจจะลอกใหม่
- สัมมนาพื้นฐานความรู้และกลยุทธ์การวิเคราะห์โครงการลงทุนเพื่อการตัดสินใจลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

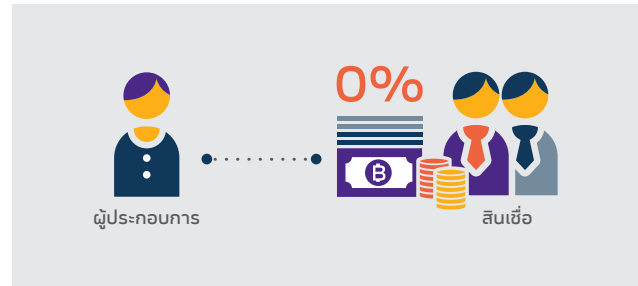
โครงการสนับสนุนทางการเงินเพื่อการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิศวกรรมและวิทยาศาสตร์เพื่อการผลิตเชิงอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมของภาคเอกชน

ธนาคารร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในการสนับสนุนเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีเงินทุนในการพัฒนาขีดความสามารถในการทำวิจัยเพื่อปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการเพิ่มผลผลิต อันนำมาซึ่งการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิศวกรรมและวิทยาศาสตร์เพื่อการผลิตเชิงอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม โดยมีระยะเวลาการดำเนินโครงการสินเชื่อรวมทั้งสิ้น 5 ปี นับตั้งแต่ปี 2558 ถึง 2563 ในวงเงินไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อราย ซึ่งในปัจจุบันมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 21 ราย คิดเป็นวงเงินรวม 326.19 ล้านบาท



โครงการนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี้ย

ธนาคารให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี้ยของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีความสนใจในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการผลิต โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการทั้งสิ้น 4 ปี ครอบคลุมปี 2558 ถึง 2562 ซึ่งปัจจุบันมีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 5 รายคิดเป็นวงเงินสินเชื่อ 6.63 ล้านบาท



โครงการรณรงค์อย่าให้ใครว่าไทยไม่ออม



ธนาคารเข้าร่วมเป็นหนึ่งในองค์กรภาคีเครือข่ายอนาคตไทย ภายใต้โครงการรณรงค์ “อย่าให้ใครว่าไทยไม่ออม” โดยมีเจตนารมณ์ในการสร้างค่านิยมที่ดีให้กับสังคมไทยด้วยการสนับสนุนให้คนไทยมีวินัยทางการเงิน รู้จักเก็บออม และวางแผนการเงินในชีวิตประจำวัน เพื่อมุ่งสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือนให้แข็งแกร่ง และนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระดับมหภาค

ทั้งนี้ธนาคารได้จัดกิจกรรม “ไทยพาณิชย์ชวนไทยคิดออม” ชักชวนแฟนเพจคนไทยร่วมแบ่งปันวิธีการออมในแบบของตนเองผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ SCB Thailand โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 4,700 คน และธนาคารได้คัดเลือกวิธีการออมที่น่าสนใจจำนวน 50 วิธี มาจัดทำ

“ตำราพิชัยการออม” เพื่อส่งมอบให้แก่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการทั่วประเทศ จำนวน 50,000 เล่ม เพื่อสนับสนุนให้เยาวชนไทยตระหนักถึงความสำคัญของการออมและรู้จักวางแผนทางการเงินในชีวิตประจำวัน ตั้งแต่วัยเยาว์ นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดทำคลิปวิดีโอออนไลน์ ตัวอย่างวิธีการออมเงินเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสามารถดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร www.scb.co.th และเว็บไซต์มูลนิธิสยามกัมมาจล www.scbfoundation.com

การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมสู่ความยั่งยืน

ด้วยตระหนักว่าสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนสำคัญของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ธนาคารจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการเห็นหน้าหลักด้านการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศโดยรวม ประกอบด้วยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยตรงและให้การสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มธุรกิจพลังงานทางเลือก และโครงการอนุรักษ์พลังงานเพื่อช่วยลดผลกระทบทางอ้อมให้แก่สังคม ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานด้านดังกล่าวเกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม ธนาคารจึงส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ตลอดจนประยุกต์ใช้แนวคิดสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมตลอดกระบวนการทำงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคารด้วย

ความท้าทาย

- การมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามนโยบายของรัฐบาล
- การคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่อของธนาคาร

การดำเนินงานตอบสนอง

- การบริหารจัดการทรัพยากรภายในธนาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่ช่วยลดหรือไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2558 ประเทศไทยได้เข้าร่วมการประชุมรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสมัยที่ 21 (COP 21) ณ กรุงปารีส เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งถือเป็นความท้าทายที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องดำเนินการร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ต่ำกว่าระดับการปล่อยในการดำเนินงานตามปกติร้อยละ 20 ถึง 25 ภายในปี 2573

ธนาคารไทยพาณิชย์ตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านการดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรภายในธนาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่ช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการทรัพยากรภายในธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ด้วยตระหนักดีว่าการดำเนินงานของธนาคารจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร เช่น ไฟฟ้า น้ำ เชื้อเพลิง และกระดาษ ซึ่งก่อให้เกิดของเสียและก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ธนาคารจึงมุ่งใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยจัดให้มีหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่บริหารจัดการด้านการใช้ทรัพยากรและของเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และได้ริเริ่มแนวปฏิบัติในการอนุรักษ์ทรัพยากร เช่น ลดการใช้พลังงานที่เกิดจากการจัดการประชุมของผู้บริหาร โดยเปลี่ยนมาเป็นการประชุมโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟแอลอีดีในทุกอาคารสำนักงานและพื้นที่สาขา ฯลฯ เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจุบันธนาคารได้ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรภายในธนาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานที่นำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการใช้น้ำอย่างคุ้มค่า โดยมีขอบข่ายครอบคลุม 4 อาคารสำนักงานหลัก

ประกอบด้วย อาคารสำนักงานใหญ่รัชโยธิน อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ทั้งนี้ ชุดข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารบางส่วนได้รับการรับรองความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระซึ่งสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ท้ายเล่มรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

นอกเหนือจากการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมภายในอาคารสำนักงาน ธนาคารยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันในมือถือสำหรับจองคิวในการทำธุรกรรมที่สาขา การทำธุรกรรมโดยใช้ระบบ QR Code เพื่อลดการใช้กระดาษและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการของลูกค้า การทำธุรกรรมที่สาขาโดยไม่ใช้แบบฟอร์ม ซึ่งช่วยลดการใช้กระดาษตลอดจนเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรม อีกทั้งธนาคารยังจัดให้มีโครงการและการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

การอบรมหลักสูตร ปุจฉาจิตสำนึก “รักษ์” พลังงาน

ธนาคารจัดให้มีการอบรมด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อปลูกจิตสำนึกและสร้างบทบาทการมีส่วนร่วมในการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการเลือกซื้อและเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน



โครงการ SCB Carpool สิ่งเล็กๆ ที่ยิ่งใหญ่...สู่หัวใจไทยพาณิชย์



ธนาคารดำเนินโครงการ “SCB Carpool ทางเดียวกันไปด้วยกัน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศอันเนื่องมาจากการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลและลดอุบัติเหตุการชนของธนาคารเพื่อรับส่งพนักงาน นอกจากนี้ยังช่วยลดมลภาวะที่เกิดจากไอเสียรถยนต์อีกด้วย

จากความสำเร็จในปี 2559 คณะทำงานโครงการ SCB Carpool อยู่ระหว่างการพัฒนาโครงการในระยะที่ 2 โดยนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับการสื่อสารและพูดคุยตอบโต้โดยอัตโนมัติ (Chatbox) เข้ามาช่วยจัดการการนัดหมายระหว่างคนนั่งและคนขับ (Matching) ให้ง่ายขึ้น เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น

ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการในเดือนมิถุนายน 2559 ที่ผ่านมามีพนักงานร่วมโครงการและขับคาร์พูลมากกว่า

200 คน

คิดเป็นจำนวนเที่ยวรวม เฉลี่ยวันละ

1,709 รอบ

14 รอบ



รวมระยะทาง

7,691 กิโลเมตร



ช่วยเหลือเพื่อนพนักงานได้

5,127 คน

เฉลี่ย **40** คนต่อวัน



ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้มากกว่า

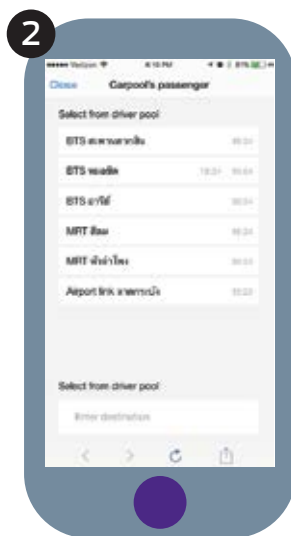
2.26 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

*หมายเหตุ: ค่าประมาณการจากเดินทางด้วยรถยนต์ขนาดกลางที่ใช้ น้ำมันเบนซิน

ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันสำหรับโครงการ SCB Carpool



ผู้ขับระบุเส้นทางกลับบ้านผ่าน Chatbox ใน Facebook Messenger



ผู้โดยสารแจ้งความประสงค์ในการร่วมเดินทางไปด้วย ผ่าน Chatbox



ระบบจับคู่ระหว่างคนนั่งกับคนขับ มาที่จุดนัดหมาย และร่วมทางไปด้วยกัน

โครงการ Shred2Share



ธนาคารเข้าร่วมโครงการ Shred2Share โดยร่วมกับบริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทไทยบริติชซีเคียวริตี้ พรินติ้ง จำกัด (มหาชน) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ภายใต้แนวคิด “ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกให้พนักงานรู้คุณค่าของการใช้กระดาษและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดเก็บหรือทำลายเอกสารสำคัญอย่างปลอดภัย โดยธนาคารรณรงค์ให้ผู้บริหารและพนักงานทั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่รัชโยธิน อาคารชิดลม และศูนย์แจ้งวัฒนะ ลดการใช้กระดาษโดยไม่จำเป็น และนำกระดาษที่ใช้แล้วทั้งสองด้าน หนังสือพิมพ์ ของเอกสาร และกล่องที่ไม่ใช้แล้วมาหย่อนใส่ตู้จัดเก็บ โดยบริษัทจะนำกระดาษที่ย่อยสลายแล้วกลับมาผลิตเป็นกระดาษใหม่ หรือใช้เป็นวัสดุสำหรับผลิตเฟอร์นิเจอร์ต่อไป

ปริมาณเอกสารที่นำมา
ทำลาย (ตัน)

ปี 2559

1,014.27

เมื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลแล้วสามารถคำนวณเป็น

ปี 2559

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์
เทียบเท่า)

263,709.26

การใช้ถ่านหิน (กิโลกรัม)

111,569.30

การใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)

50,713.32

การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจ ที่ช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันการพัฒนาพลังงานทดแทนในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากนโยบายส่งเสริมการผลิตพลังงานทดแทนแห่งชาติ ซึ่งกระทรวงพลังงานได้มีการจัดทำแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก พ.ศ. 2558 – 2579 เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศและร่วมสนับสนุนการบรรเทาผลกระทบต่องlobal warming และสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารไทยพาณิชย์ในฐานะสถาบันการเงินของประเทศที่มีแนวคิดส่งเสริมการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนถึงเห็นถึงโอกาสในการสนับสนุนการพัฒนาพลังงานอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ผ่านการนำเสนอสินเชื่อธุรกิจพลังงานทางเลือก และบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน หรือการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อ

พลังงานทางเลือกอย่างชัดเจน และมีกระบวนการตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการสินเชื่อธุรกิจพลังงานของธนาคารทุกโครงการ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ประกอบการได้ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนเริ่มโครงการ นอกจากนี้ธนาคารยังได้กำหนดให้ผู้ประกอบการจัดหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความชำนาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง มาให้คำปรึกษาตลอดการดำเนินโครงการ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามแนวทางและแผนงานตามที่ระบุไว้ในแผนธุรกิจ เช่น สามารถผลิตกระแสไฟฟ้าจากการใช้พลังงานทางเลือกได้ตามที่คาดการณ์ และมีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด เป็นต้น รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่บท การบริหารจัดการความเสี่ยง

ในปี 2559 ธนาคารได้ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ประกอบการธุรกิจด้านพลังงานทางเลือก โดยมีสัดส่วนดังนี้

ประเภทสินเชื่อ	2556	2557	2558	2559	เป้าหมาย 2562
พลังงานลม	3.0%	5.0%	4.7%	12.4%	34.0%
พลังงานแสงอาทิตย์	19.0%	22.0%	26.7%	19.0%	5.0%
พลังงานน้ำ	10.0%	12.0%	11.3%	16.6%	13.0%
อื่นๆ	69.0%	61.0%	13.0%	51.8%	48.0%

การสนับสนุนสินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานทางเลือก

บริษัท กันกุลเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน) หนึ่งในบริษัทชั้นนำด้านพลังงานทางเลือกได้แต่งตั้งธนาคารไทยพาณิชย์เป็นที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อศึกษาการจัดทำกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Fund) และร่วมลงนามในสัญญาสนับสนุนทางการเงินมูลค่า 4,455 ล้านบาท เพื่อพัฒนาโครงการสราญลม ซึ่งเป็นโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม ขนาด 67.5 เมกะวัตต์ ตั้งอยู่ที่ตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด ซึ่งคาดว่าจะสามารถจำหน่ายไฟในเชิงพาณิชย์ในราวเดือนตุลาคม ปี 2560

นอกจากนี้ธนาคารยังให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทางเลือกอื่นๆ อีกหลายโครงการ เช่น โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (โครงการอีเอ โซล่า) ขนาด 90 เมกะวัตต์ มูลค่า 8,500 ล้านบาท ตั้งอยู่ที่จังหวัดพิษณุโลก และโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลม (โครงการหาดกั้งหัน) ขนาด 126 เมกะวัตต์ มูลค่า 10,400 ล้านบาท ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา



การสนับสนุนสินเชื่อในโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน
โดยสถาบันการเงินระยะที่ 6



ธนาคารไทยพาณิชย์เป็น 1 ใน 8 สถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานของกระทรวงพลังงาน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยลดการใช้พลังงานในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งส่งผลดีต่อการอนุรักษ์พลังงานในภาพรวมของประเทศ โดยธนาคารพิจารณาให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยต่ำที่ร้อยละ 3.5 แก่เจ้าของโรงงานหรืออาคารที่สนใจเข้าร่วมโครงการเพื่อนำไปลงทุนในโครงการอนุรักษ์พลังงาน

ผลการดำเนินงานตามโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานโดยสถาบันการเงินระยะที่ 6 ปี 2559
วงเงินรวม 89.89 ล้านบาท

ตัวอย่างผลการดำเนินงาน	สามารถประหยัดพลังงานได้ (กิโลวัตต์/ปี)	มูลค่าต่อปี (ล้านบาท)
โครงการสินเชื่อประหยัดพลังงาน (Solar Rooftop) สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	100,000	5.0
โครงการสินเชื่อประหยัดพลังงาน สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	56,000	3.2
โครงการเปลี่ยนเครื่องจักรการผลิตโรงงานน้ำแข็ง	550,000	1.8
รวม	706,000	10.0

มุ่งสู่การเป็น... THE MOST PRUDENT BANK

ในฐานะสถาบันการเงินขนาดใหญ่ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเกื้อหนุนรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารมุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้โครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการตามหลักการทำกับดูละเอียดถี่ถี่ อีกทั้งมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสร้างการเติบโตที่ยั่งยืน อันนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว



