

รายงาน ความรับผิดชอบ ต่อสังคมปี 2559

รณาดารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



สารบัญ

- 2 สารจากประธานกรรมการธนาคาร
- 4 เนื้อหาในรายงานฉบับนี้
- 14 การให้ความสำคัญและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
- 23 การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 24 การมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนและสังคม
- 38 การดูแลพนักงานและสถานที่ทำงาน
- 50 การให้ความสำคัญต่อชุมชนและสังคม
- 60 ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและผู้บริโภค
- 68 การดำเนินการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 78 เป้าหมายความพร้อมในการก้าวต่อไปสู่ปี 2560



“ธนาคารได้รับการประกาศให้เป็น
หนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ
“หุ้นยั่งยืน” ประจำปี 2559
จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”



สารจากประธานกรรมการธนาคาร

ธนาคารจะมีโอกาสนำเสนอผลการดำเนินงานธุรกิจของธนาคารในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อการเติบโตของธุรกิจของธนาคารให้กับบรรดาผู้ถือหุ้น ลูกค้า และสาธารณชนที่สนใจต่อธุรกิจของธนาคาร ได้รับทราบในวงกว้าง ผ่าน “รายงานประจำปี” ของธนาคาร ซึ่งครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านการเงินและกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจ และการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ใน 2 ปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการเผยแพร่กลยุทธ์และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในรายละเอียดที่เพิ่มมากขึ้น จึงได้แยกรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินกิจกรรมตามแนวทางของการพัฒนาสู่ความยั่งยืนทางธุรกิจออกมาเป็นรายงานเฉพาะแยกเล่มออกจาก “รายงานประจำปี” ของธนาคาร โดยปีนี้เป็นปีที่ 3 ที่ธนาคารได้นำเสนอ “รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม” ที่ปรับปรุงเนื้อหาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของการรายงานมากยิ่งขึ้น

ในปีนี้เป็นปีที่สังคมไทยในทุกภาคส่วนไม่เฉพาะภาคธุรกิจที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ มากมายที่ไม่คาดคิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่ทำให้พสกนิกรชาวไทยและประชาชาติต่างๆ ทั่วโลกมีความเศร้าโศกอาลัยอย่างหาที่สุดมิได้

ธนาคารตระหนักว่า สถาบันพระมหากษัตริย์เป็นศูนย์รวมจิตใจของคนไทย และเป็นพลัง

ยึดเหนี่ยวให้ประเทศไทยมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่นมาทุกยุคทุกสมัย ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการยกย่องเทิดทูนสถาบันอันเป็นที่เคารพรักของปวงชนชาวไทยมาตลอดระยะเวลากว่า 72 ปี นับตั้งแต่ก่อตั้งกิจการ

“รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม” ประจำปี 2559 ของธนาคาร ได้รวบรวมกิจกรรมและผลงานสำคัญในทั้ง 3 มิติของการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธุรกิจที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล อันได้แก่ มิติด้านการพัฒนาสถานภาพทางเศรษฐกิจ มิติด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีมิติด้านการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีผลงานที่สำคัญในภาพรวม ได้แก่

ด้านการพัฒนาสถานภาพทางเศรษฐกิจ
ธนาคารให้ความสำคัญต่อการเข้าถึงบริการทางการเงินของลูกค้าทุกกลุ่ม การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทั่วถึง การพัฒนานวัตกรรมและยกระดับการให้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่องผ่านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย ลดการใช้พลังงาน และลดการใช้กระดาษในการทำธุรกรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้มากยิ่งขึ้น พัฒนาศักยภาพในการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการของธนาคาร อีกทั้งยังส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

อาทิ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล กลุ่มผู้เกษียณอายุ และกลุ่มแรงงานต่างชาติในประเทศไทย อีกทั้งยังสนับสนุนให้ภาคเอกชนของไทยเตรียมความพร้อมสำหรับการขยายธุรกิจไปยังประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน เช่น การจัดตั้ง “ศูนย์ AEC Connect” และการเผยแพร่ความรู้ด้านธุรกิจให้แก่กลุ่มประชาชนทั่วไป ผ่านรายการโทรทัศน์ช่องทางออนไลน์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อีกด้วย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มุ่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งในประเทศและในภูมิภาค ให้เกิดองค์ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ และสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินที่ไม่สามารถเข้าถึงได้มาก่อน เช่น กลุ่มเกษตรกรและผู้ประกอบการธุรกิจการเกษตร และกลุ่มลูกค้าบุคคล ด้วยการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและครอบคลุมตามความเหมาะสมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงการจัดโครงการเพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนตามความเหมาะสมกับลักษณะที่แตกต่างกันผ่านโครงการสำคัญที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาทิ *โครงการเกษตรก้าวหน้า โครงการการเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง รายการสารคดีทางโทรทัศน์ “Idea Can Do”* ที่ออกอากาศในประเทศเมียนมา เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการในประเทศเมียนมาตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวให้พร้อมรับโอกาสและความท้าทายจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน



ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในปีที่ผ่านมา ธนาคารประสบความสำเร็จจากความมุ่งมั่นในการแสดงความรับผิดชอบต่อภาวะการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศของโลก หรือ Climate Change โดยธนาคารได้รับการขึ้นทะเบียนจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในการเข้าร่วมจัดทำรายงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระดับองค์กรด้วยความสมัครใจ โดยใช้อาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารเป็นต้นแบบ และได้ขยายขอบเขตไปยังอาคารอื่นๆ ของธนาคารต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นธนาคารแรกและธนาคารเดียวในประเทศไทยที่ได้เริ่มส่งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช้แล้วทุกประเภทเข้าสู่กระบวนการกำจัดและการรีไซเคิลตามมาตรฐานสากล โดยในปี 2559 ธนาคารได้รวบรวมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากสำนักงานใหญ่และสำนักงานใกล้เคียงในส่วนกลางจำนวนกว่า 250 ตัน เข้าสู่กระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมดังกล่าว และมีเป้าหมายจะขยายโครงการให้ครอบคลุมสำนักงานอื่น ๆ และสาขาในระยะต่อไป

ด้านการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารยังคงดำเนินการลงทุนเพื่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย เช่น การเงินทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ การทำนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมไทย การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ และการมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนไทย โดยเฉพาะในด้านการศึกษานั้น ธนาคารได้ดำเนินการในหลาย ๆ ด้าน ตั้งแต่การบริจาคอาคารเรียนให้โรงเรียนในชนบท การมอบทุนการศึกษาแก่เยาวชนที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ทั้งในระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษา การสนับสนุนเยาวชนให้เพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไปจนถึงการถ่ายทอดความรู้ด้านเศรษฐกิจและธุรกิจให้เยาวชนนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตและพัฒนาสังคมไทยให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกระดับเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของธนาคารและของสังคม โดย

ได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะและความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงในอาชีพอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคารอยู่อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งโครงการ “สานพลังประชารัฐ” ที่ธนาคารเข้าร่วมเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย ซึ่งธนาคารมีบทบาทสำคัญในหลายโครงการภายใต้โครงการสานพลังประชารัฐ อาทิ โครงการ “ผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” หรือ ‘CONNEXT ED’ และโครงการ “จัดตั้งบริษัท ประชารัฐรักสามัคคี จำกัด” เป็นต้น

ธนาคารได้รับการประกาศให้เป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2559 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการประกาศดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ลงทุนที่คาดหวังผลตอบแทนระยะยาว และผู้สนใจลงทุนกับบริษัทจดทะเบียนที่สร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารเชื่อมั่นว่า การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ตลอดปี 2559 ที่ผ่านมา จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของประเทศไทยเจริญก้าวหน้าไปพร้อมๆ กันได้อย่างเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืน

ชาตรี ไสภพนิช

ประธานกรรมการธนาคาร

เนื้อหาในรายงานฉบับนี้

แนวทางในการจัดทำรายงาน

การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ จากรายงานในปีที่ผ่านมา

ในรอบปี 2559 ธนาคารได้ปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงิน ที่นำเสนอต่อลูกค้าและผู้บริโภคทั่วไปให้สอดคล้องกับความต้องการของ ชุมชนและธุรกิจในพื้นที่ที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารได้เปิดสาขาเพิ่มเติมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 10 สาขา และสาขาในต่างจังหวัดทั่วประเทศ 10 สาขา โดยได้ ปิดดำเนินการสาขาในต่างจังหวัดจำนวน 1 สาขา ทำให้เครือข่ายในการ ดำเนินธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วยสาขาในประเทศไทยรวม 1,157 สาขา และเครือข่ายต่างประเทศรวม 32 แห่ง (รวมทั้งสาขาของธนาคารในต่าง ประเทศที่ธนาคารถือหุ้นทั้งหมด) ใน 15 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก

รายการที่ไม่ได้ครอบคลุมในรายงานนี้

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ “รายงานประจำปี” ของธนาคาร เพื่อนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะ ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนต่อธุรกิจของธนาคาร โดยเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ แยกออกจากเนื้อหาการดำเนินธุรกิจในส่วนอื่นที่ได้นำเสนอไว้ โดยละเอียดใน “รายงานประจำปี 2559” ของธนาคาร ซึ่งได้แก่ ภารกิจ วิสัยทัศน์ คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง รายงานทางการเงินและผลประกอบการ การกำกับดูแลกิจการ ปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น



การกำหนดขอบเขตของเนื้อหา และวิธีการดำเนินการ

ในการจัดทำรายงาน “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ธนาคารได้กำหนดเนื้อหาและขอบเขตของเนื้อหาในส่วนที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ตามข้อเสนอแนะของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปรับปรุงวิธีการรายงานให้เป็นไปตามแนวทางของ Global Reporting Initiative ฉบับที่ 4 (GRI-G4) ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นของเนื้อหาซึ่งเป็นสาระสำคัญที่นำมาเผยแพร่ในรายงานฉบับนี้เป็นหัวข้อที่นำเสนอโดยหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือรับผิดชอบต่อโครงการซึ่งผ่านการพิจารณาความสำคัญและความเหมาะสมจากหัวหน้าหน่วยงาน และได้รับการทบทวนและเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร ซึ่งทำหน้าที่กลั่นกรองระดับความสำคัญของเนื้อหาโดยคำนึงถึงมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกธนาคาร อาทิ เสี่ยงสะท้อนหรือประสพการณ์ที่ได้รับจากผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และองค์กรกำกับดูแล เป็นต้น

รายงานฉบับนี้ ครอบคลุมระยะเวลาของการรายงานสำหรับ 1 รอบปีบัญชีของธนาคาร คือ ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2559 โดยรายงานครั้งสุดท้ายที่ผ่านมา เป็นการรายงานประจำปี 2558 ครอบคลุมในช่วงวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2558 ซึ่งเป็นไปตามรอบของการรายงานที่ธนาคารได้กำหนดไว้ทุก 1 ปี

รายงานฉบับนี้ ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารแล้ว

ผู้สนใจที่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่

เลขาธิการบริษัท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่สีลม
333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
หรือที่ อีเมล apichart.ram@bbl.co.th



การดำเนินงานของธนาคาร

ผลกระทบสำคัญ ความเสี่ยงและโอกาส

แม้ว่าในรอบปีที่ผ่านมา ระบบเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองของประเทศขนาดใหญ่ในโลก ไม่ว่าจะเป็นสหราชอาณาจักร หรือสหรัฐอเมริกา ตลอดจนสภาวะเศรษฐกิจของประเทศจีน ที่ชะลอตัวลงอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ธุรกิจในประเทศไทยต้องเผชิญกับผลกระทบเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งคณะผู้บริหารของธนาคาร ได้ศึกษาและคาดการณ์ถึงผลกระทบเหล่านี้รอบคอบและระมัดระวัง ทำให้ผลประกอบการของธนาคารในรอบปีที่ผ่านมา มีความก้าวหน้าในระดับที่น่าพอใจ

ธนาคารตระหนักดีว่า สภาวะการณ์ต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ย่อมนำมาทั้งความเสี่ยงและโอกาสสำหรับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารธุรกิจด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง ภายใต้กรอบการบริหารดูแลกิจการที่ดี การเชื่อมโยงแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่จะมีส่วนสนับสนุนให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจไปได้ควบคู่ไปกับการร่วมพัฒนาชุมชน สังคม การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์ธรรมชาติ

ธนาคารเชื่อว่า แนวโน้มการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ได้พยากรณ์ไว้ในทิศทางที่ดีขึ้น การลงทุนพื้นฐานจากภาครัฐ และการขยายตัวของธุรกิจในกลุ่มภาคอาเซียน จะเป็นโอกาสให้ธนาคารสามารถขยายเครือข่ายธุรกิจของธนาคารได้เพิ่มขึ้นจากแนวโน้มที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นเหล่านี้ธนาคารมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ที่เป็นมาตรการสำหรับการเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร โดยสภาวะแวดล้อมและความเสี่ยงสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ครอบคลุมถึงความไม่แน่นอนของสภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจในประเทศ การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ทางเทคโนโลยีทางการเงิน

“ธนาคารเชื่อว่า แนวโน้มการขยายตัวผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ได้พยากรณ์ไว้ในทิศทางที่ดีขึ้น การลงทุนพื้นฐานจากภาครัฐ และการขยายตัวของธุรกิจในกลุ่มประชาคมอาเซียน จะเป็นโอกาสให้ธนาคารสามารถขยายเครือข่ายธุรกิจของธนาคารได้”

เพื่อสร้างความตระหนักและความรู้ความสามัคคีด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ลูกค้า และพนักงานของธนาคารอยู่เสมอ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกธนาคาร เช่น พฤติกรรมของบุคคลภายนอก สาธารณภัย และภัยธรรมชาติต่างๆ หรือเหตุการณ์ความไม่สงบต่างๆ ที่อาจมีผลทำให้ทรัพย์สินของธนาคารเสียหายได้ เป็นต้น

ธนาคารได้รายงานเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงในรายงานประจำปี 2559 ไว้โดยละเอียด

“ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก
หรือเข้าร่วมพันธสัญญากับองค์กรต่างๆ
ที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนา
ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม”

ความร่วมมือกับองค์กรภายนอก

จากความคิดริเริ่มของรัฐบาลในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ผ่านการจัดตั้งคณะทำงาน 12 คณะที่ประกอบด้วยภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนและประชาสังคม ซึ่งธนาคารมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง ที่ได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมใน คณะทำงานต่างๆ อาทิ คณะทำงานพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ ธนาคารได้ ร่วมจัดตั้งบริษัท ประชารัฐรักสามัคคี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ประชารัฐรักสามัคคี (จังหวัด) จำกัด ที่ดำเนินการในรูปแบบของ วิสาหกิจเพื่อชุมชน จำนวน 76 แห่ง และคณะทำงานการศึกษาพื้นฐาน และการพัฒนาผู้นำ โดยธนาคารได้ส่งพนักงานซึ่งเป็นตัวแทนของผู้นำ คนรุ่นใหม่เข้าร่วมทำงานกับโรงเรียนและชุมชนในท้องถิ่นเพื่อพัฒนา โรงเรียนตามแผนงานโครงการ เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการยึดมั่นแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม โดยธนาคารได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก หรือเข้าร่วม พันธสัญญากับองค์กรต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจการเงินและธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ สมาคมธนาคารไทย ชมรม CSR สมาคม ธนาคารไทย องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เครือข่ายอนาคตไทย มูลนิธิมั่นพัฒนา รวมถึงองค์กร ที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น สมาธุรกิจ ไทย - เมียนมา สมาธุรกิจไทย - อินเดีย และสภาผู้นำ ธุรกิจไทย - สหราชอาณาจักร เป็นต้น

ในระดับของการให้ความร่วมมือที่นอกเหนือไปจากการเข้าร่วม เป็นสมาชิกในสมาคมหรือองค์กรภายนอกต่างๆ ดังกล่าวแล้ว กรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูง ยังได้เข้าร่วมเป็น คณะ กรรมการระดับชาติที่จะมีส่วนในการผลักดันประเทศชาติและสังคม ไทยให้พัฒนาไปสู่ความยั่งยืนในทุกด้าน เช่น พลเรือเอกประเจตน์ ศิริเดช กรรมการธนาคาร ได้เข้าร่วมเป็นประธานกรรมการมูลนิธิ อนุรักษ์โบราณสถานในพระราชวังเดิม และกรรมการมูลนิธิรักเมือง ไทย นางเกศินี วิฑูรชาติ กรรมการธนาคาร ได้เข้าร่วมเป็น กรรมการสภามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นายไพรินทร์ ชูโชติถาวร กรรมการธนาคาร ได้เข้าร่วมเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กรรมการสมาคม ส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และที่ปรึกษาสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนายชาติศิริ โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ ได้เข้าร่วมเป็นกรรมการสำนักงานพัฒนาธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น

ภาพรวมการดำเนินงานธุรกิจ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ก่อตั้ง 1 ธันวาคม 2487

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

25 เมษายน 2518

เลขทะเบียนพาณิชย์ 0107536000374

ทุนจดทะเบียน 40,000,000,000 บาท

จำนวนหุ้นสามัญ 3,998,345,000 หุ้น

หุ้นบุริมสิทธิ 1,655,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

ทุนชำระแล้วจำนวน 19,088,428,940 บาท

เครือข่ายในต่างประเทศ

32 แห่ง

ครอบคลุม

15 เศรษฐกิจสำคัญ



ตัวเลขแสดงจำนวนสาขา

* ไม่รวมเครื่องบริการอัตโนมัติ

หนึ่งในผู้นำด้านบริการ สำหรับลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ทันสมัย มีเครือข่ายบริการกว้างขวางครอบคลุมทั่วประเทศและในภูมิภาคต่างๆ ที่สำคัญทั่วโลก และให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์สื่อสารระบบเคลื่อนที่ที่พร้อมอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วในทุกที่ทุกเวลา



ธนาคารกรุงเทพ

เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน

ภายใต้สัญลักษณ์ “บัวหลวง” และความเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่รู้จักกันดี ทั้งในและต่างประเทศ



รายได้รวม

152,747

ล้านบาท



เงินรับฝาก

2,178,141

ล้านบาท



เงินให้สินเชื่อ

1,941,093

ล้านบาท



ภาษีจ่าย

8,710

ล้านบาท



สินทรัพย์รวม

2,944,230

ล้านบาท



หนี้สินรวม

2,564,985

ล้านบาท



กำไรสุทธิ

31,815

ล้านบาท

สำนักงานใหญ่ เลขที่ 333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

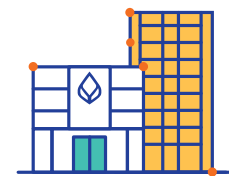
กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

จำนวนพนักงาน
8,305 คน



ศูนย์ปฏิบัติการ
14 ศูนย์

จำนวนพนักงาน
2,497 คน



บริการในประเทศ



นครหลวง

407 สาขา
จำนวนพนักงาน
5,144 คน

39 สำนักธุรกิจ
จำนวนพนักงาน
792 คน

ต่างจังหวัด

750 สาขา
จำนวนพนักงาน
6,712 คน

77 สำนักธุรกิจ
จำนวนพนักงาน
1,338 คน



จำนวน
พนักงานทั้งสิ้น
25,512* คน

* รวมจำนวนพนักงานในสำนักงานต่างประเทศ

ฐานลูกค้าบัญชีเงินฝาก
มากกว่า
17 ล้านบัญชี

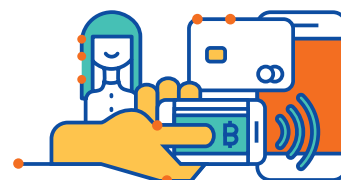


เครื่องรับฝากเงินสด
มากกว่า
1,200 เครื่อง



เครื่อง ATM
มากกว่า
9,300 เครื่อง

ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน
ระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์พกพา
แบบไร้สายที่พร้อมอำนวยความสะดวก
ให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรม
ได้อย่างรวดเร็วในทุกที่ทุกเวลา



ลักษณะของห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง

ธนาคารดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงิน ดังนั้น ห่วงโซ่อุปทานจึงประกอบด้วยห่วงโซ่ด้านการจัดหาเงินทุนและห่วงโซ่ด้านการนำเงินทุนไปบริหารให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสม ธนาคารได้พัฒนาห่วงโซ่อุปทานด้วยการบริหารจัดการสภาพคล่องของธนาคารอย่างรอบคอบระมัดระวัง โดยธนาคารจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนที่หลากหลาย เช่น เงินฝากจากลูกค้า เงินจากตลาดเงินและตลาดทุนในประเทศและต่างประเทศ และตลาดซื้อขายล่วงหน้าและตลาดซื้อคืนพันธบัตร ส่วนในด้านการบริหารสินทรัพย์ ธนาคารจัดให้มีสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงพร้อมที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้เมื่อต้องการในจำนวนที่เหมาะสม

ธนาคารบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในห่วงโซ่อุปทานด้านการเงิน เพื่อให้เพียงพอที่จะชำระภาระผูกพันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในขณะเดียวกัน สามารถนำเงินทุนไปบริหารให้เกิดประโยชน์ในสถานะที่ตลาดเอื้ออำนวย เพื่อให้ห่วงโซ่อุปทานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

ในด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการธุรกิจที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคารประกอบด้วย ผู้จัดหาทรัพยากรในการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งอยู่ในฐานะผู้ขาย ผู้รับจ้าง หรือผู้รับช่วงการบริการในด้านหนึ่ง และลูกค้าหรือผู้รับบริการจากธนาคารในอีกด้านหนึ่ง โดยทั้งสองด้านมีการทำสัญญาทางธุรกิจระหว่างกัน ซึ่งในการกำหนดเงื่อนไขของสัญญาระหว่างผู้มีส่วนร่วมในห่วงโซ่อุปทาน ธนาคารจะคำนึงถึงหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะในเรื่องของการรับผิดชอบต่อความเสียหาย เงื่อนไขด้านแรงงาน การเคารพสิทธิมนุษยชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์

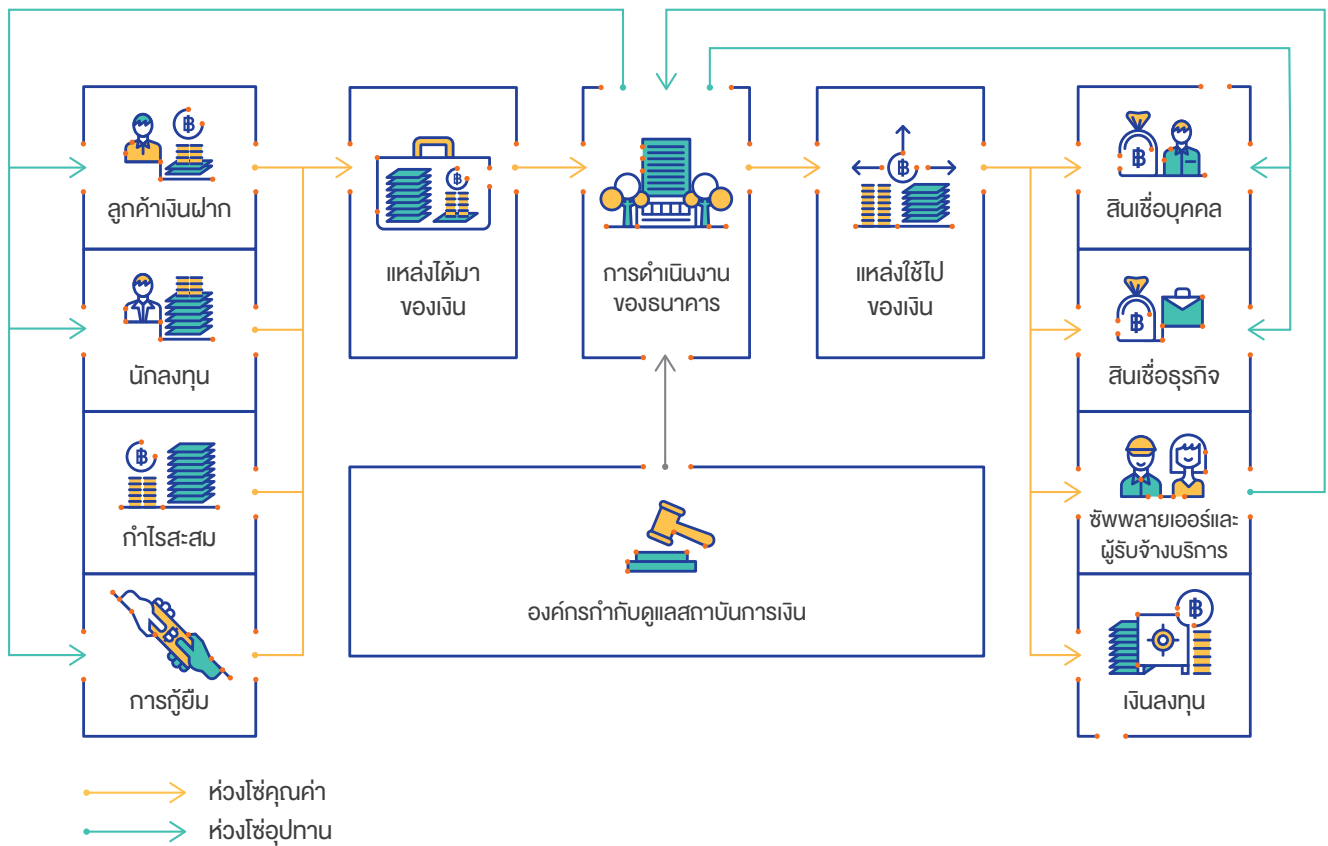
ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดหาผู้ให้บริการภายนอก จะคำนึงถึงเรื่องของสิทธิมนุษยชนประกอบในสัญญา ธนาคารจะพิจารณาเฉพาะบริษัทที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทยในการรับงาน ให้บริการแก่ธนาคาร ตลอดไปจนถึงผู้รับช่วงทุกราย เป็นต้น

ในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ธนาคารมีหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติเพื่อให้สามารถตรวจสอบการทำงานในแต่ละขั้นตอนได้ มีการกำหนดเกณฑ์พิจารณาคัดเลือกผู้ขายที่จะให้เข้าร่วมเสนอราคาสินค้า มีขั้นตอนการพิจารณาด้านราคาที่โปร่งใส

ธนาคารให้ความสำคัญในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้ผลิตที่มีนโยบายที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา ธนาคารเป็นหนึ่งในองค์กรที่ได้รับใบประกาศเกียรติคุณจากโครงการ “Reduce Today Respect Tomorrow” ซึ่งจัดโดย บริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด ในฐานะองค์กรที่ให้การสนับสนุนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังบริหารการใช้อุปกรณ์สำนักงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