การทำกับดูละเอียดถี่ถี่



การบริหารจัดการความเสี่ยง



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีช่วยส่งเสริมให้ธนาคารและสังคมเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และสังคม ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารที่ต้องการจะเป็นองค์กรที่น่าชื่นชมที่สุด (The Most Admired Bank) ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

ความท้าทาย

- การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร
- การยกระดับคุณภาพการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานตอบสนอง

- การมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การสรรหาและการประเมินผลการธนาคาร
- การควบคุมภายในองค์กร
- การต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน
- การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสียต่างให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจขององค์กรขนาดใหญ่ โดยเฉพาะสถาบันการเงินชั้นนำที่มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งธนาคารได้ยกระดับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืนอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งสู่การเป็นต้นแบบขององค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นที่ชื่นชมจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ (G4-34)

ธนาคารให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งถือเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาล โดยมีการกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการธนาคารที่มีการถ่วงดุล โปร่งใส และระบุน้ำที่ ความรับผิดชอบ และวาระในการดำรงตำแหน่งอย่างชัดเจน ณ สิ้นปี 2559 ธนาคารมีกรรมการธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 16 คน เป็นกรรมการอิสระ 9 คน แบ่งเป็นสุภาพสตรี

3 คน และสุภาพบุรุษ 13 คน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้หลากหลายทั้งด้านการธนาคาร การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาสังคม และด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์และจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย 4 คณะ และคณะกรรมการฝ่ายจัดการ 4 คณะ เพื่อช่วยกลั่นกรองและกำกับดูแลงานเฉพาะด้านต่างๆ ดังนี้

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 1 มกราคม 2560

คณะกรรมการธนาคาร



- คณะกรรมการบริหาร (ประธาน: ดร.วิชัย สุรพงษ์ชัย)
- คณะกรรมการตรวจสอบ (ประธาน: นายประสิทธิ์ เชื้อพาณิชย์)
- คณะกรรมการสรรหา คำตอบแทนและบรรษัทภิบาล (ประธาน: ดร.จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา)
- คณะกรรมการกิจกรรเพื่อสังคม (ประธาน: คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม)



- คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ประธาน: ดร.วิชัย สุรพงษ์ชัย)
- คณะกรรมการจัดการ (ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)
- คณะกรรมการบริหารการลงทุนตราสารทุน (ประธาน: นายอาทิตย์ นันทวิทยา)

การสรรหาและการประเมินผลกรรมการธนาคาร

ธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูงตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของธนาคาร โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของความหลากหลาย ทั้งในด้านอายุ เพศ จริยธรรม ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และคุณสมบัติอื่นๆ ทั้งนี้ธนาคารได้จัดทำและทบทวนทักษะของกรรมการ (Board Skill Matrix) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณสมบัติของกรรมการทั้งหมด ตลอดจนใช้ประกอบการคัดเลือกบุคคลที่จะมาดำรงตำแหน่งกรรมการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร มีทักษะที่หลากหลายทั้งที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารและทักษะด้านอื่นๆ อาทิ ด้านความยั่งยืนองค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการและทีมงานสนับสนุนมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารและกำกับดูแลกิจการ ธนาคารจึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะ โดยแบ่งออกเป็นการประเมินโดยหน่วยงานภายในเป็นประจำทุกปี และการประเมินโดยหน่วยงานภายนอกทุก 3 ปี ซึ่งครบกำหนดไปเมื่อปี 2558 โดยธนาคารได้ว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในงานด้านการกำกับดูแลกิจการมาช่วยกำหนดแนวทางและเสนอแนะประเด็นในการประเมินผล ตลอดจนทำหน้าที่ตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการดำเนินงานในปี 2559



ดีเลิศ 5 ดาว

ธนาคารได้รับการประเมินจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งธนาคารอยู่ในระดับ “ดีเลิศ 5 ดาว” และได้คะแนนการประเมินในทุกหมวดสูงกว่าร้อยละ 90



ระดับ 99 - 100 คะแนน

ธนาคารได้รับการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้นอยู่ในระดับ 99 - 100 คะแนนติดต่อกันเป็นปีที่ 8 นับตั้งแต่ปี 2552



คะแนนสูงสุดเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน

ธนาคารเป็นหนึ่งในองค์กรจากประเทศไทยที่ได้รับคะแนนการประเมินด้านบรรษัทภิบาลจากโครงการ Asian Corporate Governance Scorecard โดยอยู่ในกลุ่มคะแนนสูงสุดเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน นับตั้งแต่การประเมินปี 2555

การควบคุมภายในองค์กร

ด้วยตระหนักดีว่าระบบการควบคุมภายในที่ดีเป็นปัจจัยเกื้อหนุนสำคัญให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างยั่งยืน ธนาคารจึงมุ่งมั่นส่งเสริมให้หน่วยงานภายในธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารมีวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิผล โดยพนักงานทุกระดับต้องยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม และโปร่งใส เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่น่าชื่นชมที่สุด

ธนาคารกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายในของธนาคาร โดยมีการจัดทำนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และจัดให้มีโครงสร้างการควบคุมภายในที่ดี ประกอบด้วย การกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชา ขอบเขต อำนาจ หน้าที่ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้บริหารอย่างชัดเจนภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการธนาคารและเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร ทั้งนี้กระบวนการควบคุมดูแลดังกล่าวถือเป็นการควบคุมการปฏิบัติงานภายในที่สำคัญเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่โปร่งใส มีการถ่วงดุลอำนาจและสามารถตรวจสอบได้ โดยเฉพาะกิจกรรมที่อาจมีส่วนได้เสียหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ซึ่งส่งผลต่อการได้รับความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน รายละเอียดของการควบคุมภายในองค์กรสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2559

การต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน

การทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาคุกคามต่อความมั่นคงของเศรษฐกิจและสังคมไทย ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญต่อการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน โดยถือว่าการกระทำหรือความพยายามกระทำการดังกล่าวเป็นการขัดต่อค่านิยมหลักของธนาคารและไม่อาจยอมรับหรือยอมให้เกิดขึ้นได้ (Zero Tolerance of Corruption and Bribery) ทั้งนี้ธนาคารได้มีการประกาศใช้นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยนโยบายดังกล่าวมีการนิยามและระบุถึงรูปแบบของการคอร์รัปชันและสินบนไว้อย่างชัดเจน เช่น การให้เงินสนับสนุนจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาตัดสินใจที่โปร่งใส มีการทำสัญญาหรือมีหลักฐานทางการเงินอย่างถูกต้อง ซึ่งจะต้องได้รับอนุมัติตามกระบวนการที่ธนาคารกำหนดและจะต้องไม่มีการให้เงินสนับสนุนใดๆ ที่ทำขึ้นเพื่อโน้มน้าว บังคับ หลบเลี่ยงการคอร์รัปชันและสินบน เป็นต้น นโยบายดังกล่าวบังคับใช้กับบุคลากรทุกระดับของธนาคาร ตั้งแต่กรรมการธนาคาร พนักงาน ตัวแทน คู่ธุรกิจ ผู้ผลิตสินค้าและบุคคลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารมีการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและสินบน ตลอดจนกำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ติดตามดูแลระบบการควบคุมภายในและรายงานผลการปฏิบัติต่อคณะกรรมการธนาคาร และยังกำหนดให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงาน

ด้านการกำกับดูแล หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกธนาคารให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานรับทราบอย่างทั่วถึงเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามนโยบายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ธนาคารยังเปิดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและรายงานการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือมีความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและสินบน เช่น ช่องทาง Whistleblower สำหรับให้พนักงานแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณ เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล โดยธนาคารมีนโยบายในการรักษาความลับทั้งของพนักงานและผู้แจ้ง ซึ่งธนาคารจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อป้องกันการได้รับผลกระทบ และข้อมูลที่ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองและเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ธนาคารได้แต่งตั้งคณะทำงานอิสระเพื่อทำหน้าที่สืบสวนเมื่อได้รับแจ้งอย่างทันท่วงที และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาคารต่อไป

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและกรณีทุจริต



1. พนักงานหรือบุคคลภายนอกแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง
 - E-mail: whistleblower@scb.co.th
 - จุดหมายถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร: ปณ. 117 ปณศ.จุตุจักร
 - โทรศัพท์: 0-2544-2000



2. คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน



3. หากพบว่ามีความผิดจริง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามระเบียบธนาคาร หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินและความปลอดภัยดำเนินการ และสำหรับกรณีทุจริต ธนาคารจะดำเนินการตามกระบวนการทางคดีอาญา และติดตามความเสียหายอย่างใกล้ชิด



4. ธนาคารดำเนินการติดตาม แก้ไขปรับปรุงระบบภายในให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนกว่า 100 คน แสดงพลังในวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ ภายใต้แนวคิด “กรรมสนองโกง” ซึ่งเป็นการร่วมแสดงพลังเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงในการเดินทางด้านทุจริตให้ประเทศไทย ปราศจากคอร์รัปชันอย่างสัมฤทธิ์ผลและยั่งยืน เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2559

การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

การฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายถือเป็นภัยร้ายแรงต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของชาติ ซึ่งธนาคารได้กำหนดให้มั่นนโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของกลุ่มธุรกิจธนาคาร และขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อรองรับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อป้องกันไม่ให้ธนาคารตกเป็นเครื่องมือในการฟอกเงินหรือถูกใช้เป็นช่องทางในการสนับสนุน

ทางการเงินแก่การก่อการร้าย ทั้งนี้ธนาคารได้จัดระดับความเสี่ยงของลูกค้าตามกลุ่มความเสี่ยงสูงและกลุ่มความเสี่ยงต่ำ รวมถึงจำแนกความเสี่ยงตามประเภทผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และช่องทางการให้บริการซึ่งครอบคลุมทั้งการให้บริการโดยพนักงานธนาคาร นายหน้า และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นๆ ซึ่งธนาคารมีระบบตรวจติดตามแบบตามเวลาจริงตลอด 24 ชั่วโมง

ผลการดำเนินงานในปี 2559

พนักงานของธนาคารได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ดังนี้

หลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน

จำนวนพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม

15,705 คน



ผู้บริหารระดับสูง

1,253 คน

คิดเป็นร้อยละ 42



พนักงานบริหาร

5,667 คน

คิดเป็นร้อยละ 56



พนักงานทั่วไป

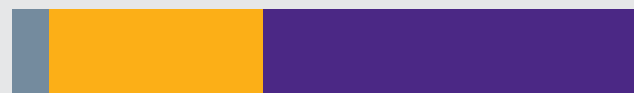
8,785 คน

คิดเป็นร้อยละ 65

หลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

จำนวนพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม

13,367 คน



ผู้บริหารระดับสูง

775 คน

คิดเป็นร้อยละ 26



พนักงานบริหาร

4,583 คน

คิดเป็นร้อยละ 45



พนักงานทั่วไป

8,009 คน

คิดเป็นร้อยละ 59

การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการป้องกันและบริหารจัดการภัยคุกคามต่อเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาและสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้กับระบบการบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบไปด้วย การระบุความเสี่ยง การวัดความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารมีความพร้อม และสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมั่นคง

ความท้าทาย

- ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารที่เป็นระบบและมีมาตรฐานที่ดี
- ขนาดและความซับซ้อนของธุรกิจที่เพิ่มขึ้น
- ความสามารถในการระบุความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน

การดำเนินงานตอบสนอง

- การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- การบริหารจัดการความเสี่ยงในขั้นตอนการให้สินเชื่อ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจและการขยายตัวขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงมีความซับซ้อนและท้าทายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) รวมถึงความเสี่ยงในมิติของสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งธนาคารจะต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางการป้องกันการเกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจจากความเสี่ยงนั้นๆ

การบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร

ด้วยตระหนักว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างรากฐานความแข็งแกร่งให้กับการดำเนินธุรกิจของธนาคารและส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทั้งนี้คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการอนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยงต่างๆ ของธนาคาร และได้มอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อย 3 คณะได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลสอบทานความมีประสิทธิภาพของกรอบการบริหารความเสี่ยงและขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดจากความเสี่ยงนั้นๆ

คณะกรรมการธนาคารมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของธนาคารมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งการกำกับดูแลความมีประสิทธิภาพของกรอบการบริหารความเสี่ยงและขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำกรอบการกำกับดูแล “แนวป้องกัน 3 ชั้น” มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และนำระบบ Risk Control Self-Assessment (RCSA) มาใช้กับทุกหน่วยงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น ซึ่งกำหนดให้ดำเนินการเป็นประจำตามระยะเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ธนาคารยังได้ผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง (Risk Culture) โดยจัดให้มีการอบรมการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับพนักงานทุกระดับเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง และสามารถนำไปปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงาน

ระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ประกอบด้วยการทำงานใน 4 ขั้นตอน



1 การระบุความเสี่ยง

-
- ความเสี่ยงที่สำคัญ 7 ประเภท
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์
 - ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ
 - ความเสี่ยงด้านตลาด
 - ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
 - ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน
 - ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย
- ในบัญชีเพื่อการธนาคาร
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง



2 การวัดความเสี่ยง

.....

การวัดความเสี่ยงแต่ละประเภท เป็นการวัดทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยใช้ Internal Rating Based Approach หรือ Internal Model อื่น ที่มีความเหมาะสม



3 การติดตามและควบคุมความเสี่ยง

.....

การกำหนดระดับ Key Risk Indicator และเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) รวมถึงมีการดำเนินกระบวนการควบคุมภายใน



4 การรายงานความเสี่ยง

.....

การรายงานแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหาร อย่างสม่ำเสมอ

กรอบการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน “แนวป้องกัน 3 ชั้น”

.....

ให้คำแนะนำ สนับสนุนและทดสอบวิธีการที่หน่วยงานต่างๆ บริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน



.....

ทดสอบกระบวนการและขั้นตอนทางธุรกิจ รวมถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยง

.....

บริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

ธนาคารได้ยกระดับกระบวนการประเมินความเสี่ยงของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้กลุ่มพนักงานบริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ทั้งที่อาจเห็นผลได้ในระยะสั้น (ภายใน 1 ปี) และในระยะยาว (ระหว่าง 3 – 5 ปี) ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการ Risk Materiality Assessment (RMA) ซึ่งมีหน่วยงานจากฝ่ายปฏิบัติการ และหน่วยงานสนับสนุนทั้งในส่วนของธนาคารและบริษัทในเครือเข้าร่วม เพื่อให้ธนาคารมีความพร้อมในการรับมือ สามารถบริหารจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างทั่วถึงอีกด้วย

ทั้งนี้ธนาคารได้ระบุความเสี่ยงเกิดใหม่ที่อาจส่งผลในระยะยาวที่สำคัญที่สุด 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Technology Risk)

ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว หากธนาคารไม่มีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ อาจทำให้ธนาคารไม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการธนาคารและผู้ประกอบการด้านการเงินอื่นๆ ได้อีกทั้งการพึ่งพาเทคโนโลยีที่มากขึ้นก็เพิ่มโอกาสในการเกิดผลกระทบจากการคุกคามทางไซเบอร์มากขึ้นตามไปด้วย