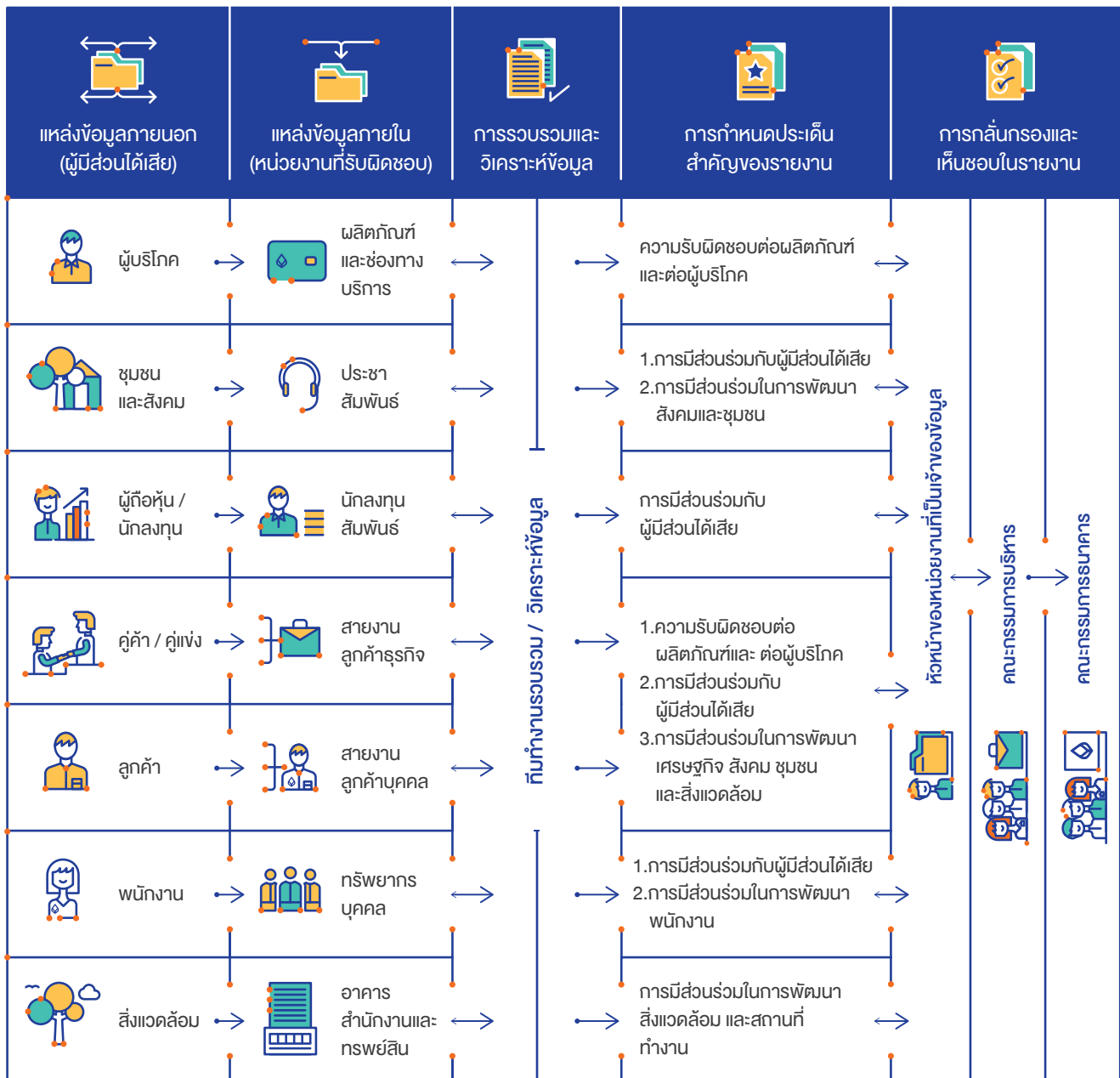
ด้วยแนวปฏิบัติดังกล่าว ในรอบปีที่ผ่านมา จึงไม่ปรากฏเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดจากกระบวนการเชื่อมโยงในห่วงโซ่อุปทาน และกระบวนการทางธุรกิจอื่นๆ ที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

▼ ห่วงโซ่คุณค่าและห่วงโซ่อุปทานของการดำเนินธุรกิจ



ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้

ภาพรวมกระบวนการการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

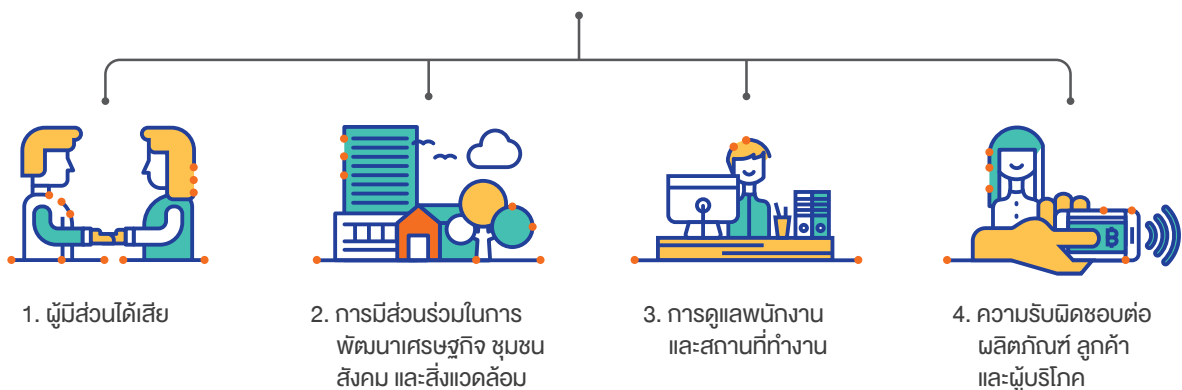


ในการจัดเตรียมเนื้อหาของรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2559 ธนาคารได้คัดเลือกกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารเห็นว่าเป็นสาระสำคัญที่ควรเปิดเผยต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลทั่วไปที่สนใจต่อการดำเนินธุรกิจในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร โดยเริ่มต้นจากการกำหนดคณะทำงานรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายนอกและภายในองค์กร เช่น ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างธนาคารกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เป็นผู้นำเสนอกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของธนาคารที่ดำเนินการร่วมกับองค์กรและบุคคลภายนอกธนาคารในขณะเดียวกัน ก็จะรวบรวมความคิดเห็นของหน่วยงานภายในทั้งจาก

สายธุรกิจและสายสนับสนุน ให้นำเสนอเกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้สะท้อนถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในระดับหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์และคัดเลือกประเด็นที่มีสาระสำคัญนำเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงาน และคณะกรรมการธนาคาร ตามลำดับ เพื่อเห็นชอบต่อประเด็นที่มีสาระสำคัญสำหรับนำมารายงานต่อสาธารณชนตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละปีผ่านรายงานฉบับนี้

ในรายงานฉบับนี้ ธนาคารได้จัดลำดับเรื่องที่เป็นสาระสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ธนาคารเห็นว่ามีสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ตามปณิธาน “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติของธนาคารมาโดยตลอด โดยแยกออกเป็น 4 หมวด ได้แก่

ประเด็นสำคัญในรายงานฉบับนี้



การรายงานในหัวข้อทั้ง 4 หมวด เป็นการรายงานเพิ่มเติมจากกิจกรรมในส่วนที่ธนาคารได้รายงานไว้ในปี 2558 เพื่อรายงานความก้าวหน้าของการขยายผลในเรื่องที่ธนาคารยังเห็นว่าเป็นสาระสำคัญต่อกิจกรรมการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร

ทั้งนี้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และ รายงานทางการเงิน ได้แยกนำเสนอไว้ใน “รายงานประจำปี 2559” ของธนาคารโดยละเอียด

การให้ความสำคัญ และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

▼ ภาพรวมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	กลยุทธ์ตอบสนองความต้องการ
 ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	- การประชุมผู้ถือหุ้น - รายงานประจำปี - กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ - ผ่าน Call Center และ เว็บไซต์ของธนาคาร - ติดต่อโดยตรงที่เลขาธิการบริษัท	ดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้นตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี
 ลูกค้าบริการทางการเงิน	- จากปฏิสัมพันธ์โดยตรง - ระหว่างการทำกิจกรรมให้ความรู้ หรือให้คำปรึกษาทางการเงิน - การเข้าเยี่ยมพบปะ - การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจ - ผ่าน Call Center และ เว็บไซต์ของธนาคาร - ผ่านสาขาและสำนักงานธุรกิจ	- เสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ - ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย - จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ - ขยายเครือข่ายการให้บริการ - บริการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม - ดูแลรักษาความลับของข้อมูล
 พนักงาน	- ระหว่างการประชุม - จากผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน - จากกิจกรรมที่ให้พนักงานมีส่วนร่วม - การติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร - การเปิดรับข้อเสนอแนะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงาน - ผ่านคณะกรรมการสหภาพแรงงาน	- กำหนดหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมให้พนักงาน - ดูแลและส่งเสริมคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต - จัดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจ - จัดการความปลอดภัยในการทำงาน - พัฒนาศักยภาพให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง
 คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน	- กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ - พบปะหรือประชุมร่วมกัน - ผ่าน Call Center และ เว็บไซต์ของธนาคาร - ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญา - คำนึงถึงกรอบกติกาการแข่งขันที่เป็นธรรม - ดำเนินธุรกิจตามกรอบปฏิบัติที่ยอมรับโดยทั่วไป
 ผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน	- ร่วมเป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทย - แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในระดับผู้ปฏิบัติการในโอกาสต่างๆ	- ปฏิบัติต่อกันด้วยความเข้าใจและความร่วมมือที่ดี - ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกฎเกณฑ์และการแข่งขันที่เป็นธรรม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	กลยุทธ์ตอบสนองความต้องการ
 เจ้าหนี้	- กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ - ผ่าน Call Center และ เว็บไซต์ของธนาคาร - ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาระหว่างกัน โดยเคร่งครัด
 ชุมชน สังคมและ สิ่งแวดล้อม	- กิจกรรมให้ความรู้แก่สาธารณชน - รายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาสาระ - กิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ ที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม - กิจกรรมรณรงค์การอนุรักษ์พลังงาน รักษาสภาพแวดล้อม และการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ - การสำรวจความต้องการของชุมชน - ผ่าน Call Center และ เว็บไซต์ของธนาคาร	- ปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม - พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนอง ความต้องการของสังคมและวิถีการดำรงชีวิต - สนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวม - สร้างความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ของสังคม - ดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ - ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน - การคำนึงถึงมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ในการดำเนินงาน

การแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใต้ บริบทความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารให้ความสำคัญและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย บนพื้นฐานความเข้าใจและความร่วมมืออันดีระหว่างกันโดยได้กำหนด กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารจากการพิจารณาองค์ประกอบของ ห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะในองค์ประกอบที่ต้องมีความสัมพันธ์กับเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาสู่ความยั่งยืนที่ธนาคารเห็นว่าเป็นประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร นอกจากนั้น ธนาคารยังได้คำนึงถึงความเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อนโยบาย การกำกับดูแลกิจการของธนาคาร รวมทั้งหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณ และจริยธรรมธุรกิจของธนาคารไว้ และยังได้นำแนวปฏิบัติด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับกลุ่มธุรกิจการเงินซึ่งมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ของธนาคารและธุรกิจสถาบันการเงิน มาประกอบในการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร และกลยุทธ์การมีส่วนร่วม

ธนาคารได้ทบทวนลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีบทบาทต่อการพัฒนากลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนของธนาคาร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการกำหนด กลยุทธ์การมีส่วนร่วมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งยังคงแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า บริการทางการเงิน ซึ่งแบ่งออกเป็นลูกค้าเงินฝากและลูกค้าสินเชื่อ พนักงาน คู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน เจ้าหนี้ ซึ่งแบ่งเป็นเจ้าหนี้การเงินและเจ้าหนี้การค้า และกลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารได้ทบทวนบทบาทและวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร เป็นประจำทุกปีโดยในรอบปีที่ผ่านมาธนาคารได้วิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้สื่อสารถึงธนาคารผ่าน ช่องทางต่างๆ เพื่อนำไปใช้กำหนดกลยุทธ์ในการตอบสนองและ แสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้



ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน



ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมการสร้าง การมีส่วนร่วม

สำหรับผู้ถือหุ้นของธนาคารและนักลงทุนทั่วไป ธนาคารมีกิจกรรมที่ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นอย่างเป็นทางการผ่านการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งการประชุมสามัญประจำปี และการประชุมวิสามัญในกรณีพิเศษ ซึ่งในการประชุมสามัญประจำปี ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิต่างๆ ได้ เช่น เสนอวาระการประชุม ส่งคำถามล่วงหน้า และการเสนอชื่อบุคคลเป็นกรรมการ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดทำรายงานประจำปี เพื่อสรุปรายงานผลการดำเนินธุรกิจที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบทุกคน

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนทั่วไปสามารถได้รับข่าวสารตามข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนได้โดยตรงจากช่องทางต่างๆ และการพบปะนักวิเคราะห์ หรือการให้ข้อมูลโดยนักลงทุนสัมพันธ์

และสามารถติดต่อสื่อสารกับธนาคาร เพื่อแจ้งข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายเลข 1333 หรือ ทางเว็บไซต์ www.bangkokbank.com หรือ ส่งจดหมายไปยังเลขานุการบริษัทได้โดยตรง



ความต้องการ และความคาดหวัง

จากการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ธนาคารพบว่า ความคาดหวังที่สำคัญ ได้แก่ ผลตอบแทนการลงทุนที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ ผลการดำเนินธุรกิจที่แข็งแกร่งของธนาคาร การได้รับการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการมีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น



กลยุทธ์การตอบสนอง ความต้องการ

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้นตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด



ผลจากการดำเนิน กิจกรรมการมีส่วนร่วม

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารมีการเข้าพบกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ จำนวน 54 ครั้ง การสื่อสารผ่านการประชุมทางไกล 37 ครั้ง การประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์และนักลงทุนกลุ่มย่อย 5 ครั้ง และการเข้าร่วมงานประชุมนักลงทุน 14 ครั้ง รวมผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 692 ราย และได้จัดการประชุมสามัญประจำปีของผู้ถือหุ้นขึ้น เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2559 มีผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและมอบฉันทะจำนวน 9,168 ราย นับจำนวนหุ้นรวมกันได้ 908,500,035 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 47.59 ของจำนวนหุ้นที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 1,908,842,894 หุ้นครบเป็นองค์ประชุมตามข้อบังคับของธนาคาร



ลูกค้าบริการ ทางการเงิน



ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมการสร้าง การมีส่วนร่วม

ธนาคารแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียประเภทลูกค้าบริการทางการเงินออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเงินฝาก และกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ซึ่งยังแบ่งตามลักษณะของธุรกรรมทางการเงิน ออกได้เป็นลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล โดยในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียนี้ธนาคารได้ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ ด้วยการพบปะพูดคุยกับลูกค้าโดยตรงในการทำธุรกรรมระหว่างพนักงานกับลูกค้า ทั้งที่สาขาและสำนักธุรกิจของธนาคารที่มีอยู่ทั่วประเทศ และการเข้าพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้า ณ สถานประกอบการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตามแผนการเข้าพบลูกค้าที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้โอกาสต่างๆ ที่เป็นผู้จัดกิจกรรมการอบรม สัมมนา กิจกรรมการให้ความรู้หรือในระหว่างการค้าบริการทางการเงินแก่บุคคลทั่วไป เพื่อทำการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อรับทราบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ที่มีศักยภาพในการเข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคาร

ธนาคารยังทำการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าด้วยเครื่องมือการสื่อสารทางการตลาดเพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเข้าถึงความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้อย่างเป็นกระบวนการตามหลักวิชาการ



ความต้องการ และความคาดหวัง

จากข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ธนาคารสามารถสรุปความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าในส่วนที่ธนาคารเห็นว่าเป็นสาระสำคัญได้ เช่น ความต้องการให้ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีต้นทุนที่ยอมรับได้ การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ การได้รับคำแนะนำทางการเงินและบริการที่มีคุณภาพ การริเริ่มนำเสนอความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่สะดวกและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับและการเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เป็นต้น



กลยุทธการตอบสนอง ความต้องการ

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มลูกค้า ธนาคารได้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินธุรกิจของธนาคารในด้านต่างๆ เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม และตรงกับความต้องการของลูกค้า การพัฒนาระบบงานและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม การจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเป็นผู้ให้บริการ การขยายเครือข่ายสาขาและสำนักธุรกิจให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ การให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ การดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า และการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสนับสนุนเชิญชวนให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับธนาคารตามโอกาสที่เหมาะสม



ผลจากการดำเนิน กิจกรรมการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้รวบรวมผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับกลุ่มลูกค้า ไว้ในหัวข้อความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและผู้บริโภค ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้



พนักงาน



ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมการสร้าง การมีส่วนร่วม

ธนาคารได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร ของธนาคารเสมอมา เนื่องจากตระหนักว่า ในธุรกิจพาณิชย์บุคคลากรเป็น human capital ของธนาคารซึ่งมีส่วนร่วมและเป็นกำลังสำคัญ ทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาธุรกิจให้เติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ใช้ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม กับพนักงานในหลายๆ ขั้นตอน เช่น ในระหว่าง การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ในระหว่าง การ coaching and feedback ผลการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน จากกิจกรรมประกาศเกียรติคุณ พนักงานดีเด่น จากการให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ รวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคม ที่ธนาคารได้จัดขึ้นเองหรือจัดร่วมกับองค์กรภายนอก จากการติดต่อสื่อสารภายในระหว่างพนักงานหรือ ผ่านเว็บไซต์ BBL Connect ซึ่งเป็นเว็บไซต์ภายใน ของธนาคาร รวมถึงการที่ธนาคารมีสหภาพแรงงาน 3 สหภาพ เป็นตัวแทนพนักงานในการประชุมหารือ ต่างๆ เกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน เป็นต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีส่วนร่วมเกือบจะทุกเรื่อง



ความต้องการ และความคาดหวัง

ธนาคารได้วิเคราะห์และสรุปความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน เป็นหมวดหมู่ๆ ได้ เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ระหว่างหญิงและชาย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานอาชีพ การได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การมีความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน ผลิตภัณฑ์และบริการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เป็นต้น



กลยุทธ์การตอบสนอง ความต้องการ

ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในหลายๆ เรื่อง ได้แก่ เรื่องของการกำหนดหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมในการ ประกอบธุรกิจสำหรับให้พนักงานยึดถือในการปฏิบัติงาน เรื่องของการดูแล และส่งเสริมชีวิตและความมั่นคงในการทำงานของพนักงานบนพื้นฐานของ ความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน เรื่องของการจัดให้มีค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม เรื่องของการจัดให้มีระบบและอุปกรณ์ควบคุมความ ปลอดภัยที่มีมาตรฐาน จัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและเอื้ออำนวยให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและ สุขอนามัย เป็นต้น



ผลจากการดำเนิน กิจกรรมการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้รวบรวมผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับพนักงาน ไว้ในหัวข้อการดูแลพนักงานและสถานที่ทำงาน ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้



คุณค่าใน ห่วงโซ่อุปทาน



ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมการสร้ง การมีส่วนร่วม

ธนาคารได้จัดเตรียมช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจไว้สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียประเภทลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน เช่น การจัดหรือร่วมกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การพบปะหรือประชุมร่วมกับลูกค้า การเปิดรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนได้ตลอดเวลา ผ่านศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายเลข 1333 ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร หรือผ่านหัวหน้าหน่วยงานภายในของธนาคารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น



ความต้องการ และความคาดหวัง

ธนาคารได้ประมวลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มลูกค้าในห่วงโซ่อุปทานซึ่งพบว่าลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ ต้องการดำเนินธุรกิจและร่วมสัญญาทางการค้ากับธนาคารที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากที่สุด



กลยุทธ์การตอบสนอง ความต้องการ

ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่มีต่อลูกค้าด้วยความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างกันโดยคำนึงถึงกรอบกติกาการแข่งขัน ประเพณีที่ดีปฏิบัติในตลาดรวมถึงมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจการให้บริการทางการเงินที่ยอมรับโดยทั่วไปเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอย่างเต็มที่และเหมาะสม และเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับธนาคารตามโอกาสที่เหมาะสม



ผลจากการดำเนิน กิจกรรมการมีส่วนร่วม

ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจร่วมกับลูกค้าของธนาคารที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี โดยจะเห็นได้จากการที่ไม่เกิดเหตุการณ์หรือความขัดแย้งที่มีนัยสำคัญกับลูกค้าหลักของธนาคารขึ้นแต่อย่างใด



ผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรม เดียวกัน



ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมการสร้าง การมีส่วนร่วม

ธนาคารดำเนินธุรกิจในการการเงิน กลุ่มธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีธนาคารอื่นๆ จำนวนหนึ่งดำเนินธุรกิจร่วมอยู่ในภาคธุรกิจเดียวกัน ธนาคารมีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมและเคารพต่อผู้ร่วมธุรกิจในการสร้างการมีส่วนร่วมที่ดีในระหว่างผู้ประกอบการกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ธนาคารมีช่องทางการสื่อสารและร่วมมือกันผ่านการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทย ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างสมาชิกด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่างผู้บริหารระดับสูงของแต่ละธนาคาร ส่วนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันในระดับผู้ปฏิบัติการสามารถทำได้ในโอกาสต่างๆ ทั้งจากการติดต่อกันโดยตรงหากมีธุรกรรมที่ต้องสงสัย หรือการมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมอื่นๆ เช่น การออกร้านในงานนิทรรศการทางการเงิน การอบรมสัมมนา หรือกิจกรรมทางสังคม เป็นต้น



ความต้องการ และความคาดหวัง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ธนาคารเห็นว่าความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกับธนาคารในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจในการการเงิน ได้แก่ เรื่องของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม และเรื่องการแข่งขันภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดหรือภายใต้กรอบกติกาที่กำหนดไว้



กลยุทธ์การตอบสนอง ความต้องการ

ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติต่อคู่แข่งเชิงธุรกิจด้วยความเข้าใจและมีความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน และดำเนินธุรกิจของธนาคารภายใต้กรอบกฎเกณฑ์และการแข่งขันที่เป็นธรรมและธรรมเนียมนิยมปฏิบัติของธุรกิจ และภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



ผลจากการดำเนิน กิจกรรมการมีส่วนร่วม

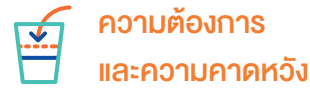
ในปีที่ผ่านมา ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติของรัฐบาล ธนาคารพาณิชย์ในประเทศทุกแห่งมีความคิดริเริ่มร่วมกันในการพัฒนาระบบภายในของตนเองเพื่อให้บริการ Prompt Pay สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกันได้ และธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างราบรื่นโดยไม่เกิดเหตุการณ์หรือความขัดแย้งที่มีนัยสำคัญกับคู่แข่งของธนาคาร



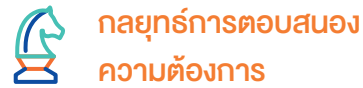
ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมการสร้าง การมีส่วนร่วม

ธนาคาร แบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทางการเงิน ซึ่งได้แก่ ผู้ฝากเงิน และผู้ถือตราสารหนี้ที่ธนาคารเป็นผู้ออก และเจ้าหน้าที่การค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดกิจกรรมที่จะเป็นช่องทางเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ประเภทต่างๆ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ทางการเงิน ซึ่งธนาคารเน้นการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผ่านพนักงานในฐานะผู้ให้บริการและที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งนี้ ธนาคารถือว่าเจ้าหน้าที่ทางการเงินเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีบทบาทเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารด้วย

สำหรับช่องทางติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปกับกลุ่มเจ้าหน้าที่การค้า นอกจากการติดต่อสื่อสารโดยตรง อาจมีการประชุมร่วมกัน หรือการออกไปเยี่ยมชมสถานประกอบการและโรงงานผลิตของเจ้าหน้าที่การค้าแล้ว ยังมีช่องทางการเปิดรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายเลข 1333 และ www.bangkokbank.com หรือผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งธนาคารจัดเตรียมไว้อีกด้วย



ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงิน ได้แก่ การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของผลตอบแทน และระยะเวลาตามข้อตกลง ส่วนเจ้าหน้าที่การค้ามีความต้องการและความคาดหวังต่อการทำธุรกิจร่วมกันอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม



ธนาคารให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกประเภทตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีกับเจ้าหน้าที่ โดยเคร่งครัด และสนับสนุนเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับธนาคารตามโอกาสที่เหมาะสม



ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารทุกประเภทตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และได้ถือปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขต่างๆ เป็นไปโดยปกติ



ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม



ช่องทางการสื่อสาร และกิจกรรมการสร้าง การมีส่วนร่วม

ธนาคารได้จัดเตรียมช่องทางที่หลากหลายเพื่อติดต่อสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน สังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรที่สำคัญต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียง และความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจของธนาคารอีกกลุ่มหนึ่ง ธนาคารได้ผนวกแนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างการมีส่วนร่วมดังกล่าว เช่น การจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำธุรกิจแก่สาธารณชน การจัดทำรายการโทรทัศน์ที่ให้ความรู้ด้านการบริหารเงินและเป็นประโยชน์ในการประกอบธุรกิจเอสเอ็มอี การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมรณรงค์การอนุรักษ์พลังงาน รักษาสภาพแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดให้มีสื่อสำหรับให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในเรื่องสิ่งแวดล้อม ณ สถานที่ประกอบการและสาขาของธนาคาร การสำรวจความต้องการของชุมชน หรือ การเปิดรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หมายเลข 1333 เว็บไซต์ของธนาคาร www.bangkokbank.com หรือผ่านหน่วยงานภายในธนาคารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น



ความต้องการ และความคาดหวัง

จากช่องทางการสร้างความสัมพันธ์ต่อ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังกล่าว ธนาคารได้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ ซึ่งพบว่าให้ความสำคัญกับการได้รับความรู้ความเข้าใจสำหรับการบริหารการเงินส่วนบุคคลหรือการประกอบธุรกิจ การได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนให้เจริญเติบโตและยั่งยืน การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการลดปัจจัยที่ส่งผลให้สภาวะอากาศเปลี่ยนแปลง เป็นต้น



กลยุทธ์การตอบสนอง ความต้องการ

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เป็นแนวทางดำเนินการในปีที่ผ่านมา ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามแนวทางและหลักความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจการเงินอันเป็นที่ยอมรับการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป การสนับสนุนการดำเนินภารกิจเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ ชุมชนและสังคมโดยรวม การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่เกื้อกูลและพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ การสนับสนุนและเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์และสังคม การเผยแพร่นโยบายในเว็บไซต์ของธนาคารและช่องทางการสื่อสารภายใน และการคำนึงถึงมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการดำเนินกิจการของธนาคาร เป็นต้น



ผลจากการดำเนิน กิจกรรมการมีส่วนร่วม

ธนาคารได้นำเสนอผลการดำเนินกิจกรรมและการมีส่วนร่วมกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยละเอียดไว้ในหัวข้อการให้ความสำคัญต่อชุมชนและสังคมและในหัวข้อการดำเนินการด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานฉบับนี้

การกำกับดูแล กิจการที่ดี



ธนาคารได้รายงานการปฏิบัติตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงนำเสนอไว้ใน “รายงานประจำปี 2559” ของธนาคาร ซึ่งได้แยกเล่มออกจากรายงานฉบับนี้ โดยรายงานประจำปีของธนาคารสามารถเข้าถึงได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร www.bangkokbank.com ซึ่งได้อธิบายประเด็นสำคัญต่างๆ ได้แก่

- โครงสร้างของคณะกรรมการธนาคาร คุณสมบัติของคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการธนาคาร
- กระบวนการทบทวนหรือสอบทานประสิทธิผลของระบบการจัดการ ความเสี่ยงของธนาคาร

- นโยบายการให้ค่าตอบแทนสำหรับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง เกณฑ์ที่ใช้กำหนดการเปิดเผยค่าตอบแทนของผู้บริหารสูงสุด
- เรื่องสิทธิมนุษยชน และทรัพย์สินทางปัญญา หรือลิขสิทธิ์
- ช่องทางในการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การต่อต้านคอร์รัปชัน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า โดยกำหนดกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่า เรื่องร้องเรียนของลูกค้าทุกรายได้รับการพิจารณาอย่างเป็นอิสระ รวดเร็ว และเป็นธรรม สามารถแก้ปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ธนาคารยังได้ประกาศกำหนดระยะเวลาการดำเนินการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารเพื่อความโปร่งใสและเท่าเทียมกันของลูกค้าทุกราย

นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดให้มีกระบวนการวิเคราะห์สาเหตุปัญหาที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ให้สามารถสนองความต้องการของลูกค้าอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม

ในปี 2559 ธนาคารได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและสามารถจัดการกรณีแจ้งปัญหาและร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นที่ยุติแล้ว 256 เรื่อง หรือ ร้อยละ 83 ส่วนที่เหลือคงอยู่ระหว่างดำเนินการ

การมีส่วนร่วมต่อการพัฒนา เศรษฐกิจของชุมชนและสังคม



“ธนาคารยังได้มุ่งเสริมสร้างความเข้มแข็ง
ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้เกิดองค์ความรู้ใน
ด้านการจัดการธุรกิจและสามารถเข้าถึงบริการ
ทางการเงินที่ไม่สามารถเข้าถึงได้มาก่อน”

โครงการเกษตรก้าวหน้า

ธนาคารกับความต่อเนื่อง ของโครงการเกษตรก้าวหน้า

โครงการ “เกษตรก้าวหน้า” เป็นโครงการระยะยาวที่สะท้อนถึงเจตนารมณ์ของธนาคารเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ควบคู่ไปกับการพัฒนาธุรกิจของธนาคาร โดยเปิดโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้เข้าถึงแก่กลุ่มเกษตรกร ซึ่งถือได้ว่าเป็นอาชีพพื้นฐานของกลุ่มคนในระดับที่เป็นฐานรากของสังคมและเศรษฐกิจไทย โดยเริ่มต้นจากการสนับสนุนเกษตรกรรายบุคคล จนกระทั่งเกิดการขยายผลมาถึงการสนับสนุนกลุ่มเครือข่ายของเกษตรกรเพื่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อเกษตรกรที่แพร่กระจายออกไปในวงกว้างยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์หลักของโครงการ “เกษตรก้าวหน้า” มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้ด้านการเกษตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และวิธีการบริหารจัดการที่ทันสมัย มาใช้ปรับปรุงกระบวนการผลิต การเพิ่มคุณภาพผลผลิต การควบคุมต้นทุนการผลิต และการสร้างจิตสำนึกในการไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค โดยธนาคารเป็นตัวกลางในการประสานการให้ความรู้แก่กลุ่มเกษตรกรต่างๆ ผ่านกิจกรรม “แลกเปลี่ยนเรียนรู้” กับนักวิชาการจากหน่วยงานราชการ เอกชน และเกษตรกรผู้ประสบความสำเร็จร่วมเป็นวิทยากร ซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องมากกว่า 120 ครั้ง ในทุกภาคของประเทศ ตั้งแต่ ปี 2553 ถึงปัจจุบัน

ในปี 2559 ธนาคารได้จัดกิจกรรมให้ความรู้เฉพาะกลุ่ม อาทิ สัมมนา “การปรับตัวเพื่ออนาคตที่มั่นคงของชาวสวนทุเรียน” สัมมนา “ก้าวข้ามวิกฤตกล้วยไม้ไทยไปสู่ความยั่งยืน” โดยเฉพาะสัมมนา “การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง” หลักสูตรสำหรับเกษตรกร เพื่อให้ความรู้เรื่องการวางแผนทางการเงินและการบริหารความมั่งคั่งแก่เกษตรกรในวงกว้าง ซึ่งมีเครือข่ายเกษตรกรเข้าร่วมในกิจกรรมทั้งสิ้น กว่า 20 เครือข่าย

นอกจากนี้ โครงการ “เกษตรก้าวหน้า” ของธนาคารยังให้ความสำคัญกับห่วงโซ่การผลิตทางการเกษตร เพื่อเชื่อมโยงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยธนาคารเชื่อว่าความเชื่อมโยงในลักษณะนี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาการเกษตรของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งแบบครบวงจร โดยผู้ที่เกี่ยวข้องหลักของระบบห่วงโซ่ทางการเกษตร ตามโครงการ “เกษตรก้าวหน้า” ของธนาคาร ได้แก่ ผู้พัฒนาตลาด ผู้จัดการผลผลิต เกษตรกร และนักวิชาการ เป็นต้น ธนาคารเล็งเห็นว่าห่วงโซ่การผลิตสินค้าเกษตร มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเชื่อมโยงความต้องการของตลาดที่หลากหลายทั้งชนิดของผลผลิต คุณภาพ ปริมาณ รวมถึง ฏระเบียบและมาตรฐานการส่งออกที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ ห่วงโซ่นี้จะช่วยส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถปรับตัวเพื่อสร้างผลผลิตที่ตรงความต้องการของตลาดทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และเวลาเข้าสู่ตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จของโครงการ “เกษตรก้าวหน้า” ที่ผ่านมารธนาคารภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของเกษตรกรในระดับเครือข่าย ได้แก่ ผลผลิตมะม่วง ซึ่งมีคุณภาพ รสชาติและความหอมที่โดดเด่น แต่ประสบปัญหาเรื่องการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศที่ใช้เวลานาน จึงทำให้ผิวมะม่วงมีตำหนิเป็นสาเหตุให้คู่ค้าต่างชาติปฏิเสธไม่รับสินค้า ธนาคารจึงประสานกับผู้จัดการสาขาของธนาคารในประเทศญี่ปุ่นให้ช่วยเหลือร่วมกับผู้รับซื้อในญี่ปุ่นเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และส่งข้อมูลกลับมายังประเทศไทย จากนั้นได้ประสานงานกับมหาวิทยาลัยเพื่อทำการวิจัย จนนำไปสู่การคิดค้นกระบวนการ “สอต ดิบปิ้ง” ที่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดเชื้อราที่ผิวมะม่วงช่วยรักษาคุณภาพระหว่างการขนส่งไปต่างประเทศได้ และธนาคารได้นำมาขยายผลในการอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรชาวสวนมะม่วง ทำให้สามารถส่งออกมะม่วงไปขายในต่างประเทศได้ในราคาดี และมีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ในปี 2559 ที่ผ่านมา นอกจากการจัดงาน “วันเกษตรก้าวหน้า” เพื่อสร้างโอกาสทางการตลาดให้แก่เกษตรกรเช่นเดียวกับที่เคยจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีแล้ว ธนาคารยังมอบรางวัล “เครือข่ายห่วงโซาการผลิตดีเด่น” เพื่อยกย่องผู้ที่มีผลงานโดดเด่นในภาคเกษตรกรรมของประเทศด้วย โดยธนาคารได้มอบรางวัลนี้ ให้แก่ คุณชูศักดิ์ ชื่นประโยชน์ ผู้พัฒนาตลาด และ คุณสมจิตร ไพรสีม่วง ผู้จัดการผลผลิต จากเครือข่ายห่วงโซาการผลิต บริษัท เค.ซี.เฟรช จำกัด ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ส่งออกพืชผัก

สวนครัวไทยไปยังหลายประเทศในทวีปยุโรป คุณภัทตา สามัคคี ผู้พัฒนาตลาด และ คุณชาตรี แสนบัวคำ ผู้จัดการผลผลิต จากเครือข่ายห่วงโซาการผลิต บริษัท พี.ดี.โอ. เทรดดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นห่วงโซาการผลิตที่ส่งออกพืชผักสวนครัวไทยไปทวีปยุโรป ผู้ที่ได้รับรางวัลทั้ง 2 กรณีได้พิสูจน์ให้เห็นว่าเป็นเครือข่ายห่วงโซาการผลิตที่เข้มแข็งและส่งผลให้รายได้ของเกษตรกรในเครือข่ายให้ดีขึ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืน

“ทางบริษัทได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงเทพ มาตั้งแต่ต้น ตอนสมัยท่านโชสิดยังมีชีวิตอยู่ ก็ได้ทำงานร่วมกัน และใช้บริการธนาคารกรุงเทพ ที่สาขากำแพงแสนมาโดยตลอด สำหรับเครือข่าย เราก็โอนเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ ให้กับเกษตรกร ต้องขอบคุณธนาคารกรุงเทพที่ได้ให้ความช่วยเหลือตรงนี้ ทั้งเรื่องการจัดวงเงิน เรื่องการพัฒนาระบบ และมีการช่วยเหลือกันเรื่องข้อมูลต่างๆ การโอนเงินต่างประเทศ เราใช้ธนาคารเป็นหลักอยู่แล้ว สนิทกันสำหรับเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่ายทำงานด้วยความสะดวกอย่างมาก”

คุณชูศักดิ์ ชื่นประโยชน์

ผู้พัฒนาตลาด
จากเครือข่ายห่วงโซาการผลิต
บริษัท เค.ซี.เฟรช จำกัด



“คุณโชสิดเข้าไปหาเกษตรกร เข้าไปคุย ท่านดูแลดี สาขาดอนตูมก็ช่วยเหลือดี ไม่มีปัญหา สนิทกัน พอถึงสิ้นปี ธนาคารก็จะนำปฏิทินมาให้ กว่า 20 ปีที่ผ่านมา ก็อยู่กับธนาคารกรุงเทพมาตลอด ท่านโชสิดชอบป้าแมวมากเลย ท่านไม่ไป ก็โทรเข้าไปหา ถามว่าเป็นไงสบายดีมั๊ย ตอนนี้ก็มีผู้จัดการสาขาดอนตูมดูแลอยู่”

คุณสมจิตร ไพรสีม่วง (ป้าแมว)

ผู้จัดการผลผลิต
จากเครือข่ายห่วงโซาการผลิต
บริษัท เค.ซี.เฟรช จำกัด





คุณภัทกดา สามัคคี

ผู้พัฒนาตลาด
จากเครื่อง่ายห่วงโซ่การผลิต
บริษัท พี.ดี.ไอ. เทรดดิ้ง จำกัด

“เราใช้บริการธนาคารกรุงเทพมา ก็น่าจะประมาณ 20 ปีแล้วนะคะ เป็นลูกค้าสาขาซอยอารี ได้ติดต่อขอเงินลงทุนจากธนาคารตั้งแต่การสร้างโรงงาน ไม่ว่าเราจะเกิดปัญหาต่างๆ ก็มีธนาคารกรุงเทพ เป็นเพื่อนคู่คิด มีตรคูบ้าน ตลอด ยกตัวอย่างเช่น ตอนที่เกิดภัยพิบัติ น้ำท่วมกรุงเทพ การส่งออกก็ลดลง มีปัญหาไปหมด ธนาคารก็มี Package มานำเสนอ พวกเงินช่วยเหลือต่างๆ 2-3 รูปแบบ ธนาคารยังได้ตั้งชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอี ซึ่งเราก็เป็นสมาชิกในกลุ่มนั้น ก็เกิดการช่วยเหลือกันอีกในรูปแบบหนึ่งในลักษณะของเครื่อง่ายนอกจากนั้น ธนาคารยังมีการให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องของทิศทางเศรษฐกิจ เศรษฐกิจปีหน้าจะเป็นอย่างไร ต้องเตรียมตัวรับอย่างไร มีแนวโน้ม จะประสบปัญหาอะไร และต้องแก้ไขอย่างไร นอกจากนี้ ยังให้ข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารจัดการ เงินทุนต่างๆ หรือการดูระบบบัญชี ซึ่งเป็นพื้นฐานของเอสเอ็มอี ที่ต้องทราบ ทางธนาคารจัดให้ครบหมดเลย”

“เราจะโอนเงินผ่านทางธนาคารกรุงเทพ สาขา ลำานารายณ์ ชัยบาดาล เวลามีปัญหาติดขัด เรื่องการโอนเงิน ก็จะติดต่อกับสาขาลำานารายณ์ ชัยบาดาล มาตลอด 9 ปี ในระบบการบัญชีก็นำระบบของธนาคารไปทำ อย่างน้อยต้องมีเงินออมทุกสัปดาห์ มีออมเพื่อใช้เมื่อยามจำเป็น และออมเพื่อสุขภาพ เอาแนวคิดของธนาคารกรุงเทพไปใช้”

คุณชาติรี แสนบัวคำ

ผู้จัดการผลผลิต
จากเครื่อง่ายห่วงโซ่การผลิต
บริษัท พี.ดี.ไอ. เทรดดิ้ง จำกัด

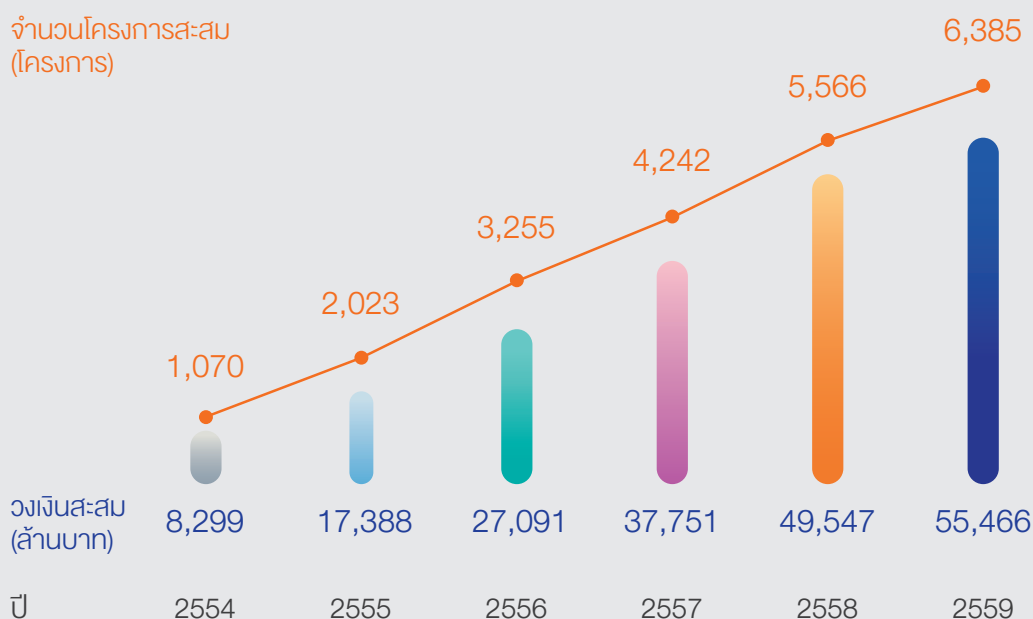


จากความสำเร็จกรณีข้างต้นธนาคารได้นำวิธีการบริหารเครือข่ายห่วงโซ่การผลิตที่ดี มาเป็นต้นแบบแก่เกษตรกรรายอื่นๆ โดยธนาคารได้จัดประชุมโครงการพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรระดับชาติ เรื่อง “การเชื่อมโยงเครือข่ายส้มโอไทยให้อร่อย ปลอดภัย มีกินทั้งปี” ตอน “ส่งออกตลาดญี่ปุ่น” เพื่อยกระดับส้มโอไทย ให้เป็นสินค้าระดับโลกและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคเช่นเดียวกับมะม่วงที่ประสบความสำเร็จมาแล้ว โดย คุณพิมใจ มัตสึโมโตะ กรรมการผู้จัดการ บริษัท พี.เค.สยาม จำกัด ซึ่งเป็นผู้พัฒนาตลาด ได้มาให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการตลาดส้มโอในประเทศญี่ปุ่น พร้อมด้วย คุณปรีชา เศรษฐโกธิน เกษตรกรสวนส้มโอ ซึ่งเป็นเกษตรกรที่คุณพิมใจนำไปเปิดตัวและจำหน่ายที่ญี่ปุ่น จนประสบความสำเร็จ มาร่วมแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการผลิตส้มโอให้มีรสชาติอร่อยคงที่และมีมาตรฐาน และ คุณทิม ไทยทวี แกนนำเครือข่ายส้มโอระดับประเทศ ซึ่งในงานนี้ทั้งนักวิชาการ ผู้พัฒนาตลาด และเกษตรกรสวนส้มโอ ต่างแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกัน เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายทางการตลาดและพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรผู้ผลิตส้มโอให้เข้มแข็ง มีเครือข่ายเกษตรกรสนใจเข้าร่วมการสัมมนาครั้งนี้ กว่า 20 เครือข่าย

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการผลักดันและส่งเสริมให้ผู้พัฒนาตลาดเกษตรกร และนักวิชาการ ซึ่งล้วนแต่เป็นลูกค้า และเป็นกลุ่มหนึ่งของผู้ที่มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้ร่วมมือกัน เพื่อสร้างเครือข่ายห่วงโซ่การผลิตที่เข้มแข็งให้กับเกษตรกรไทย

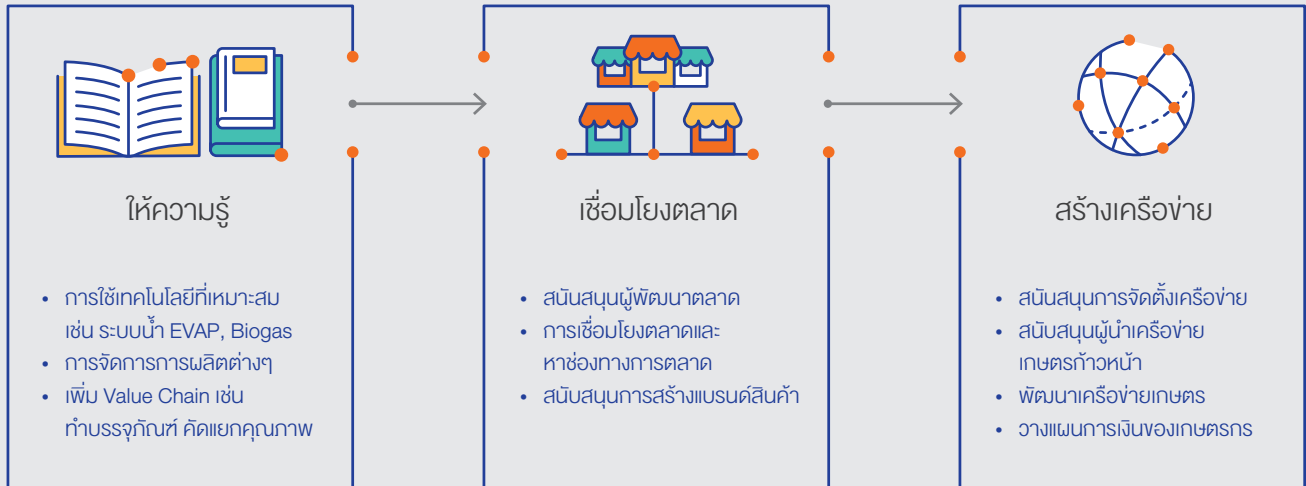
ภายใต้สินค้า **เกษตรก้าวหน้า** ธนาคารได้เสนอเงื่อนไขแก่ผู้ที่เป็นเกษตรกรรายบุคคลให้ได้รับความรู้และการถ่ายทอดประสบการณ์จากเกษตรกรตัวอย่างที่ใช้เทคโนโลยีและมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสินค้า มาส่งต่อความรู้ให้เพื่อนเกษตรกรด้วยกัน และจับกลุ่มกันเป็นเครือข่าย เพื่อรับข้อมูล ข่าวสาร และคำแนะนำด้านการตลาด โดยธนาคารดำเนินบทบาทคนกลาง ที่ช่วยเชื่อมโยงระหว่างผู้ที่มีเทคโนโลยี ผู้ผลิต และผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดให้ร่วมมือกันพัฒนาศักยภาพของภาคเกษตรกรรมของไทย

▼ การเติบโตของสินเชื่อ “เกษตรก้าวหน้า”

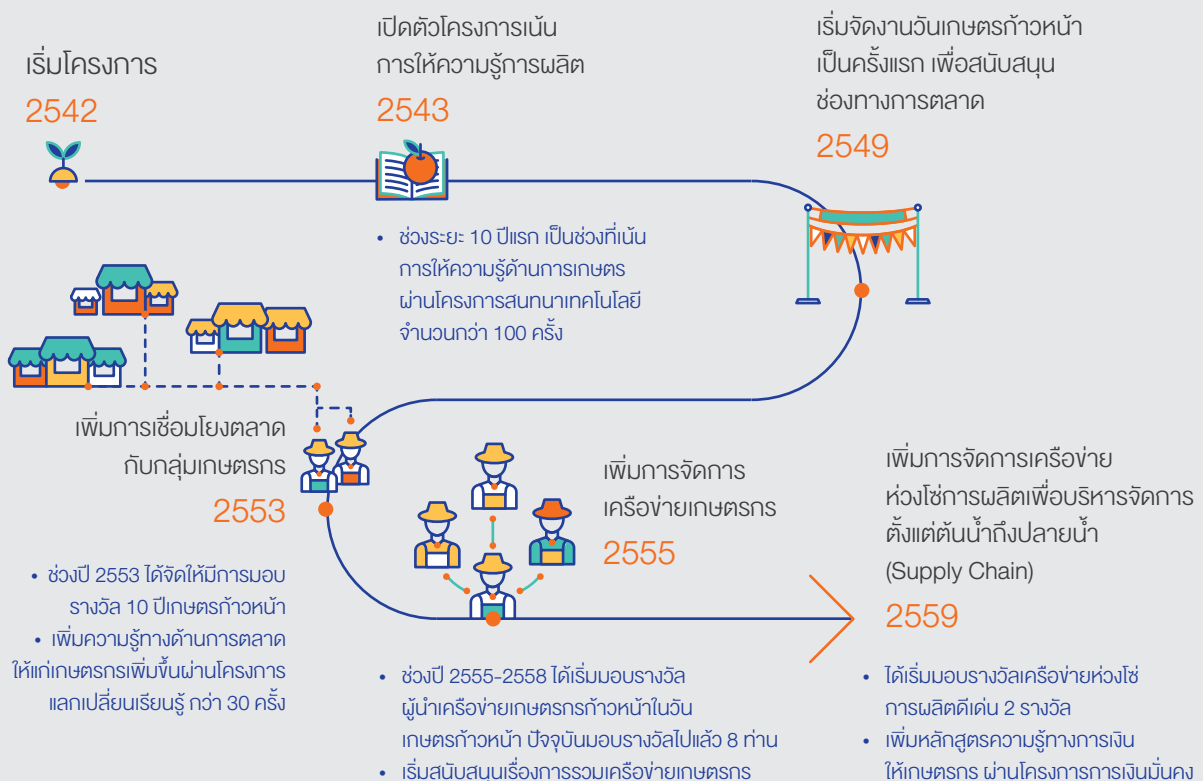


▼ แนวคิดโครงการ “เกษตรก้าวหน้า”

มุ่งเน้นการพัฒนาบทบาทเกษตรกรที่จะทำให้เกษตรกรมีรายได้ที่ดีขึ้นและยั่งยืน



▼ 17 ปี โครงการ “เกษตรก้าวหน้า”



การเข้าร่วมกับรัฐบาล ในโครงการสานพลังประชารัฐ เพื่อนำประเทศไทยเข้าสู่ยุค 4.0

จากนโยบายและแผนเชิงกลยุทธ์ของรัฐบาลที่จะนำประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจยุค 4.0 โดยมีเป้าหมายที่จะยกระดับเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวทันกับศตวรรษที่ 21 ได้ปานกลาง โดยใช้ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน รวมทั้งภาคประชาสังคม ผ่านการขับเคลื่อนโครงการ “สานพลังประชารัฐ” โดยมีคณะทำงานรวม 12 คณะ ในโครงการนี้ ธนาคารได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านการลงทุนและการเข้าร่วมดำเนินการในคณะทำงานสำคัญ รวม 2 คณะ



คณะทำงานการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ (โครงการ E3)

เพื่อสนับสนุนเป้าหมายที่สำคัญของภาครัฐในการผลักดันกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ที่มุ่งสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้ชุมชนใน 3 กลุ่มอาชีพเป้าหมาย ได้แก่ การเกษตร การแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร และการท่องเที่ยวโดยชุมชน ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ (โครงการ E3) ในฐานะตัวแทนภาคเอกชน เพื่อพัฒนาธุรกิจของชุมชนให้สามารถสร้างประสิทธิภาพได้ตลอดกระบวนการธุรกิจตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

โครงการนี้ ได้กำหนดแผนงานโดยการขับเคลื่อนผ่านการจัดตั้งบริษัท ประชารัฐรักสามัคคี (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท ประชารัฐรักสามัคคี (จังหวัด) กระจายออกไปทั้ง 76 จังหวัดทั่วประเทศ ในรูปแบบของวิสาหกิจเพื่อสังคม โดยธนาคารเข้าร่วมมีบทบาทเป็นองค์กรหนึ่งในคณะองค์กรที่ร่วมจัดตั้ง บริษัท ประชารัฐรักสามัคคี (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท ประชารัฐรักสามัคคี (จังหวัด) จำกัด ทั้ง 76 แห่งไปแล้วเมื่อเดือนธันวาคม 2559

ในการเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการนี้ ธนาคารจะใช้ประสบการณ์ที่อยู่ในวงการธุรกิจมาอย่างยาวนาน เพื่อสนับสนุนการสร้างพื้นฐานทางธุรกิจที่เข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคมไทย ในบริบทของการเข้าถึงปัจจัยการผลิต โอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน การสร้างองค์ความรู้จากในชุมชนและการต่อยอดองค์ความรู้ การพัฒนาการตลาดแบบบูรณาการเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ตลาดเพื่อสร้างช่องทางการขายใหม่ๆ การสร้างการรับรู้ในด้านการพัฒนาความยั่งยืน และการบริหารจัดการด้านต้นทุน ภาษี และการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น

ทั้งนี้พนักงานและผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนของธนาคารได้เข้าร่วมกิจกรรมลงพื้นที่ตามแผนของโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้เศรษฐกิจไทยพัฒนาสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ช่วยสร้างรายได้ให้ชุมชนเพิ่มขึ้น ประชาชนมีความสุข สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของโครงการและเจตนารมณ์ของธนาคารในการสร้างความยั่งยืนให้กับสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง



คณะทำงานการศึกษาพื้นฐานและ การพัฒนาผู้นำ (โครงการ E5)