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารจัดให้มีคณะกรรมการด้านเทคโนโลยี (Technology Leadership Forum and the Technology Steering Committee) เพื่อกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานด้านเทคโนโลยีของธนาคาร รวมถึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ซึ่งครอบคลุมประเด็นเรื่องการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่บทการสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัลสู่อนาคตที่ยั่งยืนในรายงานฉบับนี้

2. ความเสี่ยงด้านรูปแบบธุรกิจ (Business Model Risk)

ความเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคและการทำธุรกรรมทางการเงินของคนรุ่นใหม่ที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอยู่บนแพลตฟอร์มดิจิทัลมากขึ้น ส่งผลให้ธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจ และเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มิเช่นนั้นธนาคารอาจมีโอกาที่จะสูญเสียลูกค้าให้กับสถาบันการเงินอื่นหรือคู่แข่งที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งปัจจุบันได้รุกคืบให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารได้ก่อตั้งบริษัท ดิจิทัล เวนเจอร์ส (จำกัด) ขึ้นเพื่อศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่บทการสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัลสู่อนาคตที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการความเสี่ยง ในขั้นตอนการพิจารณาให้สินเชื่อ

ด้วยลักษณะการดำเนินธุรกิจของธนาคารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางการเงินหรือการให้สินเชื่อกับธุรกิจ หรือโครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานต่างๆ ซึ่งบางครั้งอาจมีประเด็นอ่อนไหวหรือเป็นประเด็นด้านสาธารณประโยชน์ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม อาทิ สินเชื่อเพื่อธุรกิจเกี่ยวกับวัสดุโยหิน สินเชื่อเพื่อธุรกิจที่ขัดต่อหลักศีลธรรม เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงและความเชื่อมั่นที่ผู้มีส่วนได้เสียมีให้กับธนาคาร ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในการสนับสนุนสินเชื่อดังกล่าว กล่าวคือ การพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับกรณีที่มีประเด็นละเอียดอ่อน หรือมีความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ

ชื่อเสียง ฐานะ ผลการดำเนินงาน หรือความน่าเชื่อถือของธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการบริหารที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการธนาคาร สำหรับกรณีที่อาจมีผลกระทบทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้ขอสินเชื่อจะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามแนวทางที่ธนาคารกำหนดมาช่วยประเมินผลกระทบและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ กรณีที่เป็นที่ปรึกษาด้านวิศวกรรม บริษัทที่ปรึกษาจะต้องได้รับการจัดอันดับอยู่ใน Top 200 International Design Firm ซึ่งจัดทำโดย Engineering New Record และเพื่อความโปร่งใสในการตรวจติดตามการดำเนินงานของลูกค้า ธนาคารจะไม่ว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานภายนอกเลยด้วยกัน

นอกจากนี้ธนาคารยังได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากธุรกรรมการให้สินเชื่อในปัจจุบันมีความซับซ้อนตามการเปลี่ยนแปลงของลักษณะการดำเนินธุรกิจ โดยธนาคารได้แยกหน่วยงานธุรกิจกับหน่วยงานอนุมัติสินเชื่อออกจากกันอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมภายใน ตลอดจนกำหนดอำนาจอนุมัติสินเชื่อในแต่ละระดับให้เป็นไปตามระดับความเสี่ยงหรือระดับความสูญเสียที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับวงเงินการจัดลำดับความเสี่ยง (Borrow Risk Rating) และการจัดลำดับความเสียหาย (Severity Class) ซึ่งสามารถอ่านรายละเอียดการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสินเชื่อได้ในรายงานประจำปี 2559

การส่งเสริมเรื่องวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง สำหรับการพิจารณาให้สินเชื่อ

ธนาคารได้จัดการอบรมในหัวข้อเกี่ยวกับแนวนโยบายสินเชื่อ ระเบียบอำนาจอนุมัติสินเชื่อ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อให้แก่พนักงานใหม่หรือพนักงานที่โอนย้ายจากหน่วยงานอื่นมาปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในกระบวนการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างมีจริยธรรมและโปร่งใส เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม และรัดกุม

นอกจากนี้ธนาคารยังได้จัดการอบรมให้ความรู้ แนะนำกรณีศึกษา ในการพิจารณาสินเชื่อรูปแบบใหม่ หรือแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้กับพนักงานในเขตธุรกิจซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ เป็นประจำทุกไตรมาส หรืออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยที่ผ่านมานี้ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการอบรมอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น

- การอบรมทบทวนแนวทางการให้สินเชื่อ (Credit Refreshment) สำหรับพนักงานตามหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อโดยตรง
- โครงการฝึกงานสำหรับผู้บริหารสินเชื่อ นักวิเคราะห์สินเชื่อ และผู้ฝึกงานด้านความเสี่ยงสินเชื่อ (Credit Risk Trainee) ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนหน้าที่งาน เพื่อเรียนรู้งานของผู้นำเสนอสินเชื่อจากการปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ตลอดจนเกิดความความเข้าใจ และสัมผัสบรรยากาศการทำงานในส่วนงานต่างๆ
- โครงการปฏิบัติงานที่เขตธุรกิจ (Work at Business Region Centre) สำหรับพนักงานสินเชื่อ โดยพนักงานจะได้ลงพื้นที่จริงเพื่อเรียนรู้ธุรกิจของลูกค้าและการทำงานของพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแง่มุมมองของการบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ขอบเขตรายงาน (G4-17)

บริษัท		ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม			ผลการดำเนินงานด้านสังคม
		พลังงาน	น้ำ	อากาศ	ทรัพยากรบุคคล
1	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	✓	✓	✓	✓
2	บริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด	✓	✓	✓	✓
3	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด	✓	✓	✓	✓
4	บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	✓	✓	✓	✓
5	บริษัท บริหารสินทรัพย์ รัชโยธิน จำกัด			—	
6	บริษัทไทยพาณิชย์ ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)			—	
7	บริษัท ธ.ท.พ. ศูนย์ฝึกอบรม จำกัด			—	
8	บริษัท สยามพิริวัฒน์ จำกัด			—	
9	บริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด			—	
10	VinaSiam Bank			—	
11	Cambodian Commercial Bank Ltd			—	
12	บริษัท ส.อ.ก. จำกัด (มหาชน)			—	
13	บริษัท มหิธร จำกัด			—	
14	บริษัท ดิจิทัล เวบเจอร์ส จำกัด			—	

หมายเหตุ:

- ข้อมูลการฝึกอบรมพนักงานและข้อมูลการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บเนื่องจากการทำงานครอบคลุมเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น
- ข้อมูลการลาออกของพนักงานในปี 2556 ไม่รวมบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
- ขอบเขตข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุม ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยี (Data Centre) อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม ซึ่งมีพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด และบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ใช้พื้นที่อยู่ด้วย

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมระหว่างปี 2556-2559

การใช้พลังงานภายในองค์กร (G4-EN3)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556	2557	2558	2559
พลังงานทั้งหมดที่นำมาใช้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	56,060	53,006	50,955	52,624
ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	55,948	52,845	50,810	52,474
น้ำมันดิเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กร	ลิตร	11,080	15,959	14,291	14,800

หมายเหตุ: ปริมาณไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กรในปี 2559 มีค่าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าทั้งที่มีการดำเนินงานอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง เป็นผลจากในปี 2558 มีเหตุเพลิงไหม้ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่ต้องปิดลงในบางส่วนเพื่อซ่อมแซม ทำให้ในปี 2558 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่ต่ำกว่าปกติ ในขณะที่ปี 2559 มีการดำเนินธุรกิจตามปกติ

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (G4-EN15, G4-EN16)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556	2557	2558	2559
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	30	43	39	40
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	28,760	27,362	24,797	22,459

หมายเหตุ: ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมมีค่าลดลงในปี 2559 เมื่อเทียบกับปี 2558 เนื่องจากประเทศไทยมีการทบทวนค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2558 – 2579 ซึ่งจัดทำโดยกระทรวงพลังงาน ได้มีการพิจารณาจากสัดส่วนไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานหมุนเวียนต่อปริมาณไฟฟ้าทั้งหมดในประเทศที่มีค่าเพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณการเกิดก๊าซเรือนกระจกต่อ 1 หน่วยไฟฟ้าลดลง