ธนาคารได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการ “ผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน” (CONNEXT ED: Leadership Program for Sustainable Education) ภายใต้แผนงานการขับเคลื่อนโครงการ “สานพลังประชารัฐ” ด้านการศึกษาพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2559 ที่ผ่านมา โดยได้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายกับองค์กรอื่นๆ อีก 11 องค์กร สนับสนุนงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อการพัฒนาโรงเรียน และส่งอาสาสมัครที่เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารระดับผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่การตลาดอาสา ทำหน้าที่เป็นผู้นำคนรุ่นใหม่ หรือ School Partner จำนวน 80 คน และได้รับมอบหมายให้พัฒนาโรงเรียนทั่วประเทศ จำนวน 207 แห่ง โดยใช้ระยะเวลาดำเนินโครงการประมาณ 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 เป็นต้นไป

พนักงานอาสาสมัครของธนาคารในบทบาทของ School Partner จะเข้าไปทำงานร่วมกับผู้อำนวยการและคณะครูของโรงเรียนในความรับผิดชอบ รวมถึงชุมชนโดยรอบเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโรงเรียนให้เป็นไปตามแผนงานของโครงการ ธนาคารให้พนักงานที่เป็น School Partner ลงพื้นที่เพื่อสำรวจ เก็บข้อมูลสำหรับจัดทำแผนการพัฒนาโรงเรียนเพื่อนำเสนอขออนุมัติ ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2559 School Partner ที่รับผิดชอบในนามของธนาคาร ร่วมกับคณะผู้บริหารของโรงเรียน ได้จัดเตรียมแผนพัฒนาโรงเรียนแต่ละแห่งได้เสร็จสมบูรณ์สำหรับการนำเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติในเดือนมีนาคม 2560

ธนาคารถือว่ากิจกรรมเพื่อสังคมในโครงการนี้ จะเป็นโอกาสที่ดีในการผลักดันให้พนักงานของธนาคารได้มีบทบาทร่วมกับสังคม ในฐานะตัวแทนคนรุ่นใหม่ที่เข้าถึงและเข้าใจชุมชน ผ่านการทำงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อประโยชน์ของชุมชน ซึ่งเป็นเจตนารมณ์ของธนาคารต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังเห็นว่า กิจกรรมดังกล่าวจะมีประโยชน์ในการพัฒนาความเป็นผู้นำให้กับพนักงานของธนาคาร ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นๆ และสานสัมพันธ์กับองค์กรอื่นที่ร่วมอยู่ในโครงการอีกด้วย เพื่อเตรียมตัวสำหรับบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญยิ่งขึ้นในการพัฒนาธนาคารต่อไปในอนาคต



การเสริมสร้างความรู้ด้านธุรกิจ และการบริหารการเงินให้กับลูกค้า และบุคคลทั่วไป

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกิจและการบริหารการเงินให้กับลูกค้าและบุคคลทั่วไป ซึ่งธนาคารถือว่าเป็นกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจให้แก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติโดยรวม ที่ธนาคารได้ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีที่ผ่านมา มีกิจกรรมที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

▼ กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ให้กับลูกค้าและบุคคลทั่วไป

	โครงการผู้นำนักธุรกิจแห่งอาเซียน
	โครงการเพิ่มทักษะวิชาชีพให้นักศึกษาในประเทศเมียนมา
	การสัมมนา “AEC Investment Clinic”
	การดูงานและเจรจาธุรกิจในประเทศ CLMV และจีน
	การประชุมเชื่อมโยงทนายธุรกิจระหว่างไทยกับเมียนมา
	การเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างนักธุรกิจไทย
	หลักสูตรอบรม SME 11 หลักสูตร
	การส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับผู้บริโภคและชุมชน

โครงการผู้นำนักธุรกิจแห่งอาเซียน AEC Business Leader Program

ด้วยประสบการณ์จากการขยายธุรกิจของธนาคารเข้าไปในกลุ่มประเทศอาเซียนมาเป็นเวลากว่า 50 ปี ธนาคารตระหนักว่าแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียน ต่างมีความหลากหลายทั้งในด้านภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม แนวปฏิบัติและกฎระเบียบด้านการค้าการลงทุน ธนาคารจึงริเริ่มจัดหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบเข้มข้น ซึ่งประกอบด้วยการอบรมสัมมนาและการศึกษาดูงานกิจการที่เป็นตัวอย่างของแนวการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) การจับคู่เจรจาธุรกิจกับนักธุรกิจในด้าน โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศ CLMV ให้แก่นักธุรกิจและผู้ประกอบการไทยที่ต้องการบุกเบิกและก้าวสู่สนามการค้า AEC อย่างมั่นใจ โดยธนาคารตั้งเป้าหมายว่าหลักสูตรนี้จะช่วยเสริมศักยภาพนักธุรกิจให้พร้อมสู่สนามการค้าการลงทุนในระดับภูมิภาค

โครงการรุ่นที่ 1 ซึ่งจัดขึ้นระหว่างเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม 2559 ธนาคารได้เลือกประเทศเมียนมาเป็นกรณีศึกษา โดยเชิญวิทยากรทั้งจากภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การลงทุนในเมียนมา มาเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ในเชิงลึก รวมถึงการให้ความรู้ในด้านการตลาด กฎหมายและภาษี วิเคราะห์แผนธุรกิจ รวมไปถึงการเรียนรู้วัฒนธรรมและพฤติกรรมผู้บริโภคในประเทศเมียนมา นอกจากนี้ กิจกรรมที่เป็นหัวใจของการอบรม คือ การนำเสนอแผนธุรกิจ โดยประมวลความรู้และการลงพื้นที่มาประกอบการจัดทำแผนธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและมีความเป็นไปได้จริง

ในปี 2560 ธนาคารได้เตรียมแผนต่อเนื่องเพื่อเปิดอบรมรุ่นที่ 2 ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน โดยเลือกประเทศกัมพูชาเป็นกรณีศึกษาในการบุกเบิกตลาด โดยกลุ่มนักธุรกิจไทยที่ประสบความสำเร็จในการขยายตลาดในประเทศกัมพูชามาแล้ว

โครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะวิชาชีพ ให้นักศึกษาในประเทศเมียนมา

ธนาคาร ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีตันลยิน (Thanlyin Technological University) ภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประเทศเมียนมา เพื่อสนับสนุนโครงการฝึกอบรมเพิ่มทักษะวิชาชีพให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยตันลยิน โดยธนาคารมอบทุนการศึกษาจำนวน 50,000 บาทต่อคน สำหรับนักศึกษาเมียนมา จำนวน 6 คน เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้ารับการอบรมภาคทฤษฎีและปฏิบัติเป็นเวลา 2 เดือน ณ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม จากนั้น นักศึกษาเหล่านี้จะได้เข้าฝึกงานกับบริษัทอินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) ประเทศเมียนมา เป็นเวลา 1 เดือน เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการเรียนรู้ด้วยการทำงานจริง และเพิ่มโอกาสในการทำงานหลังจากจบการฝึกอบรม อีกทั้งยังเป็นการสร้างโอกาสให้นักศึกษาชาวพม่าในโครงการนี้สำหรับการเข้ามาทำงานในประเทศไทย จากความสัมพันธ์และเครือข่ายที่นักศึกษามีส่วนร่วมในระหว่างการฝึกอบรมในประเทศไทย

ผลสำเร็จในโครงการนี้ จะเห็นได้จากการที่นักศึกษาในโครงการรุ่นที่ 1 ได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานประจำในโรงงานของบริษัทอินโดรามาที่ประเทศเมียนมา จำนวน 2 คน ส่วนนักศึกษารายอื่นก็สามารถนำประสบการณ์และทักษะวิชาชีพที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน ธนาคารจึงดำเนินโครงการนี้ต่อเนื่องเป็นรุ่นที่ 2 ซึ่งได้รับความสนใจจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีตันลยิน ประเทศเมียนมา เข้ารับการคัดเลือกเป็นจำนวนมาก

หลักสูตรฝึกอบรมนักศึกษาเมียนมา ทั้ง 2 รุ่น รวม 12 คน เป็นโครงการภายใต้เจตนารมณ์ของธนาคาร ที่สนับสนุนรัฐบาลเมียนมาในการพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาชีพด้านเทคโนโลยี ที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิรูปโครงสร้างทางสังคมและเศรษฐกิจของเมียนมาให้ก้าวขึ้นมาเป็นฐานการผลิตที่สำคัญทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ ในอาเซียน และเป็นการขยายขอบข่ายของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออกไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาค ที่ธนาคารเข้าไปเปิดให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง



การสัมมนา AEC Investment Clinic

เพื่อเปิดโอกาสการค้าการลงทุนในอาเซียน ธนาคารได้จัดสัมมนากลุ่มย่อย “AEC Investment Clinic” ซึ่งครอบคลุมการลงทุนใน 7 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา ลาว เมียนมา เวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นการสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจการค้าและการลงทุน พร้อมทั้งให้มุมมองและเปิดโอกาสสำหรับนักธุรกิจและผู้ประกอบการที่สนใจขยายการลงทุนไปยังประเทศเหล่านั้น โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการนี้แล้วกว่า 250 คน

การจัดประชุมเชื่อมโยงทนายธุรกิจ ระหว่างไทยกับเมียนมา

เพื่อสนับสนุนทนายธุรกิจไทยในการสร้างสายสัมพันธ์กับนักธุรกิจที่มีโอกาสเป็นคู่ค้ากันในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เมียนมา ธนาคารได้จัดกิจกรรมเสวนาให้นักธุรกิจไทยได้ทำความรู้จักและเจรจาธุรกิจกับทนายธุรกิจจากเมียนมาที่มาปฏิบัติงานในประเทศไทย จำนวน 100 คน อีกทั้งยังจัดให้ทนายธุรกิจไทย จำนวน 100 คน ไปดูงานและเจรจาธุรกิจที่เมียนมาเพื่อแสวงหาโอกาสสำหรับการขยายธุรกิจต่อไป

การจัดให้มีการเชื่อมโยงธุรกิจ ระหว่างนักธุรกิจไทย

เพื่อสนับสนุนให้นักธุรกิจไทยมีการเชื่อมโยงเป็นห่วงโซ่อุปทานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับนักธุรกิจไทย และเพื่อสนับสนุนการขยายโอกาสทางธุรกิจให้กับธุรกิจเอสเอ็มอีในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ธนาคารได้จัดกิจกรรมเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างนักธุรกิจไทยด้วยกัน โดยจัดขึ้นเป็นประจำไตรมาสละ 1 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมในโครงการนี้แล้วประมาณ 200 คน

การจัดหลักสูตรอบรม ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี

ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีจำเป็นต้องได้รับความรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวทางด้านตลาดและประสิทธิภาพการผลิตตลอดจนมีแนวคิดด้านนวัตกรรมเพื่อการแข่งขันในโลกของธุรกิจเสรี ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อธุรกิจเอสเอ็มอี ภายใต้ชื่อ “หลักสูตรบัวหลวง” รวม 11 หลักสูตร ประกอบด้วยหลักสูตรพื้นฐาน เช่น หลักสูตร “แผนธุรกิจ” หลักสูตร “การบริหารการเงินและต้นทุน” และหลักสูตรที่เน้นการปรับตัว ได้แก่ หลักสูตร “ธุรกิจ B to B” หลักสูตร “จัดการความเสี่ยง” หลักสูตร “รู้รอบ รู้ทันการแก้ปัญหา” หลักสูตร “การเจรจาต่อรองธุรกิจ” หลักสูตร “รวยด้วยแบรนด์” หลักสูตร “เพิ่มพลังขีดความสามารถเพิ่มกำไรธุรกิจ” หลักสูตร “สุดยอด CEO นำธุรกิจสู่สากล” และหลักสูตร “ทัศนสถานการณ์ทันธุรกิจ ทันเกม” เป็นต้น โดยเน้นที่ระดับเจ้าของธุรกิจ มีผู้เข้ารับการอบรมประมาณปีละ 800 คน ในทุกหลักสูตร โดยในปี 2559 ธนาคารได้เพิ่มหลักสูตรอบรมที่ลงลึกในระดับหัวหน้างานระดับกลางและระดับต้นของธุรกิจเอสเอ็มอี ให้เข้าใจถึงแนวคิดการลดต้นทุนในยุคที่กำลังซื้อถดถอยเพื่อคงไว้ซึ่งกำไร ด้วยหลักสูตร “ปรับวิถีคิด พิชิตกำไร” ซึ่งมีผู้ประกอบการส่งหัวหน้างานร่วมอบรมรวม 80 บริษัทและมีการอบรมต่อเนื่องไปยังระดับพนักงาน อีกกว่า 1,000 คน

นอกจากการอบรมผู้ประกอบการแล้ว ธนาคารได้ขยายขอบข่ายการอบรมไปยังกลุ่มทายาทธุรกิจชมรมบัวหลวงเอสเอ็มอีในหลักสูตร “Young Bualuang Business Leaders” เป็นประจำทุกปีต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2555 เพื่อสร้างเครือข่ายทายาทธุรกิจให้เตรียมรับการถ่ายทอดธุรกิจจากรุ่นพ่อแม่อย่างราบรื่น รวมมีทายาทธุรกิจผู้ผ่านการอบรมทั้งสิ้นแล้วกว่า 200 คน

การนำนักธุรกิจสมาชิกชมรม บัวหลวงเอสเอ็มอี ดูงานและเจรจาธุรกิจ ในกลุ่มประเทศอาเซียน และจีน

เพื่อสนับสนุนธุรกิจเอสเอ็มอีของไทยในการขยายตลาดการค้าและการลงทุนไปสู่กลุ่มประเทศ CLMV, ประเทศอื่นๆ ในอาเซียนและจีน ธนาคารได้นำนักธุรกิจกลุ่มเป้าหมายไปเจรจาการค้าที่เมืองศูนย์กลางธุรกิจของประเทศต่างๆ เช่น เวียงจันทน์ กัวลาลัมเปอร์ คุนหมิง และฉงชิ่ง ซึ่งมีผู้สนใจเข้าร่วมครั้งละ 60-70 คน โดยผู้จัดการสาขาของธนาคาร ณ ประเทศนั้นๆ ได้เข้าร่วมทำความรู้จักและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมโครงการแล้ว 210 คน

การส่งเสริมความรู้พื้นฐานทางเศรษฐกิจ และการเงินแก่เยาวชน

ธนาคารจัดการส่งเสริมความรู้ทางการเงินในกิจกรรม “Open House” ให้แก่นักเรียนนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่มาศึกษาดูงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เยาวชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจและบทบาทของสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวិชาเศรษฐกิจศาสตร์และการบริหารธุรกิจในระดับที่สูงขึ้นไป รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานอีกด้วย

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดบรรยายสรุปให้แก่นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ อาทิ มหาวิทยาลัย Universitas Gadjah Mada เมืองยอร์กยาการ์ตา ประเทศอินโดนีเซีย สถาบัน Royal Melbourne Institute of Technology (RMIT) ประเทศออสเตรเลีย สถาบัน STIE Perbanas





เมืองสุราบายา ประเทศอินโดนีเซีย รวมถึงนักเรียนและนักศึกษาจากสถาบันในประเทศ อาทิ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา และโรงเรียนนาครประสิทธิ์ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศไทย) ยังได้นำผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ธนาคาร ร่วมให้ความรู้แก่คณะเยาวชนจากสถาบัน Shanghai Xiandai Vocational and Technical School จำนวน 40 คน ที่เข้าเยี่ยมชมธนาคารกรุงเทพ (ประเทศไทย) สำนักงานใหญ่ และสาขาเชียงใหม่

นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมดำเนินโครงการให้ความรู้ด้านการเงินและวินัยทางการเงินแก่เยาวชน โดยธนาคารในฐานะสมาชิกของ ชมรม CSR สมาคมธนาคารไทย ได้ดำเนินโครงการ “รู้เก็บ รู้ใช้ สบายใจ” ร่วมกับสภาองค์การพัฒนาดิจิทัลและเยาวชนในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ส่งเสริมวินัยทางการเงิน และปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างบูรณาการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 312 คน และอาจารย์ผู้ดูแลนักศึกษา 35 คน จากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 7 แห่ง ในจังหวัดนครปฐม ในจำนวนนี้มีนักศึกษาจำนวน 191 คน ที่พัฒนาศักยภาพตนเองเป็นผู้เผยแพร่ความรู้และคุณธรรมที่ได้รับการปลูกฝังจากโครงการไปสู่เพื่อนนักศึกษาและชุมชนรอบข้าง ผ่านการทำกิจกรรมขยายผล 25 กิจกรรม โดยมีผู้ได้รับประโยชน์กว่า 4,000 คน

การสนับสนุนเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของธุรกิจไทย

นอกจากการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้หลากหลาย ธนาคารยังได้จัดตั้ง “ศูนย์ AEC Connect” เพื่อให้บริการข้อมูลและคำแนะนำลูกค้าที่ต้องการขยายฐานการค้าและการลงทุนไปยังประเทศอาเซียนด้วยเครือข่ายสาขาของธนาคารในภูมิภาคถึง 9 ประเทศ เพื่อให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุมทั่วภูมิภาค พร้อมจัดกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ให้คำปรึกษาลูกค้าอย่างใกล้ชิด ลูกค้ายังสามารถติดตามข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊ก

“AEC Connect” ของธนาคารได้อีกด้วย

เพื่อต่อยอดความพร้อมในการสนับสนุนธุรกิจไทยให้เติบโตในภูมิภาคอาเซียนและประเทศอื่นๆ ผ่านเครือข่ายสาขา 32 แห่ง ใน 15 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ธนาคารยังได้ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ภายใต้หัวข้อ “เครือข่ายต่างประเทศ” ใน www.bangkokbank.com นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสาขาต่างประเทศของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจ และผู้บริโภคทั่วไป ที่สนใจเกี่ยวกับการทำธุรกิจและธุรกรรมการเงินในต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศในอาเซียน

นอกจากนี้ ธนาคารยังเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่รายการสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ “Idea Can Do” เพื่อแนะนำธุรกิจเอสเอ็มอีในเมียนมาที่มีแนวคิดน่าสนใจและสร้างสรรค์ หรือมีรากฐานจากภูมิปัญญาที่สืบทอดจากกรุงสุโขทัย ที่นำมาพัฒนาให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างลงตัว เพื่อกระตุ้นแรงบันดาลใจให้คนรุ่นใหม่ในการต่อยอดธุรกิจหรือสร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ที่มีมูลค่าเพิ่มทางการตลาดสูงขึ้น รวมถึงรายการอื่นๆ ที่นำเสนอการเผยแพร่ความรู้ธุรกิจเพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น รายการ “เพื่อนคู่คิด” ที่ออกอากาศทางไทยทีวีสีช่อง 3 มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2532 รายการ “AEC มีทางรวย” และรายการ “AEC Plus” เป็นต้น

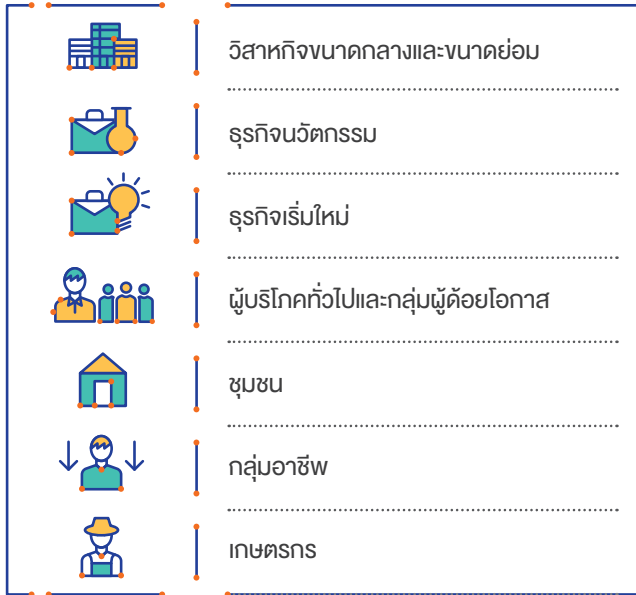
ในด้านการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ในประเทศ ธนาคารได้เปิดเวทีแห่งโอกาส จัดการแข่งขันในรูปแบบรายการทีวี “Yes or No Innovation” เพื่อค้นหาธุรกิจนวัตกรรมที่น่าสนใจและมีความรู้เทคโนโลยี หรือผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสินค้ากระบวนการผลิตหรือการให้บริการที่สร้างสรรค์อย่างมีคุณภาพเพื่อเตรียมผู้ประกอบการนวัตกรรมของไทยให้พร้อมกับการลงนามตลาดจริง โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิแถวหน้าของเมืองไทยมาร่วมเป็นผู้กลั่นกรองคัดสรรให้เกิดนวัตกรรมเป็นที่ยอมรับ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจนวัตกรรมไทยให้ขึ้นไปสู่ระดับสากล

การสนับสนุนเศรษฐกิจขนาดเล็กและเศรษฐกิจชุมชน

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของธุรกิจเอสเอ็มอี ซึ่งเป็นผู้ประกอบการส่วนใหญ่ของประเทศและสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงถึงกว่าร้อยละ 40 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ จึงได้สนับสนุนโครงการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการเอสเอ็มอีอย่างต่อเนื่อง ในปี 2559 ธนาคารได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงการให้สินเชื่อ “โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต” สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารออมสิน” ในวงเงินจำนวน 30,000 ล้านบาท เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในประเทศและขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

▼ กลุ่มเป้าหมายในการสนับสนุน เศรษฐกิจขนาดกลางและเศรษฐกิจชุมชน



ธนาคารยังได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ บริษัทประกัน สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ในโครงการ “ค้ำประกันสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการใหม่และนวัตกรรม (Start-up & Innovation)” เพื่อสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ที่เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ และผู้ประกอบการกลุ่มนวัตกรรมและเทคโนโลยี ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน ได้เพิ่มขึ้น และยังลงนามในบันทึกข้อตกลงอีกหนึ่งฉบับภายใต้โครงการ “สินเชื่อคอกเบี้ยต่ำสำหรับเป็นเงินทุนหมุนเวียนให้กับธุรกิจเอสเอ็มอี ของธนาคารออมสิน” เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กที่ ประสบปัญหาทางการเงิน

ธุรกิจนวัตกรรม

ธนาคารได้นำเสนอบริการสินเชื่อธุรกิจเพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจเอสเอ็มอี ได้นำเสนอนวัตกรรมและความแปลกใหม่ต่อตลาด โดยเป็นบริการ สินเชื่อที่ออกแบบขึ้นจากประสบการณ์ ความเข้าใจต่อประเภท ของธุรกิจและวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน เพื่อตอบโจทย์ทางการเงิน ได้ตรงความต้องการของธุรกิจ ด้วยเงื่อนไขพิเศษที่เอื้อต่อ การเสริมสร้างภาคธุรกิจเอสเอ็มอีให้เป็นพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่ แข็งแกร่งของประเทศต่อไป เช่น **สินเชื่อบัวหลวงทันใจ** เพื่อเร่งระย ะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ **สินเชื่อบัวหลวงกรีน** สนับสนุน ธุรกิจสีเขียวและธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม **สินเชื่อ บัวหลวง SME Startup** สำหรับธุรกิจเริ่มใหม่ **สินเชื่อ บัวหลวงเพื่อธุรกิจแฟรนไชส์** สนับสนุนโมเดลธุรกิจแบบแฟรนไชส์ **สินเชื่อเพื่อการเกษตร** เพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในธุรกิจการเกษตรหรือการทำการเกษตรสมัยใหม่ **สินเชื่อบัวหลวง เพื่อรายย่อย (Micro Entrepreneurs)** เพื่อสนับสนุนการเข้าถึง

แหล่งเงินทุนสำหรับรายย่อย และ **สินเชื่อโครงการนวัตกรรมดี ไม่มีดอกเบี้ย** สนับสนุนการขยายผลจากนวัตกรรมต้นแบบไปสู่ การผลิตในเชิงพาณิชย์ เป็นต้น

ธุรกิจเพื่อสังคม

ธนาคารได้ร่วมลงนามความร่วมมือ “สานพลังประชารัฐ ส่งเสริม SMEs Start-up & Social Enterprises” กับผู้แทนจากภาครัฐและเอกชน กว่า 60 องค์กร ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้มแข็งและพัฒนา ผู้ประกอบการไทยให้เติบโตอย่างมีศักยภาพ โดยร่วมกันสร้าง “Business Model” ส่งเสริมให้ชุมชนดำเนินธุรกิจบนฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดพลังการเปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยการผนึกกำลังครั้งนี้ มีภาครัฐเป็นผู้สนับสนุนและผลักดันนโยบายส่งเสริมธุรกิจเริ่มใหม่ และ ธุรกิจเพื่อสังคม สร้างเวทีให้ผู้ประกอบการไทยได้แสดงศักยภาพทั้งใน และต่างประเทศ ด้วยการเชิญนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมาเป็น พี่เลี้ยงให้ธุรกิจรายเล็ก และสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจที่จะเพิ่มโอกาส และเร่งรัดการเติบโตของธุรกิจเริ่มใหม่ และธุรกิจเพื่อสังคมของไทย ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินที่เข้าร่วมในความร่วมมือนี้จะช่วยให้ ธุรกิจเริ่มใหม่เหล่านี้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อการพัฒนาธุรกิจ ให้เติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ผู้ประกอบการทั่วไปและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

ในด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้าบุคคลและผู้บริโภค ธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องการเข้าถึงบริการทางการเงิน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ และบริการที่หลากหลาย พร้อมทั้งพัฒนานวัตกรรมและยกระดับ การให้บริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุน ให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความ สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร ซึ่งช่วยลด ทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย การใช้พลังงาน และการใช้กระดาษ อีกทั้งยังเปิดโอกาส ให้ลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้โดยไม่มีข้อจำกัด เรื่องเวลาและสถานที่ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาศักยภาพในการ รักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการ ใช้บริการของธนาคาร

ธนาคารยังส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ทางสังคม อาทิ ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล กลุ่มผู้เกษียณอายุ และ กลุ่มแรงงานต่างชาตินในประเทศไทย โดยได้ขยายเครือข่ายเครื่องเอทีเอ็ม เป็นจำนวนรวมกว่า 9,300 เครื่อง และพัฒนาระบบให้สามารถสื่อสาร กับผู้ใช้ได้ครอบคลุมถึง 8 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น อาระบิก เมียนมา กัมพูชา และลาว

ชุมชน

ธนาคารตระหนักว่า ในระยะหลายปีที่ผ่านมา ครอบคลุมไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินของครอบคลุมไทยจำนวนมากในอนาคต การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญดังกล่าว เกิดจากโครงสร้างประชากรของประเทศไทยที่กำลังเปลี่ยนไปสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว เนื่องจากประชากรโดยเฉลี่ยมีอายุยืนขึ้น ทำให้ช่วงชีวิตหลังเกษียณยาวนานขึ้น ในฐานะที่ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ธนาคารจึงร่วมกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร จัดการสัมมนา “การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อขยายความมั่นคงและความมั่งคั่งไปสู่ชุมชนที่ธนาคารดูแลอยู่ โดยให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินแก่ลูกค้าประชาชนอย่างครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งด้านการออม การคุ้มครองความเสี่ยงและการลงทุน โดยธนาคารจัดการสัมมนาในปี 2559 ภายใต้แนวคิด “Digital Life” รวม 18 ครั้ง ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านพนักงานในสาขา โปสเตอร์ แผ่นพับ เครื่องมือที่เอื้อ และการใช้เครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก และไลน์ เพื่อให้เข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งได้ผลตอบรับที่ดีจากลูกค้าทั่วประเทศ โดยมีลูกค้าให้ความสนใจรับคำปรึกษาทางการเงิน ทั้งการวางแผนการเกษียณ วางแผนเพื่อการศึกษาบุตร และวางแผนเพื่อการแต่งงาน และยังได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ร่วมให้คำแนะนำปรึกษาโดยตรง อาทิ การแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ การวางแผนการรักษาพยาบาล เพื่อเตรียมการเกษียณ เป็นต้น

นอกจากนี้ ธนาคารยังเชิญวิทยากรจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) มาบรรยายให้ความรู้ด้านการเงินและการออมด้วย โดยมีลูกค้าเข้าร่วมการสัมมนา “การเงินมั่นคงกับครอบครัวบัวหลวง” ทั่วประเทศกว่า 35,000 คน ร่วมวางแผนการเงิน 8,043 คน และมีแผนการเงินรวม 12,508 แผน กิจกรรมนี้ยังมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินของลูกค้า ซึ่งช่วยให้เข้าถึงและเข้าใจลูกค้าได้อย่างดี ธนาคารจึงเป็นส่วนหนึ่งในการตอบสนองสังคมด้วยการช่วยสร้างความมั่นคงในชุมชนอย่างยั่งยืน

กลุ่มอาชีพ

ธนาคารสนับสนุนการออมในทุกกลุ่มอาชีพ ภายใต้โครงการ “การเงินมั่นคง 2S” และโครงการ “ลงให้ลึก” ที่กำหนดกระบวนการทำงานให้พนักงานสามารถ เข้าถึง เข้าใจ และลงลึกถึงรายละเอียดการจัดการทางการเงินของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าธุรกิจ ลูกค้าชุมชน หรือลูกค้าทั่วไป ซึ่งกระบวนการทำงานดังกล่าว ประกอบด้วยการเข้าไปให้ความรู้ทางการเงินและการออม (Saving) เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้า พร้อมทั้งนำเสนอบริการของธนาคาร (Service) ที่จะช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมาย

การเป็นผู้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า ไม่เพียงช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน หากยังสามารถวิเคราะห์ไปถึงความต้องการของผู้ที่มีธุรกรรมเกี่ยวข้องกับลูกค้า หรือเครือข่ายธุรกิจของลูกค้าอีกด้วย

เกษตรกร

ในรอบปี 2559 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้เกษตรกรไทยเป็น “เกษตรกรพันธุ์ใหม่” ที่จะเปลี่ยนไปผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรที่มีมูลค่าเพิ่มที่สูงมากกว่าการผลิตในแบบเดิม โดยในปีนี้นี้ธนาคารได้นำเสนอกลยุทธ์ในการดำเนินการ คือ “ใช้ความรู้ สู่อุปกรณ์มาตรฐาน ตรงความต้องการของตลาด” ภายใต้โครงการเกษตรก้าวหน้า ที่มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรไทยทำการเกษตรโดยหันมาใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มผลิตภาพและไม่ทำลายทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม บริการ **สินเชื่อเกษตรก้าวหน้า** ของธนาคารจึงขยายผลจากการสนับสนุนเกษตรกรเป็นรายบุคคล มาเป็นการสนับสนุนกลุ่มเครือข่ายของเกษตรกรเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ยั่งยืนมากขึ้น นอกจากนี้ยังนำเสนอ **สินเชื่อบัวหลวงกรีน** เพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรทำการผลิตโดยคำนึงถึงผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อมด้วย

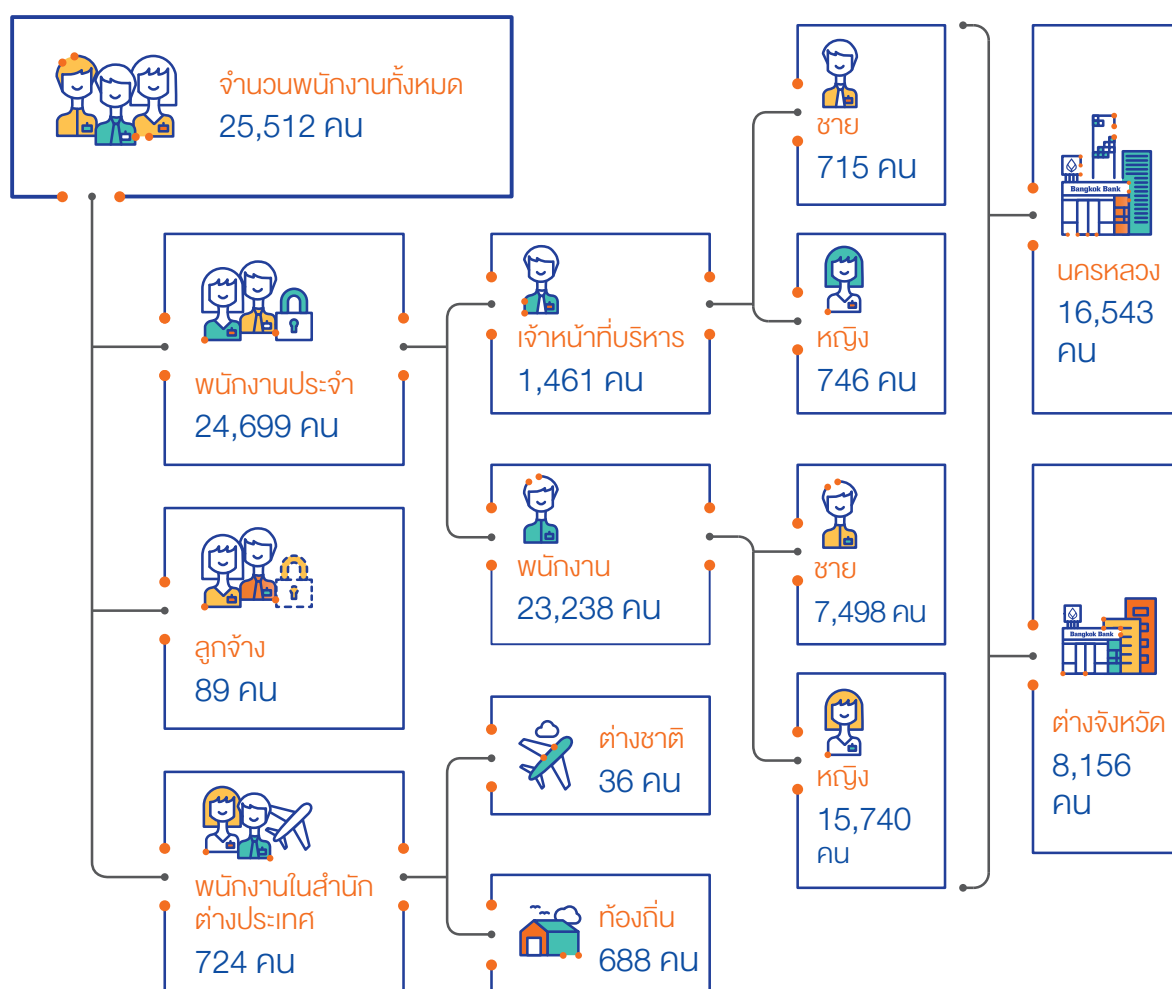
ธนาคารเน้นการให้ความรู้แก่เกษตรกรในเรื่องการออมเงิน และแนะนำวิธีบริหารจัดการรายได้ของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรรายบุคคล ซึ่งลูกค้าได้ให้การตอบรับที่ดี มีการออมเงินผ่านบัญชีสะสมทรัพย์ และบัญชีสินทรัพย์ทวีของธนาคาร รวมทั้งใช้บริการอื่นๆ เช่น บัตรเดบิต และการประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น ธนาคารยังออกไปให้บริการถึงสถานที่ซื้อขายผลผลิตทางการเกษตร เช่น ลานประมูลยางพารา โรงสีข้าว และสหกรณ์การเกษตรต่างๆ เพื่อแนะนำการเปิดบัญชีและหมุนเวียนเงินผ่านบัญชี ทำให้มีเงินที่พักไว้ตลอดทั้งปี นอกจากนี้ ธนาคารยังออกเยี่ยมเยียนลูกค้าธุรกิจเกษตรในเขตประกอบการ เพื่อเชิญชวนลูกค้ารายเดิมให้หมุนเวียนเงินในบัญชีเพิ่มขึ้น และไปพบลูกค้ารายใหม่เพื่อเชิญชวนให้เปิดบัญชีกระแสรายวันและบัญชีสะสมทรัพย์ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลทางการเงินที่เป็นประโยชน์ รวมถึงแนะนำช่องทางในการทำธุรกรรมที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดให้ลูกค้าด้วย

การดูแลพนักงาน และสถานที่ทำงาน

“ธนาคารให้ความสำคัญต่อพนักงาน
ทุกระดับอย่างมาก เนื่องจากพนักงาน
เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า
ของธนาคารและสังคม”

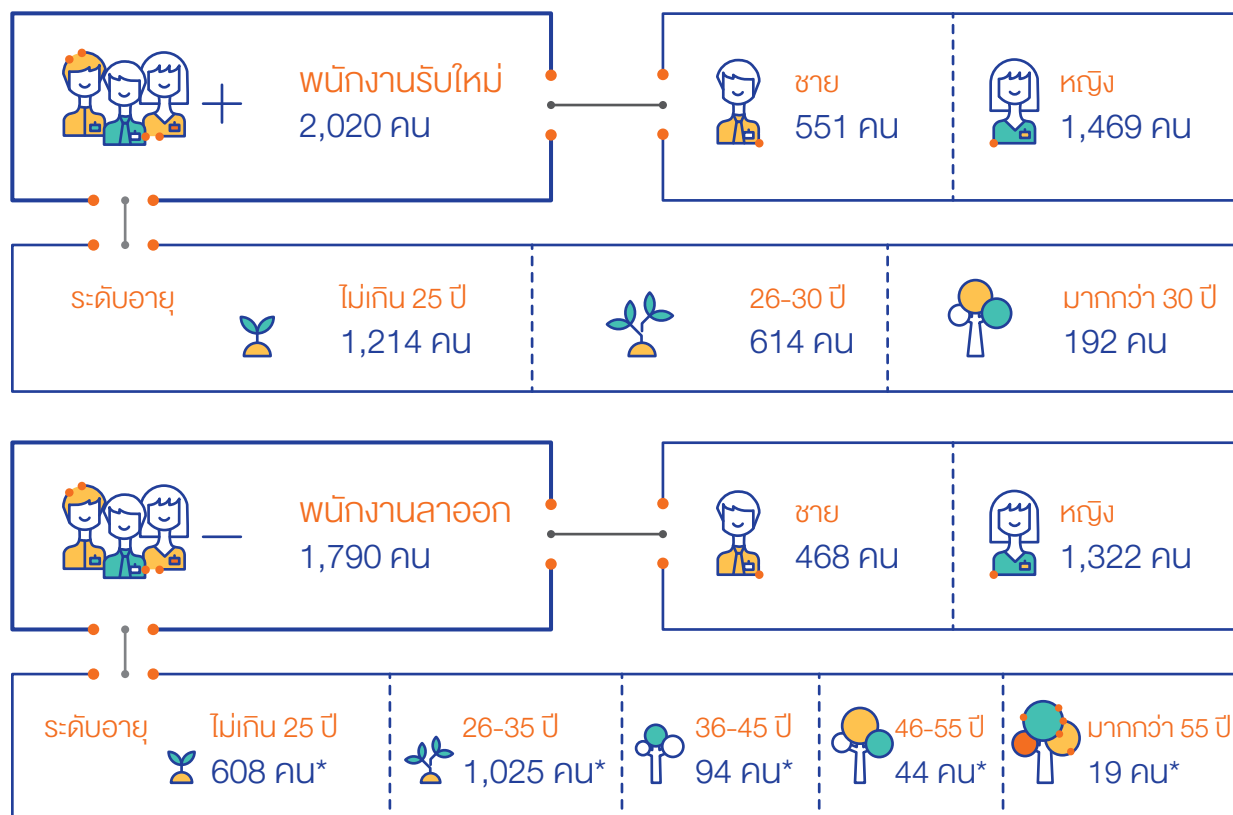


จำนวนพนักงาน และประเภทการจ้างงาน



▲ ภาพรวมจำนวนพนักงาน

▼ สภาพการจ้างงาน



* ไม่รวมพนักงานต่างประเทศและ Outsource

ลักษณะการจ้างงานและค่าตอบแทน

ลักษณะการจ้างงาน

ธนาคารมีการจ้างงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

พนักงานประจำ

เป็นการจ้างงานที่ไม่ระบุระยะเวลาสิ้นสุดการจ้างงาน พนักงานสามารถทำงานได้จนครบวาระเกษียณอายุ หากพนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ทุจริตต่อหน้าที่ ไม่ฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับของธนาคาร หรือมีการกระทำที่จงใจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร

ลูกจ้างที่มาปฏิบัติงานในลักษณะงานชั่วคราวตามสัญญาจ้าง

เป็นการจ้างงานที่มีกำหนดระยะเวลาจ้างเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอนในสัญญาจ้าง เพื่อปฏิบัติงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุด หรือความสำเร็จของงาน

ค่าตอบแทนการทำงาน

ธนาคารให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของค่าตอบแทนการทำงานว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความมั่นคงในอาชีพการงาน ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจและพร้อมที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ให้บริการของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารมีแนวปฏิบัติสำหรับการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานในระดับที่สูงกว่าระดับค่าแรงงานขั้นต่ำของประเทศ ตามที่กฎหมายกำหนด ตัวอย่างเช่นในปี 2559 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร ได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าแรงงานขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด ประมาณร้อยละ 17.4

นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างครบถ้วนและตรงเวลาตลอดมา โดยธนาคารได้วางแผนการบริหารจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ

สวัสดิการและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

สวัสดิการเพื่อสุขภาพ
พลาสมาและความเป็นอยู่ที่ดี



สโมสรธนาคารกรุงเทพ

- ห้องออกกำลังกาย
- สนามกีฬา
 - ฟุตบอล
 - บาสเกตบอล
 - เทนนิส
 - แบดมินตัน
 - ตะกร้อ
 - แฮนด์บอล

บริการสุขภาพ

- แพทย์เฉพาะทางประจำศูนย์
- การเบิกค่ารักษาพยาบาลภายนอก

สวัสดิการด้านเวลาทำงาน



- ลาป่วย
- ลาภิก
- ลาหยุดพักผ่อนประจำปี
- ลาคลอดบุตร หรือ ดูแลครรภ์คลอดบุตร
- ลาประกอบพิธีฮัจญ์
- ลาอุปสมบท
- ลาเพื่อรับราชการทหาร

สวัสดิการเงินกองทุน



- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- กองทุนประกันสังคม
- กองทุนเงินทดแทน

สวัสดิการเงินกู้



- ซื้อบ้าน ปลูกบ้าน ซื้อที่ดินและห้องชุด
- ซ่อมแซม ต่อเติม ปรับปรุงบ้าน
- ซื้อรถยนต์
- การศึกษาบุตร(เพิ่มวงเงิน)*
- เงินกู้ฉุกเฉิน*
- เครื่องใช้และค่าใช้จ่ายจำเป็น
- การรักษาพยาบาล
- ซื้อคอมพิวเตอร์
- ศึกษาต่อปริญญาโท

สวัสดิการเงินสงเคราะห์



- สมาชิกครอบครัวถึงแก่กรรม
- สงเคราะห์บุตร
- เงินช่วยเหลือพิเศษพนักงาน
ในสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตรา
นอกสถานที่*

สวัสดิการพนักงาน

ธนาคารมีความปรารถนาที่จะเห็นพนักงานทุกคน ความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์ มีหลักประกัน ที่มั่นคงในการทำงาน โดยจัดค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิต เพื่อเป็นการตอบแทนแก่พนักงานทุกคนที่ได้ทุ่มเท พลังกาย พลังใจและพลังความคิดในการทำงาน ให้กับธนาคาร

ธนาคารได้จัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถ ดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามความเหมาะสม กับสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน โดย สวัสดิการที่ธนาคารจัดให้สำหรับพนักงานถือว่า ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของพนักงาน ได้เทียบเท่าธุรกิจชั้นนำในประเทศไทย

สวัสดิการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี

สวัสดิการสำหรับพนักงานของธนาคาร ประกอบด้วย บริการเพื่อสนับสนุนการและการดูแลสุขภาพของพนักงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร และที่สมาคมสโมสรธนาคารกรุงเทพ ถนนศรีนครินทร์ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีบริการทางการแพทย์ให้กับพนักงานทุกคน โดยพนักงานสามารถใช้บริการได้ที่ **บริการสุขภาพ** อาคารสำนักงานใหญ่ ชั้น 4 ถนนสีลม และที่อาคารพระราม 3 ชั้น 2 ถนนพระราม 3 โดยที่สำนักงานใหญ่ธนาคารได้จัดให้มีแพทย์ทั่วไป และแพทย์เฉพาะทางอยู่ประจำ รวมถึงบริการ การตรวจสุขภาพประจำปี นอกจากนี้ หากพนักงาน ไปรับการตรวจรักษาที่สถานพยาบาลภายนอก จะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลและทันตกรรม ได้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ และพนักงาน ที่เกษียณอายุจากการทำงานยังสามารถเข้ารับบริการ ตรวจรักษาที่บริการสุขภาพของธนาคารได้อีกด้วย โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายยาและค่าแพทย์

* เป็นสวัสดิการที่พิจารณาเพิ่มเติมในปี 2559

สวัสดิการเกี่ยวกับเวลาทำงาน

ธนาคารกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับพนักงานในการลาป่วย การลาพัก การลาเพื่อคลอดบุตร การลาเพื่อดูแลภรรยาคลอดบุตร การลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ การลาอุปสมบท และการลาเพื่อรับราชการทหาร เป็นต้น ธนาคารยังได้เพิ่มสิทธิประโยชน์ในบางเรื่องให้แก่พนักงานดีกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด เช่น การลาป่วย ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ลาป่วยได้ 30 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็ม แต่ธนาคารจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานที่ลาป่วยมากกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดโดยจ่ายสูงสุดถึง 90 วันทำการ

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ธนาคารจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่พนักงานสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกโดยเลือกนโยบายการลงทุนได้ตามความประสงค์ของพนักงานแต่ละคน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนแล้ว ได้จัดให้มีการลงทุนในลักษณะที่พนักงานสามารถเลือกระดับความเสี่ยงได้ด้วยตนเอง (Employee's Choice) จากนโยบายการลงทุน 5 ระดับ ตั้งแต่นโยบายที่มีความเสี่ยงน้อยมาก มีความเสี่ยงน้อย มีความเสี่ยงปานกลาง มีความเสี่ยงสูง และมีความเสี่ยงสูงกว่า โดยพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสามารถเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้งในช่วงเวลาที่กำหนด

สวัสดิการเงินกู้

ธนาคารจัดสวัสดิการเงินกู้ให้แก่พนักงานตามความประสงค์และความจำเป็น เพื่อแบ่งเบาภาระของพนักงาน โดยครอบคลุมถึงการซื้อที่ดินหรือบ้าน หรือการปลูกสร้างบ้านเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย การซ่อมแซม ดัดแปลง หรือต่อเติมที่อยู่อาศัยของตนเอง การซื้อรถยนต์ ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาบุตร การซื้อเครื่องใช้จำเป็นสำหรับการครองชีพ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของพนักงาน และการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สวัสดิการเงินสงเคราะห์

ในกรณีที่พนักงานถึงแก่กรรมหรือพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ในธนาคาร อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่ ธนาคารได้จัดให้มีสวัสดิการเงินสงเคราะห์ครอบครัวของพนักงานที่ถึงแก่กรรมหรือทุพพลภาพ นอกจากนั้นพนักงานที่มีบุตรจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเป็นรายเดือน เดือนละ 600 บาท สำหรับบุตร 3 คนแรก จนสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี นอกเหนือจากเงินสงเคราะห์ที่ได้รับตามกฎหมายประกันสังคม

กองทุนประกันสังคม

ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายกองทุนประกันสังคม โดยส่งเงินสมทบในส่วนของนายจ้างครบถ้วนและตรงเวลา





สวัสดิการเพิ่มเติมในปี 2559

ในปี 2559 ธนาคารได้เพิ่มเติมสวัสดิการให้แก่พนักงานอีกหลายด้าน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน เช่น สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน วงเงินสูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยของลูกค้าชั้นดี (MLR) -0.25% ต่อปี โดยไม่ต้องใช้หลักประกัน ระยะเวลาผ่อนชำระไม่เกิน 3 ปี และกู้ได้ไม่เกิน 3 ครั้งตลอดระยะเวลาที่ทำงาน กับธนาคาร

ธนาคารจัดเงินช่วยเหลือพิเศษในอัตรา 3,500 บาทต่อเดือน ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน และในสำนักงาน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศนอกสถานที่ ซึ่งเปิดให้บริการตลอด 7 วัน โดยกำหนดตารางทำงานให้พนักงานทำงาน 4 วัน หยุด 2 วัน ซึ่งเริ่มปฏิบัติแล้วในปี 2559

สวัสดิการเงินกู้ศึกษาบุตรประจำปี 2559 โดยเพิ่มวงเงินกู้สูงสุดจากเดิม 1 เท่าของเงินเดือนให้เป็น 1.5 เท่าของเงินเดือน

ธนาคารปรับอัตราเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงาน เพิ่มขึ้นจากเดิมอีกร้อยละ 0.75 สูงสุดร้อยละ 8.75 ในปีที่ผ่านมา

การจัดการแรงงาน และแรงงานสัมพันธ์

ธนาคารได้แจ้งขอบเขตการจ้างงาน รายละเอียดและเงื่อนไขการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ตอบแทนให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน ก่อนการรับเข้าปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานของธนาคาร

ธนาคารมีสหภาพแรงงาน 3 สหภาพ ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ สหภาพพนักงานธนาคารกรุงเทพ และสหภาพแรงงานผู้บังคับบัญชา ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในปี 2559 ได้มีการประชุมหารือร่วมกันเกี่ยวกับข้อเรียกร้อง

ที่เป็นไปด้วยบรรยากาศฉันมิตร และได้ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ในปี 2559 มีพนักงานและผู้บังคับบัญชาร่วมเป็นสมาชิกสหภาพ จำนวน กว่า 10,000 คน เพื่อเป็นตัวแทนด้านแรงงานสัมพันธ์ให้กับพนักงาน ทั้งหมดของธนาคาร ทำให้ไม่เกิดปัญหาหรือข้อเสียหายต่อธนาคาร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงงานสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจแต่อย่างใด

สุขอนามัยและความปลอดภัย ในการทำงาน

คณะกรรมการสุขอนามัยและความปลอดภัย ในการทำงาน

ธนาคารมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำสำนักงานและสาขาที่มีพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ทั้งในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด รวมทั้งสิ้น 37 แห่ง เพื่อดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

คณะกรรมการ ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการ 1 คน กรรมการผู้แทนระดับบังคับบัญชา และกรรมการผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมเป็นคณะกรรมการ มีวาระปฏิบัติหน้าที่ 2 ปี

ในรอบปีที่ผ่านมา คณะกรรมการ ได้สรุปสถานะในเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัย โดยพบว่าอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานเกิดขึ้นกับพนักงาน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด โดยไม่มีกรณีการได้รับเชื้อโรคที่สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่แต่อย่างใด

บริการสุขภาพสำหรับพนักงาน

สถิติพนักงานที่เข้ารับบริการตรวจรักษาจากบริการสุขภาพ ภายในธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 - วันที่ 30 กันยายน 2559 พบว่ามีพนักงานเข้าใช้บริการรวม 39,999 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2558 ร้อยละ 10.6 โดยธนาคารสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 2.0

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้สวัสดิการการรักษาพยาบาลกรณีที่พนักงานเลือกใช้สถานพยาบาลภายนอก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน โดยสถิติในช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 - วันที่ 30 กันยายน 2559 มีจำนวนพนักงานใช้บริการสถานพยาบาลภายนอกและส่งเบิกค่ารักษาพยาบาลรวมค่าทันตกรรมทั้งหมด 50,970 กรณี เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2558 ร้อยละ 2.9 ใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 4.25 ทั้งนี้เนื่องจากการปรับขึ้นค่าบริการของสถานพยาบาลภายนอกและค่ายาที่สูงขึ้นทุกปี



การอบรมและการให้ความรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานแก่พนักงาน



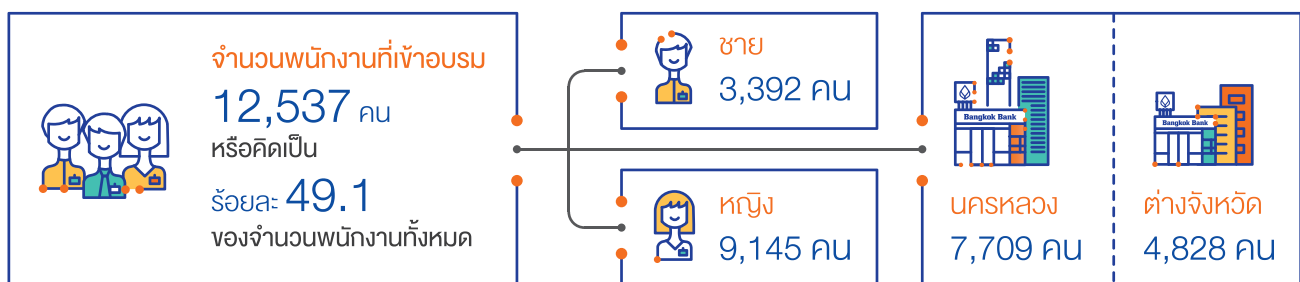
ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมง
การฝึกอบรม รวม
30 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



จำนวนหลักสูตร
ที่เปิดอบรม
100 หลักสูตร



จำนวนรุ่น
ที่เข้าอบรม
598 รุ่น



การใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้วยการนำเทคโนโลยีการศึกษาแบบออนไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน ในลักษณะที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยตนเอง

การสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มและสร้างสรรค์นวัตกรรม

ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มและสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบริการ Bualuang mBanking ที่เปิดตัวเมื่อต้นปี 2557 ธนาคารได้จัดกิจกรรมให้พนักงานเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นการออกแบบหน้าจอ การวางแผนต่างๆ ขั้นตอนการใช้งาน และภาษาที่ใช้ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีให้แก่ลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารยังทำการวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อรับทราบความต้องการของลูกค้าและนำมาพัฒนาบริการ โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ลูกค้าภายนอก ด้วยเครื่องมือสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) การทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการติดตามความเคลื่อนไหวในสื่อสังคม (Social Monitoring) และลูกค้าภายใน โดยรับฟังข้อมูลจากพนักงานในหน่วยงานต่างๆ พนักงานสาขา และพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่งผลให้บริการ Bualuang mBanking เติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งจำนวนผู้ใช้บริการ ปริมาณการทำธุรกรรม มูลค่า