การนำน้ำมาใช้ (G4-EN8)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556	2557	2558	2559
น้ำประปาที่ซื้อมาใช้	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.48	0.37	0.37	0.39

ผลการดำเนินงานด้านสังคมระหว่างปี 2556-2559

จำนวนพนักงานทั้งหมด (G4-10)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556	2557	2558	2559
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	24,530	24,071	24,106	26,652
จำแนกตามเพศ					
หญิง	คน	16,471	16,327	16,483	18,394
ชาย	คน	8,059	7,744	7,623	8,258
จำแนกตามระดับ					
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	2,494	2,595	2,751	2,970
พนักงานบริหาร	คน	9,061	9,533	9,778	10,109
พนักงานทั่วไป	คน	12,975	11,943	11,577	13,573
จำแนกตามอายุ					
ต่ำกว่า 30	คน	10,211	9,123	8,810	9,676
30 – 40	คน	7,810	8,085	8,244	9,102
40 – 50	คน	5,010	5,166	5,212	5,222
50 – 60	คน	1,475	1,669	1,819	1,963
สูงกว่า 60	คน	24	28	21	25

จำนวนพนักงานจ้างใหม่ (G4-LA1)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556		2557		2558		2559	
จำนวนพนักงานจ้างใหม่	คน	5,083	21%	3,278	14%	3,791	16%	4,947	19%
แยกตามเพศ									
หญิง	คน	3,957	24%	2,564	16%	2,871	17%	3,540	19%
ชาย	คน	1,126	14%	714	9%	920	12%	1,407	17%
จำแนกตามอายุ									
ต่ำกว่า 30	คน	4,155	41%	2,637	29%	3,042	35%	3,551	37%
30 – 40	คน	793	10%	532	7%	584	7%	1,133	12%
40 – 50	คน	113	2%	87	2%	136	3%	222	4%
50 – 60	คน	11	1%	19	1%	17	1%	36	2%
สูงกว่า 60	คน	11	46%	3	11%	12	57%	5	20%

จำนวนพนักงานพันสภาพ (G4-LA1)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556		2557		2558		2559	
จำนวนพนักงานพันสภาพ	คน	3,775	15%	3,878	16%	3,371	14%	2,693	10%
จำแนกตามเพศ									
หญิง	คน	2,844	17%	2,872	18%	2,527	15%	1,989	11%
ชาย	คน	931	12%	1,006	13%	844	11%	704	9%
จำแนกตามอายุ									
ต่ำกว่า 30	คน	2,670	26%	2,407	26%	1,979	22%	1,747	18%
30 – 40	คน	890	11%	1,139	14%	1,145	14%	739	8%
40 – 50	คน	182	4%	280	5%	203	4%	176	3%
50 – 60	คน	33	2%	49	3%	39	2%	31	2%
สูงกว่า 60	คน	–	0%	3	11%	5	24%	0	0%

การหยุดงานของพนักงาน (G4-LA6)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556	2557	2558	2559
จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน	วัน	44,601	48,420	55,022	58,618
	วัน/ จำนวนพนักงาน	1.8	2.0	2.3	2.2

หมายเหตุ: ข้อมูลการหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงานครอบคลุมพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

การฝึกอบรมพนักงาน (G4-LA9)

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2556	2557	2558	2559
ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรมพนักงานไทยพาณิชย์	ชั่วโมง/ พนักงาน		54	54	63
จำแนกตามเพศ					
หญิง	ชั่วโมง/ พนักงาน		60	57	68
ชาย	ชั่วโมง/ พนักงาน		58	59	53
จำแนกตามระดับ					
พนักงานบริหารระดับสูง	ชั่วโมง/ พนักงาน		33	31	56
พนักงานบริหาร	ชั่วโมง/ พนักงาน		60	57	53
พนักงานทั่วไป	ชั่วโมง/ พนักงาน		65	64	73

หมายเหตุ: ข้อมูลการฝึกอบรมพนักงานครอบคลุมพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ปัจจุบันธนาคารใช้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2557 ในการรายงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านั้น เป็นข้อมูลที่ได้รับการให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานภายนอก

อนึ่ง ในปี 2559 จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อคนของพนักงานหญิงสูงกว่าพนักงานชายด้วยสาเหตุหลักดังนี้

- ในแต่ละสาขามีสัดส่วนของพนักงานหญิงสูงกว่าพนักงานชาย และพนักงานดังกล่าวจัดอยู่ในกลุ่มพนักงานทั่วไป
- จำนวนหลักสูตรและชั่วโมงการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้น เป็นการอบรมให้แก่พนักงานสาขาที่จัดอยู่ในกลุ่มพนักงานทั่วไป

นอกจากนี้ ในปี 2559 จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อคนของพนักงานบริหารระดับสูงเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ด้วยสาเหตุหลักจากการที่ธนาคารได้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้โครงการต่างๆ เช่น โครงการ Cit Alt Del (CAD): Reboot your Life Rebuild your Future ซึ่งกำหนดให้ผู้เข้าอบรมคือพนักงานบริหารระดับสูง

หมายเหตุประกอบการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงาน

ข้อมูลการใช้พลังงานของธนาคารไทยพาณิชย์ในรายงานฉบับนี้ ประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้าและการใช้น้ำมันดีเซลในเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ข้อมูลการใช้พลังงานอื่นๆ เช่น การเดินทางเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ ยังไม่รวมอยู่ในขอบเขตของรายงานฉบับนี้ โดยธนาคารจะทบทวนขอบเขตของข้อมูลทุกปี เพื่อให้ข้อมูลที่รายงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือและแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารได้

น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

ขอบเขตการรายงานเป็นการใช้น้ำมันดีเซลในการทดสอบเดินเครื่องประจำของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ซึ่งติดตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม ข้อมูลที่รายงานเป็นข้อมูลปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อเพื่อเป็นตัวแทนของน้ำมันที่ใช้จริง เนื่องจากโดยปกติแล้วปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อมาเติมนั้นไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญจากปริมาณน้ำมันที่ใช้จริง ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าว นำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายในช่วงระยะเวลาที่รายงาน

ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

ธนาคารไทยพาณิชย์ใช้ไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมสนับสนุน ได้แก่ แสงไฟส่องสว่าง อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องปรับอากาศ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ (เช่น เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ และอุปกรณ์ในห้องครัว) เป็นต้น โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม โดยข้อมูลไฟฟ้านำมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง

ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) ที่รายงานเป็นก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากแหล่งกำเนิดที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นเจ้าของหรือสามารถควบคุมได้ ซึ่งขอบเขตการรายงานในปีนี้เป็นผู้นำค่าน้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กรมาคูณกับค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่ง 1 ลิตรของดีเซลจะเกิดก๊าซเรือนกระจกดังนี้

ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์	0.0027 ตัน
ก๊าซมีเทน	0.0000001 ตัน
ก๊าซไนตรัสออกไซด์	0.00000002 ตัน

อ้างอิงจาก

2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories

ทั้งนี้ ค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน อ้างอิงจาก IPCC Forth Assessment Report – Climate Change 2007

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) เกิดขึ้นจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ แต่ธนาคารไม่สามารถควบคุมแหล่งกำเนิดได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยกระแสไฟฟ้าที่ใช้ในอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะและอาคารชิดลม โดยคิดที่ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ 0.428 ตันต่อเมกะวัตต์-ชั่วโมง ในปี 2559 ซึ่งนำมาจากแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. 2558 – 2579 (พีดีพี 2015)

การใช้น้ำ

น้ำที่นำมาใช้ทั้งหมดเป็นน้ำประปา โดยนำข้อมูลมาจากใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำประปา โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารแจ้งวัฒนะ และอาคารชิดลม