ธุรกรรม ได้รับเสียงตอบรับในเชิงบวกจากผู้ใช้บริการและลูกค้าเดิมของธนาคารมาโดยตลอด

ในปี 2559 ธนาคารได้รับรางวัลจากหลายองค์กร ที่เป็นเครื่องยืนยันว่า การมีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็นริเริ่มต่อบริการ Bualuang mBanking ของธนาคาร สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ด้วยการนำเสนอบริการที่ครอบคลุมการทำธุรกรรมประจำวัน ทั้งนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาและเพิ่มบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มและสร้างสรรค์นวัตกรรม

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้จัดโครงการประกวดคลิปวิดีโอการให้บริการด้านต่างประเทศแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสาขาจากทั่วประเทศมีส่วนร่วมในการนำเสนอเทคนิคการให้บริการด้านต่างประเทศสำหรับกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้อง เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและใช้บริการอื่นๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และใช้เป็นสื่อในการอบรมบริการด้านต่างประเทศให้แก่พนักงานสาขา โดยให้พนักงานแต่ละสาขาส่งคลิปวิดีโอ ความยาวไม่เกิน 5 นาที แนะนำบริการด้านต่างประเทศ โดยธนาคารได้เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมลงคะแนนคลิปวิดีโอที่ชื่นชอบผ่านเว็บไซต์ภายใน BBL Connect ผู้ชนะจะได้รับรางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจในการขับเคลื่อนความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่นำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมขึ้นในธนาคาร

หลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สู่การทำงานในอนาคต

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพพร้อมและเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยธนาคารมีหน่วยงานบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีศักยภาพพร้อมต่อการขยายตัวและการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงพัฒนาผู้นำให้สามารถบริหารงานและบริหารคนสู่เป้าหมายองค์กรได้สำเร็จ ด้วยเนื้อหา เครื่องมือ และวิธีการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และมุ่งมั่นในการขยายช่องทางการเรียนรู้และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร

ตัวอย่างหลักสูตรและโปรแกรมการพัฒนาบุคลากร ที่สำคัญมีดังนี้



หลักสูตรปฐมนิเทศในรูปแบบออนไลน์ สำหรับพนักงานในต่างจังหวัด

ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานจัดรับใหม่ในรูปแบบออนไลน์สำหรับพนักงานในต่างจังหวัดที่ไม่สามารถเข้ารับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศได้ตั้งแต่วันแรกในการเริ่มงานกับธนาคาร เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับองค์กรอย่างถูกต้องตั้งแต่วันแรกของการทำงานที่ธนาคาร การเลือกใช้รูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ หรือ Gen Y ที่ชอบแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และสามารถใช้เวลาได้อย่างคล่องแคล่ว

การปฐมนิเทศออนไลน์ได้รับการสร้างสรรค์ขึ้นในรูปแบบของเกม มีกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสอดแทรกอยู่ในเนื้อหา เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ช่วยให้พนักงานใหม่ที่สังกัด



ตามภูมิภาคต่างๆ ปรับตัวเข้ากับการทำงานของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว สามารถเรียนรู้และเข้าใจถึงเจตนารมณ์ขององค์กรได้อย่างชัดเจน สร้างความรู้สึกรัก ภูมิใจ ประทับใจและผูกพันกับองค์กรอย่างลึกซึ้ง

หลักสูตรนี้ได้รับการออกแบบให้พนักงานใหม่ ได้เข้ามาเรียนรู้ร่วมกันกับเพื่อนพนักงานรุ่นเดียวกันอีกครั้งที่ศูนย์ฝึกอบรมในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรและบทบาทการเป็นพนักงานที่ธนาคารคาดหวัง รวมทั้งเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานให้กับธนาคารอย่างมืออาชีพ หลักสูตรปฐมนิเทศในรูปแบบออนไลน์ ได้เริ่มดำเนินการในเดือนมิถุนายน ปี 2559 มีพนักงานใหม่ได้เข้ารับการอบรมแล้วทั้งสิ้น 375 คน

การพัฒนากทักษะภาษาอังกฤษ ผ่าน Mobile Application (โครงการ Enhance Language Agility)

เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ Regionalization และ Digitalization ของธนาคาร ธนาคารได้ริเริ่มโครงการ Enhance Language Agility ผ่าน Mobile Application โดยมุ่งเพิ่มทักษะของพนักงานในการใช้ภาษาอังกฤษ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธนาคารในระดับนานาชาติ โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการขยายช่องทางการเรียนรู้ในโลกยุคดิจิทัลไม่ให้เกิดข้อจำกัดทั้งในด้านเวลาและสถานที่ สามารถเข้าถึงผู้เรียนได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา

โครงการ Enhance Language Agility ในปี 2559 ได้เริ่มทดลองในรุ่นที่ 1 จำนวน 1,000 คน สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง รายปลีก



และลูกค้าบุคคล โดยแบ่งการเรียนรู้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ ภาษาอังกฤษพื้นฐาน (Start-up English) เพื่อใช้งานในชีวิตประจำวัน และภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ (Business English) เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน ซึ่งธนาคารจะดำเนินการต่อเนื่องในปี 2560 โดยขยายไปยังกลุ่มพนักงานทั้งสายธุรกิจและสายสนับสนุน อีกจำนวน 2,000 คน ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยไม่มีข้อจำกัดทั้งด้านเวลาและสถานที่ และสามารถนำความรู้และทักษะภาษาอังกฤษไปปรับใช้ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตรการบริหารและพัฒนาคน เพื่อความสำเร็จขององค์กรสำหรับเจ้าหน้าที่บริหาร (BBL People Manager: Managing People for Success)

เป็นหลักสูตรที่เน้นการพัฒนามุมมอง แนวคิดและความสามารถในการดูแลและสร้างทรัพยากรบุคคลที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารได้อย่างยั่งยืน เป็นการพัฒนาสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและพัฒนาพนักงานที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร หลักสูตรนี้ผู้เข้ารับการอบรมจะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันและสามารถนำหลักทฤษฎีไปใช้ในทางปฏิบัติจริงได้มากที่สุด การเรียนรู้ ตลอดระยะเวลาการอบรม 4 วัน ประกอบด้วย การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การฝึกปฏิบัติ (Practical Training) และกรณีศึกษา (Case Study) เพื่อเพิ่มความเข้าใจในแต่ละหัวข้อการเรียนรู้ โดยจะมีการประมวลความรู้ในวันสุดท้ายของการอบรม เพื่อนำเสนอแนวทางการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้จริง ในปี 2559 มีการจัดอบรมทั้งสิ้น 5 รุ่น รวมจำนวนเจ้าหน้าที่บริหารที่ได้รับการอบรมทั้งสิ้น 152 คน

การสัมมนาเพื่อการพัฒนาตนเองและเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้: Knowledge Day Forum 2559 (Building Learning Agility)

เป็นโครงการที่ธนาคารจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และพัฒนาทักษะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม ตอบโจทย์ของธนาคารในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ทั่วถึงมากขึ้น รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝังค่านิยมให้พนักงานรักการพัฒนาตนเองและพัฒนาความรู้เพื่อให้สามารถรับมือการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจได้ในอนาคต ในแต่ละปี ธนาคารได้คัดสรรหัวข้อตามแนวโน้มของการแข่งขันธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคตอย่างเหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าอบรม เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ได้จริงเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและตัวของผู้เข้าอบรมโดยตรง

ในปี 2559 หลักสูตรนี้ มุ่งเน้นการสร้างทักษะเพื่อการทำงานในอนาคตให้กับพนักงานของธนาคาร ปลูกฝังค่านิยมในการพัฒนาตนเอง และมีความคล่องตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การแข่งขัน ความหลากหลายของภาษาและวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจและการติดต่อประสานงานต่างๆ ซึ่งจะกลายมาเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

หลักสูตรนี้ ประกอบด้วยองค์ความรู้ในด้านต่างๆ ได้แก่ Digital Mindset, Change within You, Cross Cultural Diversity Management และ Collaboration for Synergy





โครงการผู้บริหารทดแทน

โครงการเพื่อเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับสายลูกค้านุคคล และสายลูกค้าธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจอย่างรวดเร็วของธนาคารและทดแทนผู้บริหารที่เกษียณอายุโดยหลักสูตรนี้จะเน้นการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสู่การเป็นผู้บริหารโดยใช้รูปแบบอบรมเชิงปฏิบัติการ และการฝึกภาคปฏิบัติ (On-the-Job Training) เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะทั้งด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และภาวะผู้นำ เตรียมความพร้อมสู่การเป็นผู้บริหารสาขาและสำนักธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2559 มีการพัฒนาผู้บริหารทดแทนรวม 7 รุ่น 151 คน

หลักสูตรเข้าใจลูกค้าเพื่อสนองตอบความต้องการแบบครบวงจร (Customer Insight & Total Solution Program)

หลักสูตรที่พัฒนาศักยภาพให้กับผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์และผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ในการวิเคราะห์ภาพรวมและกระบวนการทางธุรกิจของลูกค้า มองเห็นช่องทางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารแบบครบวงจร (Integrated Product for Total Solution) เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร สามารถให้คำแนะนำกับทีมเพื่อเสริมสร้างการทำงานร่วมกัน มีรูปแบบและกระบวนการเรียนรู้ที่ต้องผ่านประสบการณ์จริงจากการลงมือปฏิบัติ ตลอดจนมีการติดตามผลในการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง โดยในปี 2559 ได้มีการจัดการอบรมกลุ่มนำร่องจำนวน 1 รุ่น ให้กับผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ของสายลูกค้าธุรกิจรายกลางต่างจังหวัด จำนวน 45 คน

การคุ้มครองและคำนึงถึง สิทธิมนุษยชน

ธนาคารกำหนดแนวปฏิบัติด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยการดำเนินกิจการอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจมีต่อสิทธิของพนักงาน ชุมชน สังคม และผู้เกี่ยวข้อง โดยดูแลและระมัดระวังไม่ให้การดำเนินกิจการของธนาคารก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน และไม่ร่วมกระทำการในอันที่จะก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตลอดห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร

ธนาคารได้เผยแพร่แนวปฏิบัติดังกล่าวต่อพนักงานของธนาคาร ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียทั่วไป ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร อีกทั้งพนักงานยังสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ภายในธนาคาร BBL Connect

ด้วยสภาพแวดล้อมด้านสังคมและการทำงานในประเทศไทยไม่เกิดปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งแยกชนชั้น การกีดกันระหว่างเพศ และชนกลุ่มน้อยในระดับรุนแรง ทำให้ในปีที่ผ่านมา ธุรกิจของธนาคารไม่เคยเกิดเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด

แนวปฏิบัติด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนของธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณและจริยธรรมของธุรกิจของธนาคาร ซึ่งให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละบริษัท นอกจากนี้ บริษัทที่ให้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสาขาสำนักงานธุรกิจ และสถานประกอบการของธนาคารที่จะต้องหมุนเวียนเข้ารับการอบรมให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมา บริษัทรักษาความปลอดภัยรายงานให้ธนาคารทราบว่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้กับธนาคารเข้ารับการอบรมในด้านการปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยอย่างถูกวิธี จำนวน 263 คน

สิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน โดยทั่วไป ธนาคารถือว่าธุรกิจที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นผู้จัดหาทรัพยากรในการดำเนินงานของธนาคารในฐานะผู้ขาย ผู้รับจ้าง หรือผู้รับช่วงการบริการ ตลอดจนลูกค้าหรือผู้รับบริการจากธนาคารที่ต้องมีการทำสัญญาทางธุรกิจซึ่งกันและกัน โดยเงื่อนไขของสัญญาจะคำนึงถึงการรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะในเรื่องของการรับผิดชอบต่อความเสียหาย เงื่อนไขด้านแรงงาน การใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ ตลอดจนการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น ในกรณีของการจัดจ้างหรือรับจ้างช่วงที่มีเรื่องของสิทธิมนุษยชนประกอบในสัญญา ธนาคารจะพิจารณาเฉพาะบริษัทที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทยในการรับงานบริการให้กับธนาคาร ตลอดไปจนถึงผู้รับช่วงทุกราย เป็นต้น

ด้วยมาตรการดังกล่าว ในรอบปีที่ผ่านมา จึงไม่ปรากฏเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมที่เกิดจากกระบวนการเชื่อมโยงในห่วงโซ่อุปทาน และกระบวนการทางธุรกิจอื่นๆ ที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

การให้ความสำคัญ ต่อชุมชนและสังคม

“ธนาคารยังคงดำเนินการลงทุน
เพื่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง
และหลากหลาย”



กลยุทธ์และเป้าหมาย ของการลงทุนเพื่อสังคม และชุมชน

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารยังคงยึดมั่นอยู่กับเป้าหมายที่ธนาคารมีความเชื่อมั่นว่า เป็นกลยุทธ์ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์และความจริงใจในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไทยที่ธนาคารได้รับการยอมรับมาอย่างต่อเนื่อง ใน 3 ด้านหลัก ได้แก่

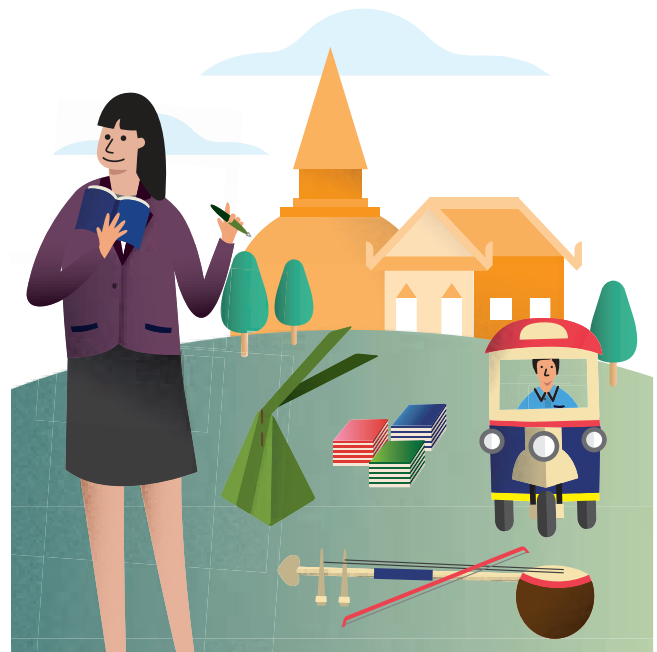
- ด้านศิลปวัฒนธรรม และวรรณกรรมไทย
- ด้านการมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชนไทย
- ด้านการสนับสนุนสิ่งที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจที่สังคมไทยเคารพและเทิดทูน

ธนาคารกำหนดแผนงบประมาณประจำปีสำหรับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยแบ่งสัดส่วนการลงทุนด้านงบประมาณให้แก่โครงการที่เป็นกิจกรรมหลัก ร้อยละ 43 และโครงการเริ่มใหม่หรือโครงการด้านชุมชน สังคมและสาธารณประโยชน์อื่นๆ ร้อยละ 57 การจัดสรรงบประมาณภายใต้โครงการหลัก ธนาคารกำหนดสัดส่วนสำหรับกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 18 ด้านการศึกษา ร้อยละ 16 และด้านศาสนาและพระมหากษัตริย์ ร้อยละ 9

กิจกรรมหลักที่ธนาคารดำเนินการในปี 2559 มีดังนี้

ด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรม และวรรณกรรมไทย

ธนาคารตระหนักว่า ศิลปะและวัฒนธรรม คือรากฐานที่สำคัญของสังคม โดยเฉพาะศิลปะและวัฒนธรรมไทย ซึ่งมีเอกลักษณ์โดดเด่นและสะท้อนความเป็นชาติไทย ธนาคารจึงส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมไทยมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านดนตรี นาฏศิลป์ และวรรณกรรม ซึ่งส่งผลให้ศิลปินหลายท่านที่เริ่มต้นจากการแสดงผลงานผ่านกิจกรรมของธนาคารสามารถพัฒนาความสามารถจนเป็นศิลปินที่มีชื่อเสียงในปัจจุบัน ถือเป็นความภาคภูมิใจของธนาคารที่กิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเหล่านี้ได้สนับสนุนและส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมไทย ซึ่งเป็นมรดกอันล้ำค่าของชาติให้ดำรงคงอยู่ต่อไป สอดคล้องกับสัญลักษณ์ทางธุรกิจของธนาคารรูปดอกบัวหลวงที่แสดงออกถึงความเป็นไทย



กิจกรรมจัดประกวดดนตรีไทยประเภทวงมโหรีระดับมัธยมศึกษา “ประลองเพลง ประเลงมโหรี”

		2555	2556	2557	2558	2559
	จำนวนโรงเรียนที่เข้าประกวด	45	53	50	61	50
	จำนวนวงที่เข้าประกวด	9	15	18	21	17
	จำนวนผู้เข้าประกวด	224	333	376	469	354

กิจกรรม “เสนาะเสียงมโหรี ฟังดนตรีในสวน”

	จำนวนโรงเรียนที่ร่วมแสดง	5	5	4	4	4
	จำนวนผู้ชมการแสดง	800	1,000	850	900	1,000

กิจกรรม “สังคีตสราญรมย์”

	จำนวนครั้งที่จัดแสดง	24	24	24	24	19
	จำนวนผู้ชมการแสดง	5,749	6,350	6,475	6,500	5,520

กิจกรรม “ไหว้ครูดนตรีและนาฏศิลป์ไทย”

	จำนวนครั้งที่จัดแสดง	1	1	1	1	1
	จำนวนผู้ชมการแสดง	350	300	350	250	400

ดนตรีและนาฏศิลป์ไทย

ธนาคารก่อตั้ง ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ขึ้นในปี 2522 เพื่ออนุรักษ์ และส่งเสริมดนตรีนาฏศิลป์และการแสดงพื้นบ้านไทยอย่างยั่งยืน และได้ดำเนินกิจกรรมตามแนวทางดังกล่าวมาโดยตลอด ส่งผลให้ธนาคารได้รับความเชื่อถือจากแวดวงดนตรีและนาฏศิลป์ไทยในฐานะ ผู้สนับสนุนศิลปะแขนงนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีสายสัมพันธ์อันดีกับศิลปิน ครูอาจารย์และนักศึกษาวิชาดนตรีและนาฏศิลป์ไทย ตลอดมา กิจกรรมที่ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ริเริ่มและดำเนินการ มาอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้

ศูนย์สังคีตศิลป์ ธนาคารกรุงเทพ ร่วมกับกรมกิจการเด็กและเยาวชน จัดการประกวดดนตรีไทยประเภทวงมโหรีระดับมัธยมศึกษา “ประลอง เพลง ประเลงมโหรี” ตามแนวพระราชดำริ ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตั้งแต่ปี 2529 และดำเนินการมา อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนที่สนใจดนตรีไทย ได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะการบรรเลงมโหรีอย่างถูกต้องตามแบบแผน ที่ได้รับการสืบทอดมาจากโบราณจารย์ มีจำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วม ประกวดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2559 มีจำนวน 50 โรงเรียน และธนาคารยังเผยแพร่ความสามารถของเยาวชนที่ได้รับรางวัลออกสู่ สาธารณะ ผ่านกิจกรรม “เสนาะเสียงมโหรี ฟังดนตรีในสวน”





การจัดกิจกรรม “สังคีตสราญรมย์” ที่ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปได้ชมศิลปะการแสดงของไทยที่นับวันจะหาชมได้ยาก และเปิดโอกาสให้ศิลปินและคณะนาฏศิลป์ไทยได้มีเวทีแสดงความสามารถสู่สายตาประชาชน โดยศูนย์สังคีตศิลป์ของธนาคาร ได้จัดการแสดงมาแล้วรวม 127 ครั้ง ตั้งแต่ปี 2554 มีผู้เข้าร่วมมากกว่า 30,000 คน การแสดงสังคีตสราญรมย์ยังสร้างแรงจูงใจให้เยาวชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนใกล้เคียงกับสถาบันคึกฤทธิ์ ซึ่งเป็นสถานที่จัดแสดง เยาวชนทั่วไปสามารถสมัครเรียนดนตรีและนาฏศิลป์ไทยได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ ศูนย์สังคีตศิลป์ของธนาคาร ยังเปิดบริการห้องสมุดที่รวบรวมข้อมูลทางศิลปะและวัฒนธรรมไว้มากมาย โดยเฉพาะในสาขาศิลปะการแสดง โดยมีหนังสือมากกว่า 15,000 เล่ม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกการแสดงนาฏดุริยางคศิลป์ประเภทต่างๆ เปิดให้ผู้สนใจเข้าศึกษาค้นคว้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

เพื่อเป็นการสนับสนุนงานดนตรีและนาฏศิลป์ไทยให้มีความยั่งยืน ธนาคารยังจัดงาน “ไหว้ครูดนตรีและนาฏศิลป์ไทย” ประจำปี ที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร โดยในปีที่ผ่านมา มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 400 คน สะท้อนว่า การสืบสานภูมิปัญญาไทยด้านดนตรีและนาฏศิลป์ที่ธนาคารดำเนินการมีการขยายผลสู่สังคมออกไปได้อย่างต่อเนื่อง



วรรณกรรมไทย

ธนาคารได้สานต่อโครงการสร้างสรรค์วรรณศิลป์ “กวีปากกาทอง” เป็นปีที่ 2 เพื่อส่งเสริมและจูงใจให้เยาวชนไทยในระดับอุดมศึกษาได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะ และสืบสานการประพันธ์บทกวีกรอ ซึ่งเป็นการต่อยอดทางศิลปะและวัฒนธรรมของไทยอีกแขนงหนึ่ง โดยธนาคารได้จัดกิจกรรมเสวนาให้กวีที่มีชื่อเสียง นำโดย ศิลปินแห่งชาติสาขาวรรณศิลป์ นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ พร้อมด้วย อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอักษรศาสตร์และวรรณศิลป์ ออกไปถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์การประพันธ์บทกวีกรอให้แก่เยาวชนในทั้ง 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ พร้อมทั้งเชิญชวนเยาวชนให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ เจ้าของผลงานที่คณะกรรมการพิจารณาแล้วว่าดีที่สุดของแต่ละภูมิภาคจะได้รับ ปากกาสลักชื่อโครงการเป็นรางวัลประกาศเกียรติคุณ โครงการนี้มีเยาวชนเข้าร่วมแล้วกว่า 2,000 คน

ธนาคารยังคงสนับสนุนการสร้างสรรค์วรรณกรรมไทย เพื่อพัฒนาสู่การรับรู้ในระดับสากล เช่น รางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียน หรือ “รางวัลซีไรต์” ที่ธนาคารให้การสนับสนุนมากกว่า 30 ปี โดยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เชิญนักเขียนที่ได้รับรางวัลของแต่ละปีจากทั้ง 10 ประเทศ มาร่วมการเสวนาที่สำนักงานใหญ่ สีลม เพื่อแบ่งปันแนวคิดและมุมมองที่ต่อนักเขียนประสบความสำเร็จ ให้เยาวชนและผู้สนใจได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิด

นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมกับ บริษัท สำนักพิมพ์ประพันธ์สาส์น จำกัด สนับสนุน “รางวัลขมनाด” ซึ่งเป็นรางวัลวรรณกรรมที่จัดขึ้นต่อเนื่องมาเป็นครั้งที่ 5 เพื่อยกย่องนักเขียนสตรีไทยที่มีผลงานงานเขียนประเภทอรรถคดี (Non-fiction) ดีเด่น และสนับสนุนการแปลเป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเขียนไทยได้มีโอกาส นำผลงานเสนอสู่ตลาดโลก และโครงการ “อ่าน เขียน เรียน รู้” เพื่อบ่มเพาะนักเขียนรุ่นใหม่ โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ถึงระดับปริญญาตรี ส่งบทสรุปย่อของหนังสือที่กำหนด เพื่อค้นหาเจ้าของผลงานที่ดีที่สุด 40 คน เข้าร่วมกิจกรรมค่ายพัฒนานักเขียนด้วยการอบรมแบบเข้มข้น เพื่อพัฒนาทักษะและคุณภาพให้ดีขึ้น ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมค่ายพัฒนานักเขียน ยังจะได้รับทุนสนับสนุนจากธนาคารจำนวน 20,000 บาท เพื่ออุทิศเวลา เป็นทูตส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านเป็นระยะเวลา 1 ปี ในปี 2559 มีเยาวชนส่งผลงานเข้าร่วมกิจกรรมกว่า 450 คน และได้คัดเลือกผลงานนิพนธ์วรรณกรรมจากค่ายพัฒนานักเขียนในปี 2559 จำนวน 18 ชิ้น และในปี 2558 จำนวน 10 ชิ้น มาจัดรวมเล่มและตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่ผลงานให้น้องๆ เยาวชนรุ่นหลังได้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางสำหรับพัฒนานตนเอง

ธนาคารยังได้จัดทำรายการ “ลักษณะไทย” ในรูปแบบสารคดีสั้นทางโทรทัศน์ ออกอากาศเพื่อนำเสนอสาระความรู้จากหนังสือลักษณะไทยทั้ง 4 เล่ม ได้แก่ พระพุทธปฏิมา อัตลักษณ์พุทธศิลป์ไทย ภูมิหลัง ศิลปะการแสดง และวัฒนธรรมพื้นบ้าน ที่รวบรวมภูมิปัญญาไทยไว้อย่างสมบูรณ์ที่สุด เพื่อเป็นการสืบสานและอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยให้ดำรงในสังคมสืบต่อไป

ด้านการมอบโอกาสในการศึกษาให้แก่เยาวชนไทย

อาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในชนบท

ธนาคารดำเนินกิจกรรมส่งเสริมระบบการศึกษาพื้นฐานของชาติ ให้มีพัฒนาการที่เพียงพอต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้วยการสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น โดยธนาคารได้ริเริ่มโครงการ “จัดสร้างอาคารเรียนธนาคารกรุงเทพในชนบท” ตั้งแต่ปี 2518 จนถึงปี 2559 ที่ผ่านมา ธนาคารได้มอบอาคารเรียนให้แก่โรงเรียนไปแล้ว 29 แห่ง ใน 28 จังหวัดทั่วประเทศ และมีนักเรียนที่ได้รับประโยชน์จากโรงเรียนเหล่านี้ปีละกว่า 10,000 คน โดยธนาคารสนับสนุนงบประมาณการลงทุนไปแล้วทั้งสิ้นประมาณ 35 ล้านบาท

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มอบทุนการศึกษาแก่นักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ อาทิ ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และร่วมสมทบกองทุนการศึกษาและพัฒนาการวิจัย สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป สำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท ภาคภาษาอังกฤษในประเทศและต่างประเทศ โดยธนาคารได้สนับสนุนการให้ทุนการศึกษามาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 50 ปีแล้ว

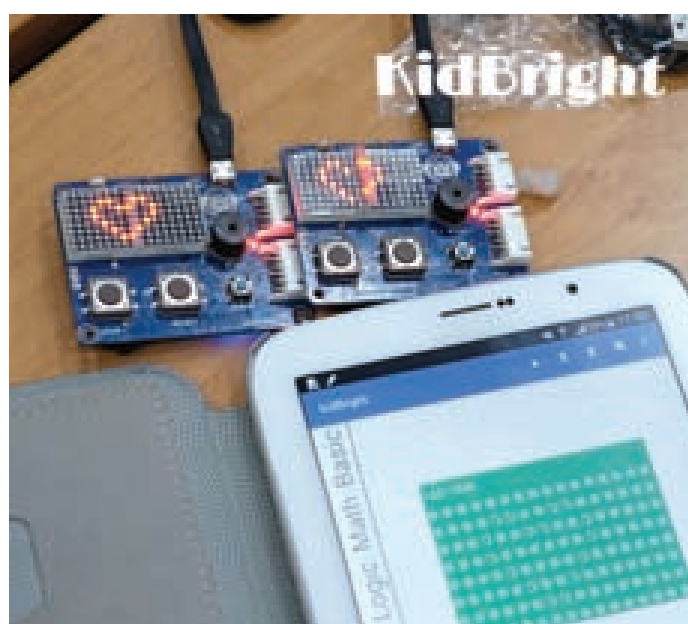
ธนาคารคู่บ้านคู่เมือง

ในด้านการช่วยเสริมสร้างทักษะในการทำงานในอนาคตให้กับเยาวชนในระดับต่างๆ ที่นอกเหนือจากหลักสูตรปกติ ในสถานศึกษา ธนาคารได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรที่จะช่วยเติมเต็มพื้นฐานในเชิงเศรษฐกิจและธุรกิจ เช่น หลักสูตร “ธนาคารคู่บ้านคู่เมือง” (Student Internship Program - SIP) ภายใต้แนวคิด “Powering Your Future” สำหรับนักเรียนระดับอุดมศึกษา ในปี 2559 ซึ่งเป็นปีที่ 34 ของโครงการ มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม 298 คน รวมนักศึกษาที่ผ่านการอบรมแล้ว 67 รุ่น เป็นจำนวนมากกว่า 6,000 คน โดยมีผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเข้าร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้และประสบการณ์โดยตรงแก่เยาวชนเหล่านี้



บิวทลงเพื่อ KidBright

เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งสู่การเป็น Digital Thailand ธนาคารได้ร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ดำเนินการจัดโครงการ “บิวทลงเพื่อ KidBright” ในการผลิตชุดวงจรอิเล็กทรอนิกส์ “KidBright Board” ที่สามารถแสดงผลเป็นภาพและเสียงตามชุดคำสั่ง (Programming) ที่ได้รับจากสมาร์ทโฟนในระบบแอนดรอยด์ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ จำนวน 500 ชุด เพื่อมอบให้แก่โรงเรียนที่ร่วมโครงการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นำไปให้นักเรียนฝึกเขียนชุดคำสั่งเพื่อสั่งการให้ KidBright Board แสดงผล และคิดหาวิธีนำการแสดงผลไปประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้เยาวชนสำหรับการศึกษาต่อในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์



Junior Achievement – Company Program

หลักสูตร “Junior Achievement Company Program” (JA Company Program) เป็นหลักสูตรสร้างความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจให้กับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่ดำเนินการได้ผลสำเร็จมาแล้วในหลายประเทศ โดยในประเทศไทย ธนาคารได้ร่วมมือกับมูลนิธิจูเนียร์อะชีฟเมนต์ ประเทศไทย ซึ่งเป็นสาขาขององค์กรไม่แสวงหากำไรจากประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้เป็นภาษาไทย ซึ่งนักเรียนจะได้รับความรู้จากการทดลองทำธุรกิจจริง โดยการนำผลิตภัณฑ์ที่นักเรียนสร้างสรรค์ขึ้น มาจำหน่ายในงานนิทรรศการ ณ ศูนย์การค้าเอ็มควอเทียร์ ซึ่งมีโรงเรียนที่ได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรในปีนี้อยู่จำนวน 25 แห่ง มีโรงเรียนที่สมัครเข้าร่วมแข่งขันนำผลิตภัณฑ์มาจำหน่ายในงานนิทรรศการจำนวน 20 แห่ง นักเรียนสามารถระดมทุนก่อตั้งธุรกิจได้รวม 150,000 บาท สร้างยอดขายรวม 622,228 บาท และมีกำไรสุทธิรวม 218,758 บาท ทั้งนี้ นักเรียนได้แบ่งยอดกำไรสุทธิ

เพื่อตอบแทนสังคมเป็นจำนวน 41,554 บาท หลักสูตรนี้ทำให้นักเรียนได้ประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ต้องแข่งขันกันภายใต้กฎเกณฑ์ความเป็นธรรม และเห็นความสำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ

ตลอด 3 ปีของโครงการนี้ มีโรงเรียนที่ได้เข้าร่วมโครงการแล้วรวม 52 แห่ง มีจำนวนนักเรียนที่ผ่านโครงการทั้งสิ้นกว่า 1,500 คน ธนาคารได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานที่สนใจเข้าร่วมเป็นครูอาสาสมัครให้กับโรงเรียนต่างๆ ที่ผ่านมามีจำนวนครูอาสาสมัครซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 32 คน โดยธนาคารอนุญาตให้ใช้เวลาทำงานในการเข้าร่วมโครงการนี้ คิดเป็นชั่วโมงทำงานของครูอาสาสมัครรวม 240 ชั่วโมง



ด้านการทำนุบำรุงสิ่งยึดเหนี่ยว ทางใจที่สังคมไทยเคารพ และเทิดทูน



ในปีที่ผ่านมา ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับสถาบันที่เป็นศูนย์รวมจิตใจของสังคมไทยใน 2 ด้าน ที่ต้องการนำมาเผยแพร่ต่อสังคมและสาธารณชนได้รับทราบซึ่งได้แก่การทำนุบำรุงศาสนาและการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ โดยได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

การทำนุบำรุงศาสนา

ธนาคารตระหนักว่าศาสนาทุกศาสนาล้วนส่งเสริมให้คนเป็นคนดี และเสริมสร้างความสงบสุขของสังคม ธนาคารจึงส่งเสริมและทำนุบำรุงงานด้านศาสนาอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับ ทั้งกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงชุมชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางศาสนาต่างๆ ที่ธนาคารได้จัดขึ้น

ในปี 2559 ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้อัญเชิญ “ผ้าพระกฐินพระราชทาน” ไปทอดถวาย ณ วัดพระนอนจักรสีห์วรวิหาร พระอารามหลวง จังหวัดสิงห์บุรี ในวันอาทิตย์ที่ 6 พฤศจิกายน 2559 โดยมีกลุ่มบัวหลวงบำเพ็ญประโยชน์ กลุ่มชมรมบัวใหญ่ ซึ่งเป็นชมรมของพนักงานของธนาคารที่เกษียณอายุงานแล้ว เข้าร่วมพิธีทอดผ้าพระกฐินพระราชทานจังหวัดสิงห์บุรี ผู้มีจิตศรัทธา และเจ้าหน้าที่บริหารพนักงานของธนาคาร ประมาณ 1,000 คนเข้าร่วม รวบรวมเงินทำบุญจากผู้มีจิตศรัทธา จำนวน 7,408,587 บาท ถวายให้วัดนำไปบูรณะเสนาสนะในวัดและจัดการศึกษาเล่าเรียนให้แก่ภิกษุสามเณร ธนาคารเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานผ้าพระกฐินจากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชให้อัญเชิญไปทอดถวายแทนพระองค์ มาตั้งแต่ปี 2510 เป็นเวลายาวนานถึง 50 ปี และในปี 2559 เป็นกฐินพระราชทานครั้งสุดท้ายจากพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้อัญเชิญผ้าพระกฐินพระราชทานเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษอีก 1 องค์ไปทอดถวาย ณ วัดธาตุหลวงเหนือ นครหลวงเวียงจันทน์ มีพุทธศาสนิกชนชาวไทยและลาวได้ร่วมประกอบพิธีทางพระพุทธศาสนาตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามมาแต่โบราณกาล ทั้งยังเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับลูกค้าในประเทศลาวอีกด้วย กิจกรรมครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมกว่า 1,000 คน โดยพลังแห่งความศรัทธาของพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทุกท่านที่มีจิตกุศลร่วมทำบุญเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 940,236,599 กีบ หรือ 4,087,985 บาท ทั้งนี้ ธนาคารมีสาขาอยู่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2 แห่ง คือสาขานครหลวงเวียงจันทน์ ที่เปิดให้บริการมานาน 23 ปี และสาขาปากเซ ที่เปิดให้บริการเมื่อต้นปี 2559 ที่ผ่านมา

ธนาคารได้จัด “พิธีแสดงมุทิตาธรรมพระเปรียญธรรม 9 ประโยค” เพื่อถวายเป็นมุทิตาสักการะ และร่วมแสดงความชื่นชมยินดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ภิกษุสามเณรที่มีความมานะพากเพียรจนสำเร็จการศึกษาปริญญาบัณฑิตระดับเปรียญธรรม 9 ประโยค ติดต่อกันถึงปัจจุบันเป็นปีที่ 43 รวมภิกษุสามเณรที่ได้รับการแสดงมุทิตาธรรมจากธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 1,501 รูป เป็นพระภิกษุ 1,262 รูป สามเณร 239 รูป นอกจากนี้ ธนาคารได้จัดโครงการ “ถวายความรู้ด้านการบริหารการเงินของวัดและการจัดการบัญชีเบื้องต้น” ให้กับพระภิกษุสามเณร ซึ่งสอบผ่านเปรียญธรรม 9 ประโยค ซึ่งกว่าร้อยละ 90 มักจะได้รับมอบหมายหน้าที่ด้านการบริหารการเงินของวัด โดยในปีที่ผ่านมาซึ่งเป็นปีที่ 3 ของการดำเนินโครงการ มีพระสงฆ์เข้ารับการถวายความรู้จำนวน 20 รูป มีพนักงานของธนาคารเป็นวิทยากรอาสาสมัครถ่ายทอดความรู้



การเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์

ด้วยความซาบซึ้งและสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหาจักรีบรมราชูปถัมภ์ จักรีนถุบดินทรสยามินทราธิราช บรมนาถบพิตร สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่มีต่อประเทศไทยและประชาชนอย่างหาที่สุดมิได้ ทั้งในด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในทุกท้องถิ่นทั่วประเทศผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ และการเป็นศูนย์รวมจิตใจที่คนไทยทุกหมู่เหล่ายึดถือเป็นที่ยึด ซึ่งช่วยให้สังคมและประเทศไทยสามารถก้าวผ่านวิกฤตการณ์ต่างๆ มาได้อย่างปลอดภัยทุกครั้ง ธนาคารจึงให้การสนับสนุนส่งเสริมโครงการตามแนวพระราชดำริ และยังได้จัดกิจกรรมเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์อันเป็นที่รักและเคารพสูงสุดของคนไทยตลอดมา

เนื่องในโอกาสมหามงคลเสด็จเถลิงถวัลยราชสมบัติ ครบ 70 ปี 9 มิถุนายน 2559 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และ เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 12 สิงหาคม 2559 สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ธนาคาร ร่วมกับ วัดพระราม 9 กาญจนาภิเษกเป็นเจ้าภาพดำเนินการจัดโครงการ “บรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อนถวายเป็นพระราชกุศล” มีจำนวนสามเณรเข้าร่วมโครงการ 90 รูป กำหนดระยะเวลาบรรพชา 20 วัน ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 28 มีนาคม ถึงวันเสาร์ที่ 16 เมษายน 2559



การเสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 13 ตุลาคม 2559 ได้สร้างความเศร้าสลดให้แก่พสกนิกรชาวไทยทุกหมู่เหล่า และเพื่อแสดงความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอย่างหาที่สุดมิได้ ธนาคารได้จัดกิจกรรม “รวมพลังแห่งความภักดี” พร้อมกับรัฐบาลและองค์กรต่างๆ ทั่วประเทศในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2559 โดยพร้อมกันเปล่งวาทถวายเป็นคำปฏิญาณและร้องเพลงสรรเสริญพระบารมีเบื้องหน้าพระบรมฉายาลักษณ์บริเวณลานด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ ถนนสีลม อาคารพระราม 3 และทุกสาขากว่า 1,000 แห่ง ทั่วประเทศพร้อมกัน เพื่อแสดงความจงรักภักดีและรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณที่ได้ปกเกล้าปกกระหม่อมให้ความร่มเย็นเป็นสุขแก่พสกนิกรชาวไทย อีกทั้งทรงบันดาลให้เกิดการพัฒนาประเทศในทุกด้าน ตลอด 70 ปี ที่ทรงครองราชย์

ธนาคารจัดพิธีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์จำนวน 100 รูป ในวันพฤหัสบดีที่ 1 ธันวาคม 2559 เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในวาระบรรจบครบ 50 วัน แห่งการสวรรคต หรือ การบำเพ็ญกุศลปัญญาสมวาร และเป็นโอกาสวันคล้ายวันครบรอบปีที่ 72 ของการก่อตั้งธนาคาร ณ บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานใหญ่ สีลม โดยคณะผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งลูกค้าและประชาชน เข้าร่วมพิธีอย่างเนืองแน่น พร้อมกันนี้ หน่วยงานของธนาคาร ตลอดจนสาขา และสำนักธุรกิจทั่วประเทศ ต่างพร้อมใจจัดกิจกรรมทำบุญตักบาตรน้อมถวายเป็นพระราชกุศลในครั้งนี้

อย่างพร้อมเพรียงกัน ในโอกาสนี้ ธนาคารได้มอบพระบรมฉายาลักษณ์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งจัดพิมพ์ด้วยกระดาษอย่างดีและการพิมพ์ที่มีคุณภาพสูง แจกจ่ายลูกค้าและประชาชน ณ สาขาธนาคารทั่วประเทศ เพื่อให้ลูกค้า ประชาชนทั่วไป และพนักงานได้รำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณสืบต่อไป

นอกจากนี้ ในวันที่ 15 มกราคม 2560 ธนาคารและบริษัทในกลุ่มได้รับพระบรมราชานุญาตให้เป็นเจ้าภาพการบำเพ็ญกุศล ถวายพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง ด้วยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอันหาที่สุดมิได้

เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2560 ธนาคารได้จัดถวายภัตตาหารเพลแด่พระภิกษุสงฆ์ และนวกภิกษุ รวม 130 รูป และพิธีสวดพระพุทธรมณฑ์เนื่องในการบำเพ็ญกุศลสวดวาร (100 วัน) ถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ วัดพระราม 9 กาญจนาภิเษก กรุงเทพมหานคร โดยมีพระธรรมบัณฑิต เจ้าอาวาสวัดพระราม 9 กาญจนาภิเษก และกรรมการมหาเถรสมาคมเป็นประธานฝ่ายสงฆ์ และนายเดชา ตูลานันท์ รองประธานกรรมการบริหารเป็นประธานฝ่ายฆราวาส

ความรับผิดชอบต่อ ต่อผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและผู้บริโภค

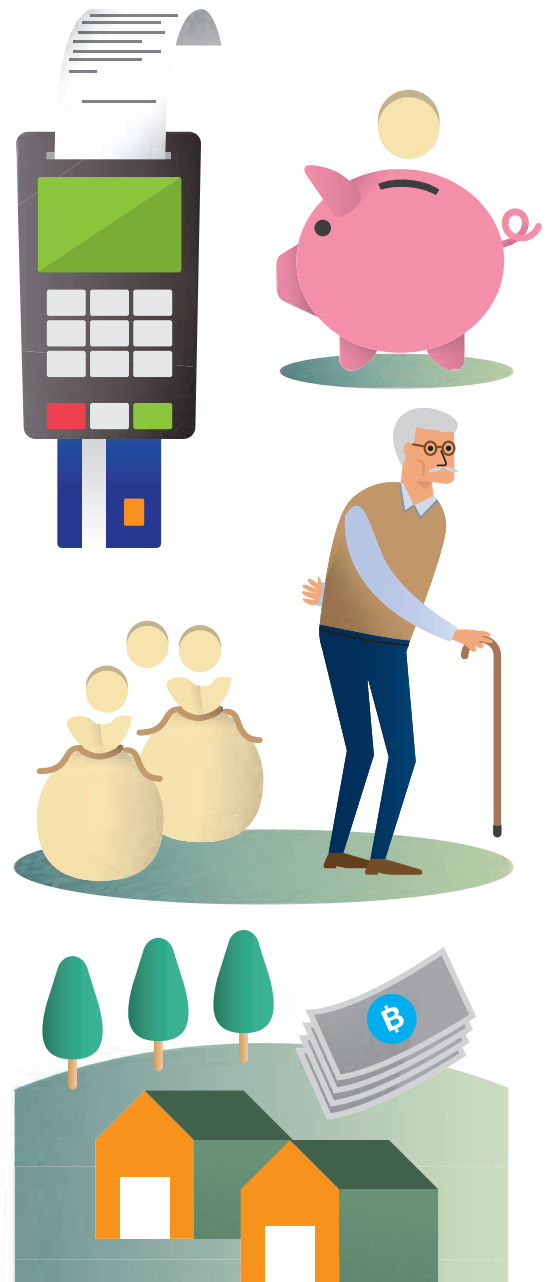


“ธนาคารให้ความสำคัญต่อการเข้าถึง
บริการทางการเงินของลูกค้าทุกกลุ่ม
การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย
เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทั่วถึง”

แนวปฏิบัติในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ด้วยความเชื่อมั่นในแนวทางของการเป็นธนาคารที่รับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารให้ความสำคัญกับกระบวนการการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินตั้งแต่ขั้นตอนในการออกแบบผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องไปจนถึงสิ้นสุดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ โดยยึดถือหลักความเป็นธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบที่ทางราชการกำหนด ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัย ได้รับความเป็นธรรม และมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ธนาคารใช้ความระมัดระวังและความรอบคอบในการเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของธนาคารในการสื่อสารทางการตลาด ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์สำหรับสถาบันการเงิน ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมาไม่เกิดเหตุการณ์หรือกรณีที่จะสร้างผลกระทบเชิงลบต่อลูกค้าและผู้บริโภคจนเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นในกรณีของการอธิบายข้อมูลไม่ละเอียดจนทำให้เกิดปัญหากับลูกค้าและผู้บริโภค การละเมิดความเป็นส่วนตัว การทำให้ข้อมูลลูกค้าสูญหาย การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติผิดกฎหมายหรือกฎระเบียบ การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติที่ผิดเงื่อนไข และการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นต้น



กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสินเชื่อธุรกิจ

สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารจัดให้มีมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อทั่วไป (General Underwriting Standards - GUS) เพื่อคัดกรองลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่ไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การกระทำผิดทางอาญา การกระทำทำให้เกิดความเสียหายทางการเงิน ธุรกิจที่ผิดกฎหมาย และกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรงที่ไม่ได้รับอนุญาตจากทางการอย่างถูกต้อง สำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่ธนาคารให้การสนับสนุนร่วมกับสถาบันการเงินอื่นๆ ทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ ธนาคารได้ปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่สกลยอมรับ

นอกจากนี้ ยังมีมาตรการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้าย ซึ่งโดยทั่วไปมักเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ผิดกฎหมาย ธุรกิจยาเสพติด และการค้ามนุษย์ โดยมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานทุกคน รวมถึงผู้บริหารทุกระดับชั้นในเรื่องนี้ เป็นประจำทุก 2 ปี

ธนาคารแบ่งหน่วยงานธุรกิจด้านสินเชื่อ ออกตามลักษณะผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง และสายลูกค้าธุรกิจรายปลีก

สำหรับลูกค้าของสายธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารให้คำแนะนำในการใช้เงินทุนหมุนเวียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า การลงทุนในเทคโนโลยีใหม่เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ที่ต้องการบริการทางการเงินแบบครบวงจร รองรับมาตรฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ISO20022 สามารถแสดงข้อมูลการโอนเงินเต็มรูปแบบ

สำหรับลูกค้าของสายธุรกิจรายกลาง ธนาคารสนับสนุนโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนพื้นดิน เป็นส่วนหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนในชุมชน สนับสนุนโครงการเกี่ยวกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โครงการ “เพื่อนคู่คิด วิสาหกิจครอบครัว” ซึ่งช่วยให้วิสาหกิจครอบครัวไทยสามารถส่งต่อธุรกิจไปยังทายาทรุ่นใหม่ได้อย่างราบรื่น โดยได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ในปี 2559

สำหรับลูกค้าของสายธุรกิจรายปลีก ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกค้าใช้เทคโนโลยีการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เช่น BIZ iBanking ซึ่งเป็นบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าธุรกิจ ให้ความรู้เกี่ยวกับบริการช่องทางการชำระเงินออนไลน์หลากหลายรูปแบบ การจัดงานสัมมนา พัฒนาระบบชำระเงินออนไลน์ (e-Commerce Payment) ให้กับเว็บไซต์ thaitrade.com

ผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านลูกค้าบุคคลและผู้บริโภค

ในปี 2559 ธนาคารดำเนินการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจหลายด้านเพื่อรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและผู้บริโภคทั่วไป เช่น ธนาคารดิจิทัล ระบบชำระเงิน รวมถึงช่องทางการให้บริการ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะมีความสามารถและความคล่องตัวสามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า ควบคู่ไปกับการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว และความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกรรมผ่านการนำเสนอช่องทางบริการในรูปแบบ ทุกช่องทาง ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุมรวมถึงลูกค้าธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจรายใหญ่ ลูกค้าธุรกิจรายกลาง ลูกค้าธุรกิจรายปลีก และลูกค้าบุคคล รวมถึงการบริการของกิจการธนาคารต่างประเทศ และกิจการการเงินธนกิจ ได้อีกด้วย

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อความปลอดภัยทางการเงิน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยี และการสื่อสารยุคใหม่เพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุมและทั่วถึงให้กับกลุ่มผู้บริโภคในทุกระดับ จึงได้ดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการก้าวเข้าสู่ยุคของการเป็นธนาคารดิจิทัลที่ทันสมัย โดยได้พัฒนานวัตกรรมและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างมั่นใจ

โดยในปี 2559 ธนาคารได้พัฒนาบริการแจ้งเตือนของธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Bualuang mBanking) เรียกว่า **บริการแจ้งเตือน mAlert** ซึ่งประกอบด้วย การแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวของบัญชี การแจ้งเตือนให้ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารในวันครบกำหนดชำระเพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องรับภาระค่าธรรมเนียมจากการชำระล่าช้า และการแจ้งเตือนเมื่อเข้าใช้งาน (Log on) โดยลูกค้าสามารถเลือกรับการแจ้งเตือนผ่าน 3 ช่องทางด้วยตนเอง ได้แก่ การแสดงข้อความขึ้นหน้าจอโทรศัพท์ทันที (Push Notification) การส่งคำเตือนเป็นข้อความสั้น (SMS) และส่งไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า (Email) นอกจากนี้ลูกค้าที่ใช้อุปกรณ์ Apple Watch สามารถรับการแจ้งเตือนผ่าน Push Notification และยังสามารถตรวจสอบยอดเงินในบัญชีได้ด้วย เพื่อให้ผู้บริโภคทุกระดับสามารถเข้าถึงการบริการธนาคารดิจิทัลของธนาคารได้ง่าย ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการสมัครใช้บริการ ผ่านแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking เมื่อลูกค้าติดตั้งแอปพลิเคชันแล้วก็จะสามารถสมัครใช้บริการ Bualuang mBanking ได้ทันทีโดยใช้บัตรเดบิต บัตรเอทีเอ็ม

หรือบัตรเครดิตของธนาคารซึ่งจะสามารถใช้งานได้เบื้องต้น เช่น ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชี โอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง และดูรายการใช้จ่ายหรือวงเงินคงเหลือของบัตรเครดิต โดยธนาคารไม่คิดค่าบริการจากการเข้าใช้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้จากลูกค้าแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เพิ่มสมรรถนะเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารให้สามารถรองรับบัตรที่ติดตั้ง EMV Chip ของต่างธนาคารได้ และติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Anti-skimming Device) บนเครื่องเอทีเอ็มทุกเครื่องทั่วประเทศ

ในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารได้ริเริ่มกำหนดมาตรฐานในการดำเนินการทำลายสื่อเก็บข้อมูลที่หมดอายุการใช้งาน เพื่อรักษาความปลอดภัยข้อมูลสำคัญของธนาคารและของลูกค้า โดยใช้สนามแม่เหล็กกำลังสูงในการทำลายข้อมูลที่เก็บและย่อยทำลายฮาร์ดดิสก์ให้มีขนาดเล็กจนไม่สามารถนำไปกู้ข้อมูลได้อีกทั้งยังมีการสแกนและตรวจไวรัสประเภทมัลแวร์ในอีเมลทุกฉบับที่ธนาคารส่งไปยังผู้รับภายนอก เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารดิจิทัลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ธนาคารได้นำเสนอบริการใหม่เพิ่มเติมให้กับบริการ Bualuang iBanking อาทิ การเพิ่มข้อมูลบัญชีพันบัตร และการซื้อพันบัตรแบบไร้ใบตราสาร (Scripless) แบบออนไลน์ การพัฒนาเว็บไซต์ Bualuang iBanking เพื่อให้ลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารสามารถสมัครเข้าใช้บริการ Bualuang iBanking ได้จากหน้าเว็บไซต์ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถเข้าใช้งานเบื้องต้นได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบวงเงินคงเหลือในบัตรเครดิต และการดูรายการใช้จ่ายผ่านบัตรย้อนหลัง 3 รอบบัญชี เป็นต้น

ธนาคารยังได้พัฒนาการลงทะเบียนบัญชีพร้อมเพย์ผ่านช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์ทุกช่องทางนอกเหนือจากการลงทะเบียนที่สาขา โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์มือถือเพื่อรองรับโครงการ “National e-Payment” ของรัฐบาล และการเพิ่มช่องทางเติมเงินเข้ากระเป๋าเงิน Rabbit LINE Pay (e-Wallet) โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเสนอบริการใหม่เพิ่มเติมสำหรับบริการ**บัวหลวงเอทีเอ็ม** ด้วยการรับบัตรจากต่างประเทศในเครือข่ายเกตเวย์ระหว่างอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ APN (Asian Payment Network) เพิ่มเติมเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วยการลดปริมาณกระดาษเงินกระดาษและสภาวะโลกร้อนจากการเดินทางและการขนส่งพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ข้ามประเทศได้อีกทางหนึ่งด้วย

ธนาคาร ร่วมกับ “ไทย เพย์เมนต์ เน็ตเวิร์ก” และ “ไซน่า ยูเนียนเพย์” ออกผลิตภัณฑ์ **บัตรบีเฟสท์ สมาร์ท ทีพียูเอ็น ยูเนียนเพย์** (Be 1st Smart TPN UnionPay) บัตรเดบิตเทคโนโลยีชิพอัจฉริยะบัตรแรกของไทยบนเครือข่ายระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่เน้นความปลอดภัยสูงสุดด้วยเทคโนโลยีชิพ และรหัส 6 หลัก ในการเบิกเงินโอนเงิน รับเงินที่เครื่องเอทีเอ็ม และสามารถยืนยันการชำระค่าสินค้าและบริการจากร้านค้าทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศไทย มีร้านค้าที่จะเปิดรับบัตร TPN (Thai Payment Network) เพิ่มมากขึ้นด้วยค่าธรรมเนียมที่ปรับลดลงเหลือเพียงร้อยละ 0.75 ต่อรายการ อีกทั้งยังช่วยลดการพึ่งพาการใช้เงินสด หรือ Cashless ช่วยคนไทยเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีระบบความปลอดภัยสูงได้ดียิ่งขึ้น