ด้านสังคม

การหยุดงาน

จำนวนวันที่พนักงานหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย (การลาป่วย) และการขาดงานเนื่องจากการทำงาน (การลาพิเศษ) ในปีนั้นๆ ธนาคารมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการบันทึกและอนุมัติข้อมูลการลาสำหรับการลาทั่วไปซึ่งรวมถึงการลาป่วย และมีแบบฟอร์มสำหรับการลาแบบพิเศษที่จะต้องส่งเรื่องให้กับหน่วยงานทรัพยากรบุคคลผ่านทางผู้บังคับบัญชา

ชั่วโมงการฝึกอบรม

ธนาคารมีระบบในการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานทุกคนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งการอบรมออกเป็น 2 ประเภท คือ การอบรมสำหรับผู้บริหาร และสำหรับพนักงาน โดยข้อมูลการอบรมพนักงานครอบคลุมข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน เท่านั้น

รางวัลและความสำเร็จ



รางวัลด้านผลประกอบการและการบริหารงาน

รางวัลด้านธนาคารยอดเยี่ยม

Global Finance (US) 11 ปีติดต่อกัน (2549–2559), The Asset (H.K.) 9 ปีติดต่อกัน (2551–2559), อันดับที่ 1 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ในการจัดอันดับ “Forbes Global 2000” โดยนิตยสาร Forbes (US) และมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุดหมวดอุตสาหกรรมการเงิน 7 ปีติดต่อกัน (2553–2559) จากผลการวิจัยของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านการรายงานบรรษัทภิบาล

รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2558 (Sustainability Report Award 2015) ประเภทดีเด่น จากโครงการประกวดรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559 จัดโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย รางวัลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยอดเยี่ยม ปีที่ 2 และรางวัลนักลงทุนสัมพันธ์ยอดเยี่ยม 7 ปีติดต่อกัน (2553–2559) จาก Corporate Governance Asia

GRI CONTENT INDEX

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

General Standard Disclosures		Description	Page/Link/Comment
Strategy and Analysis	G4-1	Message from the Board of Directors	6-8
	G4-2	Key Impacts, risks, and opportunities	6-8, 24-25
Organisational Portfolio	G4-3	Name of the organisation	18
	G4-4	Primary brands, products, and services	19
	G4-5	Location of organisation's headquarters	13
	G4-6	Countries of operation	18-19
	G4-7	Nature of ownership and legal form	18
	G4-8	Markets served	18
	G4-9	Scale of the reporting organisation	28-29
	G4-10	Total workforce by type	96
	G4-11	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	All employees have the right to participate in a collective bargaining agreements
	G4-12	Describe the organisation's supply chain	60-61
	G4-13	Significant changes during reporting period regarding the organisation's size structure, ownership, or supply chain	There was no significant change regarding the organization's size structure, ownership, or supply chain in 2016
	G4-14	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organisation	90-91
	G4-15	List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organisation subscribes or endorses	22-23
	G4-16	List memberships of associations and national or international advocacy organisations in which the organisation is part	23
Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17	List all entities included in the organisation's consolidated financial statements or equivalent documents, and whether any entity is not covered by the report	94
	G4-18	Explain the process for defining report content and the Aspect Boundaries, and how the organisation implements the Reporting Principles for Defining Report Content	10-11
	G4-19	List all the material Aspects identified in the process for defining report content	11
	G4-20	Report the Aspect Boundary within the organisation for each material Aspect	12
	G4-21	Report the Aspect Boundary outside the organisation for each material Aspect	12
	G4-22	Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements	There was no significant change from the previous reporting period
	G4-23	Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries	There was no significant change from the previous reporting period
Stakeholder Engagement	G4-24	List of stakeholder groups engaged by the organisation	14
	G4-25	Basis for identification and selection of stakeholders	14
	G4-26	Organisation's approach to stakeholder engagement	15-17
	G4-27	Key topics and concerns raised through stakeholder engagement, and how the organisation has responded	15-17
Report Profile	G4-28	Reporting period	10
	G4-29	Date of the most recent previous report	March 2015
	G4-30	Reporting cycle	10
	G4-31	Contact point for the report	13
	G4-32	GRI Content Index for "in accordance" option the organisation has chosen	10
	G4-33	Report the organisation's policy and current practice regarding external assurance for the report	10
Governance	G4-34	Governance structure of the organisation	86-87
	G4-35	Process for delegating authority for economic, environmental, and social topics	86-87
	G4-36	Appointment of an executive-level position or positions with responsibility for economic, environmental and social topics	86-87
	G4-37	Consultation between stakeholders and the highest governance body	88
	G4-38	Composition of the highest governance body and its committees	86
	G4-39	Report whether the chair of the highest governance body is also an executive officer	86
	G4-40	Nomination and selection processes for the highest governance body and its committees	87
	G4-41	Processes for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed	88
	G4-44	Processes for evaluation of the highest governance body's performance with respect to economic, environmental, and social topics	87
	G4-46	Role of highest governance body in reviewing the effectiveness of the organisation's risk management processes for economic, environmental, and social topics	90
Ethics and Integrity	G4-48	Highest committee or position that formally reviews and approves the organisation's sustainability report and ensures all material Aspects are covered	11
	G4-56	Organisation's values, principles, standards and norms of behavior	57
	G4-57	Internal and external mechanisms for seeking advice on ethical and lawful behavior, or matters related to organisational integrity	88
	G4-58	Internal and external mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organisational integrity	88

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Specific Standard Disclosures		Description	Page/Link/Comment	External Assurance
Economic Performance	G4-DMA	Disclosure on management approach	24–25	
	G4-EC1	Direct economic value generated and distributed	28–29	
	G4-EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organisation's activities due to climate change	81–83	
Indirect Economic Impacts	G4-DMA	Disclosure on management approach	64–66	
	G4-EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	65–66	
	G4-EC8	Significant indirect economic impacts	65–66	
Energy	G4-DMA	Disclosure on management approach	79	
	G4-EN3	Direct energy consumption	95	✓
Water	G4-DMA	Disclosure on management approach	79	
	G4-EN8	Total water withdrawal by source	95	✓
Emissions	G4-DMA	Disclosure on management approach	79–81	
	G4-EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	95	
	G4-EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	95	✓
Effluents and Waste	G4-DMA	Disclosure on management approach	81	
Employment	G4-DMA	Disclosure on management approach	52	
	G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover	96–97	
	G4-LA2	Benefits provided to full-time employees	55–56	
Occupational Health and Safety	G4-DMA	Disclosure on management approach	58–61	
	G4-LA6	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, absenteeism, and total number of work-related fatalities	97	✓
Training and Education	G4-DMA	Disclosure on management approach	50	
	G4-LA9	Average hours of training per year per employee	97	✓
	G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning	50–51	
Diversity and Equal Opportunity	G4-DMA	Disclosure on management approach	56	
	G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category	56, 96	
Labour Practices Grievance Mechanisms	G4-DMA	Disclosure on management approach	56	
Local Communities	G4-DMA	Disclosure on management approach	75	
	G4-FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas	75	
Anti-Corruption	G4-DMA	Disclosure on management approach	89	
	G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	89	
Product and Service Labelling	G4-DMA	Disclosure on management approach	38	
	G4-PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	38	
Product Portfolio	G4-DMA	Disclosure on management approach	81–83	
	G4-FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	82–83	

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Deloitte.

บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โรมาตสุ ไชยอส
สอบบัญชี จำกัด
เอไอเอ สาทอร์ ทาวเวอร์ ชั้น 23-27
11/1 ถนนสาทรใต้
แขวงยานนาวา เขตสาทร
กรุงเทพฯ 10120
โทร +66 (0) 2034 0000
แฟกซ์ +66 (0) 2034 0100

Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos
Audit Co., Ltd.
AIA Sathorn Tower, 23rd-27th Floor
11/1 South Sathorn Road
Yannawa, Sathorn
Bangkok 10120, Thailand
Tel: +66 (0) 2034 0000
Fax: +66 (0) 2034 0100
www.deloitte.com

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ ต่อรายงานความยั่งยืนปี 2559

เสมอ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ได้ว่าจ้างให้ บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ โรมาตสุ ไชยอส สอบบัญชี จำกัด (“สำนักงาน”) ให้งานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด
ต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น (“เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ที่นำเสนอในรายงานความยั่งยืนปี 2559 (“รายงาน
ความยั่งยืน”) ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”)

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น

ธนาคาร กำหนดเรื่องที่ต้องการให้ความเชื่อมั่นดังนี้

ก) คำนีชีวัดผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏเป็นตัวเลข

- ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง และ ลิตร) (หน้า 95)
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 2 (ตัน) (หน้า 95)
- ปริมาณน้ำจากภายนอก (ล้านลูกบาศก์เมตร) (หน้า 95)

ข) คำนีชีวัดผลการปฏิบัติงานด้านสังคม

- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานหนึ่งคนต่อปี (หน้า 97)
- จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและการขาดงานเนื่องจากการทำงาน (หน้า 97)

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นซึ่งได้รวมไว้ในรายงานความยั่งยืนข้างต้น เป็นไปตามขอบเขตการรายงานที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารใน “หมายเหตุ
ประกอบารรายงานผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน” (หน้า 98) โดยได้รับอิทธิพลจากแนวทางการรายงานด้านความยั่งยืนฉบับ 4 ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global
Reporting Initiative (GRI-G4)

เกณฑ์ในการปฏิบัติงานและระดับความเชื่อมั่น

สำนักงาน ได้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่น
นอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (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 กำหนดให้สำนักงานดำเนินการสอบทานกระบวนการและระบบที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูล
ที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น การปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงการประเมินความมีประสิทธิภาพของกระบวนการและระบบ
การควบคุมภายใน ทำให้การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีระดับและขีดจำกัดต่ำกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์ที่สุด

สำนักงานปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระและจรรยาบรรณอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
กำหนดโดยคณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศที่วางหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต
ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ และการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

สำนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ รวมถึงนโยบาย
การจัดเก็บเอกสารและกระบวนการในการปฏิบัติงานข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อจำกัดอื่นที่

งานให้ความเชื่อมั่นทุกงานมีข้อจำกัดเสมอ เนื่องจากการใช้วิธีเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบ ดังนั้นการทุจริต ขัดฉ้อโกง หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
จึงอาจมีอยู่และไม่ได้ตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีหรือข้อมูลทางการเงินอาจมีข้อจำกัดอื่นมากกว่าข้อมูลทางการเงิน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะพื้นฐาน และ
วิธีการที่ใช้ในการกำหนด การคำนวณ และการประมวลผลข้อมูลเหล่านั้น การกำหนดปริมาณก๊าซเรือนกระจกขึ้นอยู่กับความไม่แน่นอนสืบเนื่องจาก
ความไม่สมบูรณ์ของความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการพิจารณาปัจจัยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมูลค่าที่ใช้ในการรวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของก๊าซ
ที่แตกต่างกัน

การให้ความเชื่อมั่นจากหน่วยงานรับรองอิสระ

Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Audit
ดีลอยท์ ทูเช่ ไร้มัทสึ โซยอช สหบริษัท

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่น

เมื่อพิจารณาถึงความเชื่อของข้อผิดพลาดที่มีสาระสำคัญ สำนักงานวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับข้อมูลและคำอธิบายทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อให้ได้รับหลักฐานที่เหมาะสมอย่างเพียงพอสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการสนับสนุนข้อสรุป

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นประกอบด้วย

- การสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคาร และหน่วยงานด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต่อผลการดำเนินงานที่อยู่ในขอบเขตที่สำนักงานให้ความเชื่อมั่น
- การปฏิบัติงานในภาคสนาม ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล
- สอบถามความเหมาะสมของกระบวนการสอบทานของผู้บริหาร และขั้นตอนการเสนอรายงาน
- การสอบทานข้อมูลกับเอกสารโดยวิธีการสุ่มเลือกตัวอย่าง
- การสอบทานกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลในระดับธนาคาร

วิธีการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ประกอบด้วย การใช้วิธีการสอบทานบุคลากรโดยเฉพาะผู้บริหารและการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล การปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดมีรายละเอียดน้อยกว่าการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้ให้ความเชื่อมั่นที่เป็นอิสระ

ผู้บริหารของธนาคาร เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานความยั่งยืน โดยเป็นไปตามแนวทางการรายงานด้านความยั่งยืน ฉบับ 4 ที่ระดับ Core ที่ออกโดย Global Reporting Initiative (GRI-G4) วิธีการและมาตรฐานการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับธนาคารและการกำหนดความเพียงพอของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การรายงาน ความรับผิดชอบของผู้บริหารยังรวมถึงการออกแบบ การนำไปปฏิบัติ และการดำรงไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำรายงานและการนำเสนอรายงานอย่างเหมาะสมในเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการแสดงข้อมูลปราศจากการจัดแจ้งต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่เว้นจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

สำนักงานมีความรับผิดชอบในการให้ความเห็นโดยอิสระต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด ตาม ISAE 3000 และ ISAE 3410

ข้อจำกัดในการใช้รายงาน

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเงื่อนไขการอ้างอิงกับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานข้อสรุปต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืนแก่คณะกรรมการธนาคาร สำนักงานไม่มีหน้าที่ หรือยอมรับในภาระหน้าที่ หรือความรับผิดชอบใดๆ ต่อบุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่คณะกรรมการธนาคาร เกี่ยวกับงานที่ทำหรือรายงานฉบับนี้ หรือสำหรับวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ได้รับไว้ในรายงานฉบับนี้

ข้อสรุปการให้ความเชื่อมั่น

จากการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สำนักงานไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ที่นำเสนอในรายงานความยั่งยืนไม่ได้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ

ผู้วิจัย เมฆะอำนวยชัย

หุ้นส่วน

บริษัท ดีลอยท์ ทูเช่ ไร้มัทสึ โซยอช สหบริษัท จำกัด

กรุงเทพมหานคร

วันที่ 3 มีนาคม 2560

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน รายงานความยั่งยืนปี 2559 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะของท่านจะนำมาใช้เพื่อการพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนของธนาคารในอนาคต
ธนาคารขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

- | | | |
|--|------------------------------------|--|
| ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน | ☐ ลูกค้า | ☐ ชุมชนรอบสถานประกอบการ |
| ☐ พนักงาน | ☐ คู่ค้า | ☐ นักวิชาการ |
| ☐ หน่วยงานราชการ | ☐ สื่อมวลชน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา |
| ☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____ | | |

2. ท่านอ่านรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559 เพื่อ

- | | |
|---|---|
| ☐ รู้จักธนาคารไทยพาณิชย์ | ☐ เตรียมจัดทำรายงานความยั่งยืน |
| ☐ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน | (หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม) ของบริษัท |
| ☐ การวิจัย/การศึกษา | ☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____ |

3. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559

- | | | | | |
|----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| 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 |

4. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของธนาคารไทยพาณิชย์ในเรื่องใดบ้าง

- | | |
|--|---|
| ☐ การสร้างประสบการณ์และความสัมพันธ์กับลูกค้า | ☐ การกำกับดูแลกิจการที่ดี |
| ☐ การพัฒนานวัตกรรมและดิจิทัล | ☐ การบริหารจัดการความเสี่ยง |
| ☐ การส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน | ☐ การส่งเสริมวิถีชีวิตที่ยั่งยืน |
| ☐ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร | ☐ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม |
| ☐ การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | ☐ อื่นๆ กรุณาระบุ _____ |

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการจัดทำรายงาน (หากมี)

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