บริการที่ครอบคลุมระดับภูมิภาค และเขตเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนกลยุทธ์การขับเคลื่อน เศรษฐกิจประเทศของภาครัฐ

เพื่อช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมและเข้าถึงบริการชำระเงินที่หลากหลายยิ่งขึ้น ธนาคารกรุงเทพและธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในประเทศ ได้ร่วมกันพัฒนาบริการ **พร้อมเพย์** ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยสูง เป็นบริการรับโอนเงินแบบใหม่ที่มีการผูกบัญชีของผู้รับเงินโอน กับเลขประจำตัวประชาชน หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะช่วยให้ผู้โอนเงินสามารถโอนเงินให้ผู้รับโดยไม่ต้องระบุชื่อธนาคาร และเลขที่บัญชีของผู้รับโอน เพียงระบุเลขประจำตัวประชาชนหรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับโอนก็สามารถทำธุรกรรมได้ ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมโอนเงินและรับโอนเงิน

นอกจากนี้ ธนาคารได้ร่วมลงนามกับกรมสรรพสามิต ในบันทึกข้อตกลง การให้บริการชำระภาษีสรรพสามิตผ่าน e-Payment เพื่อเพิ่มความสะดวก ในการชำระภาษีสรรพสามิตได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยสามารถยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต พร้อมชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อาทิ เครื่องเอทีเอ็มและบริการ Bualuang mBanking เป็นต้น

ช่องทางใหม่การเข้าถึงบริการทางการเงิน ในระดับภูมิภาค

ด้วยเครือข่ายสาขาต่างประเทศของธนาคารที่ดำเนินการอยู่ใน 15 เขตเศรษฐกิจสำคัญทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศสมาชิกประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งธนาคารมีขอบข่ายการดำเนินธุรกิจถึง 9 ใน 10 ประเทศสมาชิก รวมถึงกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม) ที่กำลังมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยธนาคาร ได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกรรมทางการเงินในด้านต่างๆ เช่น บริการ สินเชื่อธุรกิจ บริการเพื่อการค้าระหว่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศและบริการโอนเงินระหว่างประเทศ เป็นต้น เพื่อให้ บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเดิมของธนาคารและกลุ่มลูกค้าใหม่ที่มีศักยภาพ เครือข่ายสาขาของธนาคารที่กระจายอยู่ตามพื้นที่เชิงกลยุทธ์ ทำให้ ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าทุกระดับความต้องการ และมีปัจจัยเกื้อหนุนการให้บริการจากการเชื่อมโยงของเครือข่ายธนาคาร สาขาต่างประเทศ ที่สามารถให้บริการทางการเงินแก่ธุรกิจในระบบ ห่วงโซ่อุปทานทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก สร้างโอกาสทางธุรกิจให้นักลงทุนทั้งไทยและต่างชาติ





การให้ความสะดวกและลดการระงับกีดกันทางการเงินระหว่างประเทศสำหรับธุรกิจ

ในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้เปิดบริการโอนเงินไปประเทศกลุ่ม AEC ภายในวันเดียวกัน (AEC Same Day Transfer) ซึ่งเป็นบริการโอนเงินไปต่างประเทศสกุลเงินบาท (THB) และสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ (USD) ภายในวันเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนเงินเพื่อชำระสินค้าและค่าบริการให้แก่คู่ค้าที่อยู่ในภูมิภาค AEC

ธนาคารได้รับความไว้วางใจจากธนาคารกลางมาเลเซีย และธนาคารแห่งประเทศไทยแต่งตั้งให้เป็น Appointed Cross Currency Dealer (ACCD) ทำหน้าที่ตัวแทนอย่างเป็นทางการในการให้บริการเพื่อการค้าระหว่างประเทศที่ใช้สกุลเงินมาเลเซียริงกิต กับผู้ประกอบการในประเทศไทยที่มีคู่ค้าในประเทศมาเลเซีย ช่วยให้ลูกค้าลดต้นทุนทางการเงิน ลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน และเพิ่มโอกาสทางการค้ามากขึ้น โดยให้บริการต่างๆ เช่น บริการด้านการค้าสกุลเงินมาเลเซียริงกิต บริการด้านสินเชื่อเพื่อการค้า บริการโอนเงินและรับเงินโอนระหว่างประเทศ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการให้ทำสัญญาซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และบริการเปิดบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศเป็นสกุลเงินมาเลเซียริงกิต เป็นต้น

บริการเพื่อตอบสนองวิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของผู้บริโภค

ธนาคารมีช่องทางการให้บริการในประเทศที่หลากหลายและเชื่อมโยงอย่างครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นช่องทางดิจิทัล โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต และศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์พร้อมทั้งได้รับการดำเนินงานของสาขาและสำนักงานธุรกิจให้สอดคล้องกัน ธนาคารได้จัดบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคารทั่วประเทศ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกรวดเร็วในระหว่างการทำธุรกรรมกับธนาคาร ปัจจุบันธนาคารได้เพิ่มเครื่องเอทีเอ็มขึ้นอีกทำให้มีจำนวนรวมกว่า 9,300 เครื่องสามารถให้บริการลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศได้รวม 8 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น อาระบิก เมียนมา กัมพูชา และลาว นอกจากนี้ธนาคารยังได้ขยายจำนวนสาขาและสำนักงานธุรกิจให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามวิถีการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนไป

บริการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ

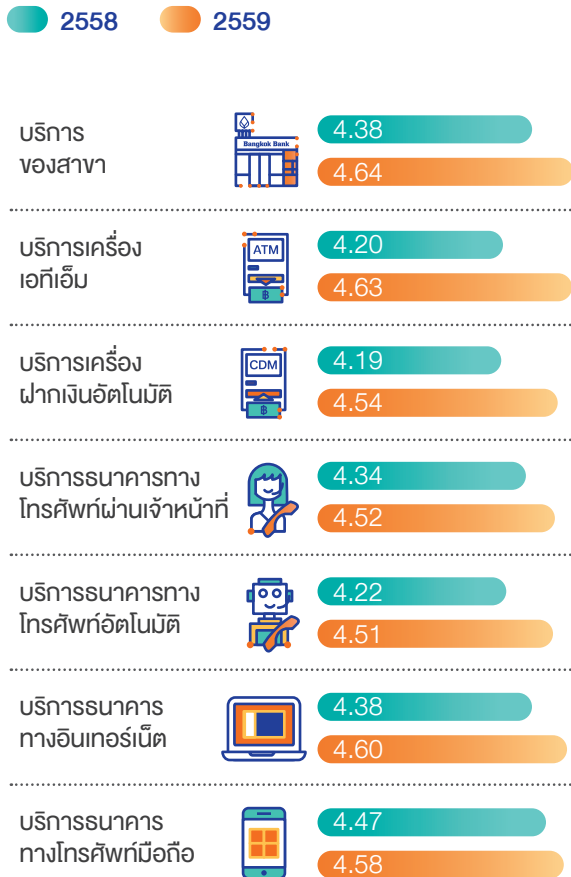
ธนาคารได้ริเริ่มปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการให้บริการ โดยได้ดำเนินการแล้วที่สาขาคลองเตย ด้วยแนวคิดการให้บริการรองรับ Aging Society หรือสังคมผู้สูงอายุที่กำลังเป็นประเด็นสำคัญของสังคมไทยในปัจจุบัน ธนาคารได้จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานรองรับลูกค้าผู้สูงอายุ อาทิ บันไดเลื่อน ลิฟต์ รวมถึงห้องสุขา ที่ผ่านการออกแบบและปรับปรุงเพื่อเอื้อต่อการใช้งานอย่างสะดวกสบายและปลอดภัยตามหลักอารยสถาปัตย์ นอกจากนี้ ธนาคารยังพลิกโฉมการรองรับลูกค้าด้วยห้อง “Bualuang Exclusive Suite” ที่ชั้น 3 ของสาขา เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้า Bualuang Exclusive ของธนาคาร เพื่อให้ความสะดวกสบายระหว่างการแนะนำการลงทุน การให้คำปรึกษาด้านการเงิน และบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากที่สุด

บริการที่พร้อมสำหรับปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ด้านสังคม

เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้เดินทางไปถวายบังคมพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ธนาคารได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมการถอนเงินสดข้ามเขต ผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารสำหรับผู้ถือบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม บัตรบัวหลวงพรีเมียร์ และบัตรเดบิต บีเฟสท์ทุกประเภท ซึ่งให้บริการไปจนถึงวันที่ 3 มกราคม 2560

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

▼ ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี 2559

ธนาคารได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มาใช้บริการผ่านช่องทางให้บริการหลักของธนาคารอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี อาทิ บริการของสาขา การใช้บริการเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ บริการธนาคารทางโทรศัพท์ผ่านเจ้าหน้าที่ บริการธนาคารทางโทรศัพท์อัตโนมัติ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

ธนาคารมีความภูมิใจที่จะรายงานผลสำรวจความพึงพอใจสำหรับบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Bualuang mBanking) ซึ่งเป็นช่องทางที่ธนาคารให้ความสนใจอย่างยิ่ง และเป็นช่องทางที่กำลังได้รับความนิยมจากผู้บริโภค เนื่องจากการเข้าถึงบริการโทรศัพท์มือถือเริ่มแพร่หลายเข้าไปในหมู่ผู้ใช้ที่หลากหลาย และแทบทุกระดับชั้นในสังคม

ในปี 2559 เทียบกับผลสำรวจในปี 2558 ธนาคารได้คะแนนความพึงพอใจสำหรับบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เพิ่มขึ้นจาก 4.47 มาเป็น 4.58 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Bualuang iBanking) ก็ได้คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 4.38 มาเป็น 4.60 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ส่วนการให้บริการโดยเครื่องให้บริการอัตโนมัติ การให้บริการของพนักงานที่สาขา และการให้บริการทางโทรศัพท์ผ่านเจ้าหน้าที่ ต่างก็ได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นเช่นกัน การสำรวจในปี 2559 นี้ ดำเนินการโดย บริษัท Ipsos ในระหว่างช่วงเดือนกันยายนถึงตุลาคม 2559

ธนาคารได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไปวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการและกระบวนการดำเนินงานธุรกิจของธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริการที่สูงสุด เช่น การพัฒนาระบบงานให้บริการที่รวดเร็วขึ้น และการพัฒนาฟังก์ชันต่างๆ ในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น เป็นต้น

ผลสำเร็จที่เกิดจากการยอมรับของผู้ใช้บริการ

ระบบงานบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ถือว่าเป็น “เทคโนโลยีดิจิทัล” ได้แก่ Bualuang mBanking, Bualuang iBanking, BIZ iBanking, Cash Management และ ThaiTrade.com ได้รับการยอมรับอย่างดีจากลูกค้าและผู้บริโภคในวงกว้าง ในปี 2559 มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารผ่านช่องทางต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น จำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการ Bualuang mBanking เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงร้อยละ 80 บริการ Bualuang iBanking เพิ่มขึ้นร้อยละ 35 บริการ BIZ iBanking เพิ่มขึ้นร้อยละ 17 (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2559)

แนวปฏิบัติในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ธนาคารมีการติดตามระดับความนิยมของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ของธนาคารผ่านศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ หรือจากการสื่อสารโดยตรงกับพนักงานประจำสาขาทุกแห่ง ซึ่งธนาคารมีความพร้อมที่จะตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้ให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลามาตรฐานของการแก้ไขปัญหาที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด ซึ่งได้ประกาศให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปได้รับทราบบนเว็บไซต์ของธนาคารอย่างชัดเจน ในปีที่ผ่านมา ในด้านการสื่อสารการตลาด การโฆษณา การส่งเสริมการขาย หรือการให้บริการ ไม่เกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนด หรือเงื่อนไข ที่สำคัญ จนทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารได้รับผลกระทบแต่อย่างใด

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

เพื่อเป็นที่ยืนยันความสำเร็จในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อความปลอดภัยทางการเงิน ในปีนี้บัตรปีฟิสต์ของธนาคารได้รับรางวัล “แบรนด์ที่น่าเชื่อถือ ในกลุ่มบัตรเครดิต” โดยนิตยสาร BrandAge จากความเห็นผู้บริโภคทั่วประเทศ ในงาน Thailand’s Most Admired Brand 2016 โดยธนาคารให้บริการ **บัตรปีฟิสต์** สมาร์ท ซึ่งเป็นบัตรเครดิตใบแรกของประเทศไทยที่ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยระดับสูงและใช้เทคโนโลยีชิพอัจฉริยะ EMV สามารถเก็บได้ทั้งข้อมูลและซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยของเงินในบัญชี เนื่องจากเป็นบัตรที่ปลอมแปลงได้ยาก

นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ **กองทุนรวม คนไทยใจดี (BKIND)** ของธนาคารยังได้รับรางวัล “Asia Asset Management Award” ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2558 จากนิตยสาร Asia Asset Management Hongkong กองทุนรวมคนไทยใจดีเป็นกองทุนรวมกองแรกที่มุ่งเน้นเรื่องของการรับผิดชอบต่อสังคม 4 ด้าน คือ ESGC ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) บรรษัทภิบาล (Governance) และต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-Corruption) และเป็นกองทุนที่ บลจ.บัวหลวง

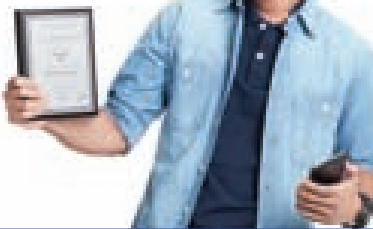
มอบรายได้ค่าจัดการจัดกองทุนร้อยละ 40 เพื่อสนับสนุนหรือลงทุนในโครงการสาธารณประโยชน์ต่างๆ อันเป็นการทำให้เงินทุกบาทของผู้ลงทุนมีส่วนร่วมในการสร้างสังคมไทยให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยปัจจุบันได้ดำเนินการสนับสนุนไปแล้ว 17 โครงการ รวมมูลค่ากว่า 12 ล้านบาท

ในด้านกิจการต่างประเทศ ธนาคารได้รับรางวัลอันทรงเกียรติประเภท “องค์กรดีเด่นของบริษัทต่างชาติในจีน ประจำปี 2558” ที่จัดขึ้นโดย Xinhuanet and Business School of Central University of Finance and Economics นับเป็นเกียรติประวัติสูงสุดสำหรับองค์กรที่มีการประกอบธุรกิจในสาธารณรัฐประชาชนจีน และเป็นเครื่องยืนยันถึงศักยภาพและความพร้อมของธนาคารและบุคลากร ในการให้บริการคำแนะนำแก่ผู้ประกอบการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในระดับภูมิภาคอาเซียนและจีนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังได้รับการยกย่องจากนิตยสาร InfoBank ซึ่งเป็นนิตยสารการเงินชั้นนำที่มียอดพิมพ์มากที่สุดในประเทศอินโดนีเซีย ในฐานะ “ธนาคารต่างชาติที่ดีที่สุดในประเทศอินโดนีเซียประจำปี 2559” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

บริการ

Business III Banking

กับรางวัลที่ได้รับ
ในปี 2559



ธนาคารยอดเยี่ยมด้านบริการ
ธุรกรรมการเงินผ่านมือถือ
ในประเทศไทย” หรือ Best Mobile
Payment in Thailand

จาก The Asian Banker



รางวัลยอดเยี่ยมแห่งปีของประเทศไทย
ด้านการริเริ่มนวัตกรรมบริการ
ธุรกรรมการเงินผ่านมือถือ
หรือ Mobile Banking Initiative
of the Year – Thailand

จาก Asian Banking & Finance



รางวัลธนาคารดีเด่นด้านการบริหาร
ประสบการณ์ลูกค้า – ผ่านช่องทาง
Insightมือถือ หรือ Best Customer
Experience – Mobile
(Highly Commended)

จาก Timetric Asia



รางวัลธนาคารยอดเยี่ยม
ด้านการริเริ่มบริการชำระเงิน
แบบบุคคลต่อบุคคล
(Peer-to-Peer Payments)

จาก Timetric Asia



รางวัลธนาคารดีเด่น
ผู้นำนวัตกรรมด้านบัตร
และการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์
ประเภทสถาบันระดับเอเชีย”

จาก Timetric Asia

การดำเนินการ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

“ธนาคารได้รับการขึ้นทะเบียน
จากองค์การบริหารจัดการ
ก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
ในการเข้าร่วมจัดทำรายงาน
การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ในระดับองค์กรด้วยความสมัครใจ”



กิจกรรมเพื่อชุมชน

โครงการ “เกิด ด้วย ทำ : ฟื้นฟูคลองพิพัฒน์”

ในปี 2559 ธนาคารได้ร่วมกับมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดำเนินโครงการ “เกิด ด้วย ทำ : ฟื้นฟูคลองพิพัฒน์” ริเริ่มฟื้นฟูคลองพิพัฒน์ สีลม ซึ่งเป็นคลองระบายน้ำสายสำคัญที่ไหลผ่านชุมชนพิพัฒน์และตลาดละลายทรัพย์ ย่านสีลม ใกล้กับอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร โดยได้รับความร่วมมือจากอาสาสมัครชุมชนพิพัฒน์ ผู้ประกอบการร้านค้าในย่านซอยพิพัฒน์ รวมทั้งสำนักงานเขตบางรัก สำนักงานการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร กองพันทหารม้าที่ 3 รักษาพระองค์ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โรงแรมสีลมสิริน และพนักงานธนาคาร จำนวนกว่า 200 คน ร่วมแรงร่วมใจกันฟื้นฟูคลองพิพัฒน์ สีลม โดยได้กำจัดขยะและขุดลอกคลองในพื้นที่นำร่องบริเวณชุมชนพิพัฒน์ สามารถขุดลอกตะกอนเลนได้จำนวน 6,000 กระสอบ น้ำหนักประมาณ 180 ตัน ด้วยความตั้งใจที่จะพัฒนาฟื้นฟูคลองพิพัฒน์ให้กลับมาใสสะอาด ปราศจากกลิ่น และมีทัศนียภาพที่สวยงาม โดยใช้องค์ความรู้ของมูลนิธิอุทกพัฒน์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนองพระราชดำริเกี่ยวกับการพัฒนาเรื่องน้ำของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มาเป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรน้ำในคลองพิพัฒน์เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและเพื่อประโยชน์ของคนในชุมชน





โครงการพื้าน้องรักน้ำ ตามแนวพระราชดำริฯ

ธนาคารยังสนับสนุนการจัดกิจกรรมค่ายโครงการ “พื้าน้องรักน้ำตามแนวพระราชดำริฯ” อย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ร่วมแข่งขันกว่า 30 กลุ่มทั่วประเทศ ผลงานที่ได้รับรางวัลชนะเลิศดังกล่าว ดำเนินงานแก้ปัญหาน้ำเสียในชุมชนคลองประเวศ ด้วยการจัดการขยะและติดตั้งถังดักไขมันในโรงเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงได้ออกแบบหลักสูตรสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมขยายความร่วมมือไปยังชุมชนในละแวกใกล้เคียง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และจัดตั้งกองทุนจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากน้ำหมักชีวภาพ

ธนาคารได้ให้การสนับสนุนโครงการ “พื้าน้องรักน้ำตามแนวพระราชดำริฯ” มาตั้งแต่แรกเริ่ม ในปี 2551 ปัจจุบันได้จัดประกวดต่อเนื่องมาแล้ว 7 ปี มีกลุ่มเยาวชนมากกว่า 200 กลุ่มทั่วประเทศ ที่สร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำชุมชนตามหลักการทรงงาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ด้วยธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์และจัดการทรัพยากรน้ำ และสิ่งแวดล้อมโดยชุมชนเอง เพื่อให้ทุกชุมชน ทุกครอบครัวสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีความสุขและยั่งยืน

ผลิตภัณฑ์เพื่อการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม

ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาหรือใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือเลือกใช้พลังงานทางเลือก รวมถึงการทำธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้การสนับสนุนทั้งข้อมูลและความรู้ในเชิงวิชาการ เป็นตัวกลางสนับสนุนการขยายธุรกิจและเครือข่ายของลูกค้าและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของธนาคารที่สำคัญและได้รับการยอมรับจากลูกค้า ได้แก่

สินเชื่อบัวหลวงกรีน

ธนาคารส่งเสริมให้ลูกค้าหันมาใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการสนับสนุนด้านเงินทุน ภายใต้โครงการ **สินเชื่อบัวหลวงกรีน** ซึ่งเป็นสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจทุกประเภทที่ต้องการลงทุนเพื่อการประหยัดและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน หรือการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยผู้ประกอบการสามารถขอสินเชื่อนี้เพื่อหลากหลายวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน เช่น การพัฒนาพลังงานทางเลือกหรือพลังงานหมุนเวียน การผลิตสินค้าหลากหลาย การจัดการของเสีย และการใช้ผลิตภัณฑ์ชีวภาพทดแทนสารเคมี

สินเชื่อเกษตรก้าวหน้า

ธนาคารสนับสนุนเกษตรกรที่ต้องการลงทุนในเทคโนโลยีที่ผ่านการทดลองและได้รับการพิสูจน์แล้วว่าได้ผลดีและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ หรือการสร้างนวัตกรรมของตนเอง ด้วยสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับโครงการที่ผ่านการอนุมัติ เพื่อช่วยให้เกษตรกรสามารถลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพดีและปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค

การดำเนินธุรกิจ ที่แสดงความรับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ

ธนาคารมีนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิดการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยในปี 2558 ธนาคารได้เริ่มต้นพัฒนาโครงการเพื่อติดตามการใช้พลังงาน การใช้น้ำ การใช้วัสดุกระดาษ อย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาคำนวณประกอบการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือ คาร์บอนฟุตพริ้นท์ โดยใช้อาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารเป็นต้นแบบ ซึ่งในปีนั้นสามารถรายงานผลเปรียบเทียบได้ ดังนี้

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า



2558
34,730 พันหน่วย

2559
33,899 พันหน่วย

ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง ดีเซล



2558
129,379.72 ลิตร

2559
148,709.45 ลิตร

ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง เบนซิน



2558
1,117,914.22 ลิตร

2559
1,097,478.19 ลิตร

หมายเหตุ: 1. ตัวเลขที่ปรากฏมาจากการรวบรวมข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 3 อาคาร ได้แก่ สำนักงานใหญ่ ตริทิพย์ และพระราม 3
2. ข้อมูลของปี 2559 มาจากตัวเลขการใช้จริง มกราคม – ตุลาคม 2559 และประมาณการคาดว่าจะใช้ พฤศจิกายน – ธันวาคม 2559

ปริมาณการใช้น้ำ



2558
355.6 พันลูกบาศก์เมตร

2559
398.7 พันลูกบาศก์เมตร

หมายเหตุ: กลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร มีการใช้น้ำจากแหล่งเดียว คือ จากการประปานครหลวง ดังนั้น จึงไม่เกิดผลกระทบต่อน้ำอื่นๆ

ปริมาณการนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ซ้ำ



2558
32.3 พันลูกบาศก์เมตร

2559
23.9 พันลูกบาศก์เมตร

หมายเหตุ: อาคารที่มีระบบรองรับการนำน้ำทิ้งมาใช้ซ้ำ มีอาคารเดียว คือ อาคารพระราม 3

ปริมาณน้ำเสียปล่อยทิ้ง



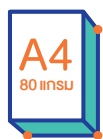
2558
219.1 พันลูกบาศก์เมตร

2559
220.4 พันลูกบาศก์เมตร

หมายเหตุ: 1. ตัวเลขที่ปรากฏมาจากการรวบรวมข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 3 อาคาร ได้แก่ สำนักงานใหญ่ ตริทิพย์ และพระราม 3
2. ข้อมูลของปี 2559 มาจากตัวเลขการใช้จริง มกราคม – ตุลาคม 2559 และประมาณการคาดว่าจะใช้ พฤศจิกายน – ธันวาคม 2559

ปริมาณการใช้กระดาษ

เทียบเท่ากระดาษ A4 ขนาด 80 แกรม



2558

82,000

รีม

2559

121,585

รีม

เทียบเท่ากระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม



2558

1,600

รีม

2559

4,849

รีม

ปริมาณการใช้กระดาษรีไซเคิล

แบบฟอร์มสำหรับบันทึกธุรกรรมของธนาคาร



2558

50,000

ห่อ

2559

50,000

ห่อ

กระดาษสำหรับทำแผ่นฉีกปฏิทินแขวน



2558

7,800

รีม

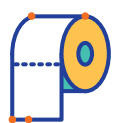
2559

7,911

รีม

ปริมาณการใช้กระดาษที่ผ่านมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001

กระดาษชำระ



2558

4,500 หีบ

54,000 ม้วน

2559

3,361 หีบ

40,332 ม้วน

กระดาษเช็ดมือ



2558

3,200 หีบ

25,600 ม้วน

2559

3,031 หีบ

24,248 ม้วน

หมายเหตุ: 1. ตัวเลขที่ปรากฏมาจากการรวบรวมข้อมูลของกลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่ 3 อาคาร ได้แก่ สำนักงานใหญ่ ดรีทพีย์ และพระราม 3
2. ข้อมูลของปี 2559 มาจากตัวเลขการใช้จริง มกราคม – ตุลาคม 2559 และประมาณการคาดว่าจะใช้ พฤศจิกายน – ธันวาคม 2559

การเปลี่ยนหลอด LED



รวม

41,100

หลอด

ผลประหยัดที่ประเมินได้

4.13

เมกกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh)

การเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็น
อาคารพระราม 3



จำนวน

4 เครื่อง

ผลประหยัดที่ประเมินได้

1.15 เมกกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh)

มาตรการอนุรักษ์การใช้พลังงาน ในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารเข้าร่วมโครงการเปลี่ยนหลอด Fluorescent เป็นหลอด LED ของอาคารควบคุมด้านพลังงานกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) กระทรวงพลังงาน จำนวน 6 อาคาร ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ อาคารตรีทิพย์ อาคารพระราม 3 อาคารแสงทองธานี อาคารพระราม 9 และอาคารหัวลำโพง จำนวน 41,100 หลอด ใช้งบประมาณลงทุน 14,900,000.00 บาท คาดการณ์ผลประโยชน์ 16,123,518.79 บาท ต่อปี

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นที่อาคารสำนักงานพระราม 3 จำนวน 4 เครื่อง ใช้งบประมาณการลงทุน 38,000,000 บาท คาดการณ์ผลประโยชน์ได้ 1.15 MWh ต่อปี

การกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ แบบถูกวิธีอย่างครบวงจร

ในโลกธุรกิจปัจจุบันที่ต้องอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสร้างผลผลิตและคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและวิถีการดำรงชีวิตของผู้บริโภคที่ถือได้ว่าเป็นผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาและมีความคาดหวังสูง ทำให้ภาคธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์ ต้องมีการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ มาใช้ประกอบในการดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและความห่วงใยต่อการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ที่เริ่มมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น คือ ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ และชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่ขยะเหล่านี้จะก่อให้เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม สิ่งมีชีวิต และการดำรงชีวิตของมนุษย์หากขยะเหล่านี้ไม่ได้รับการกำจัดอย่างถูกวิธี

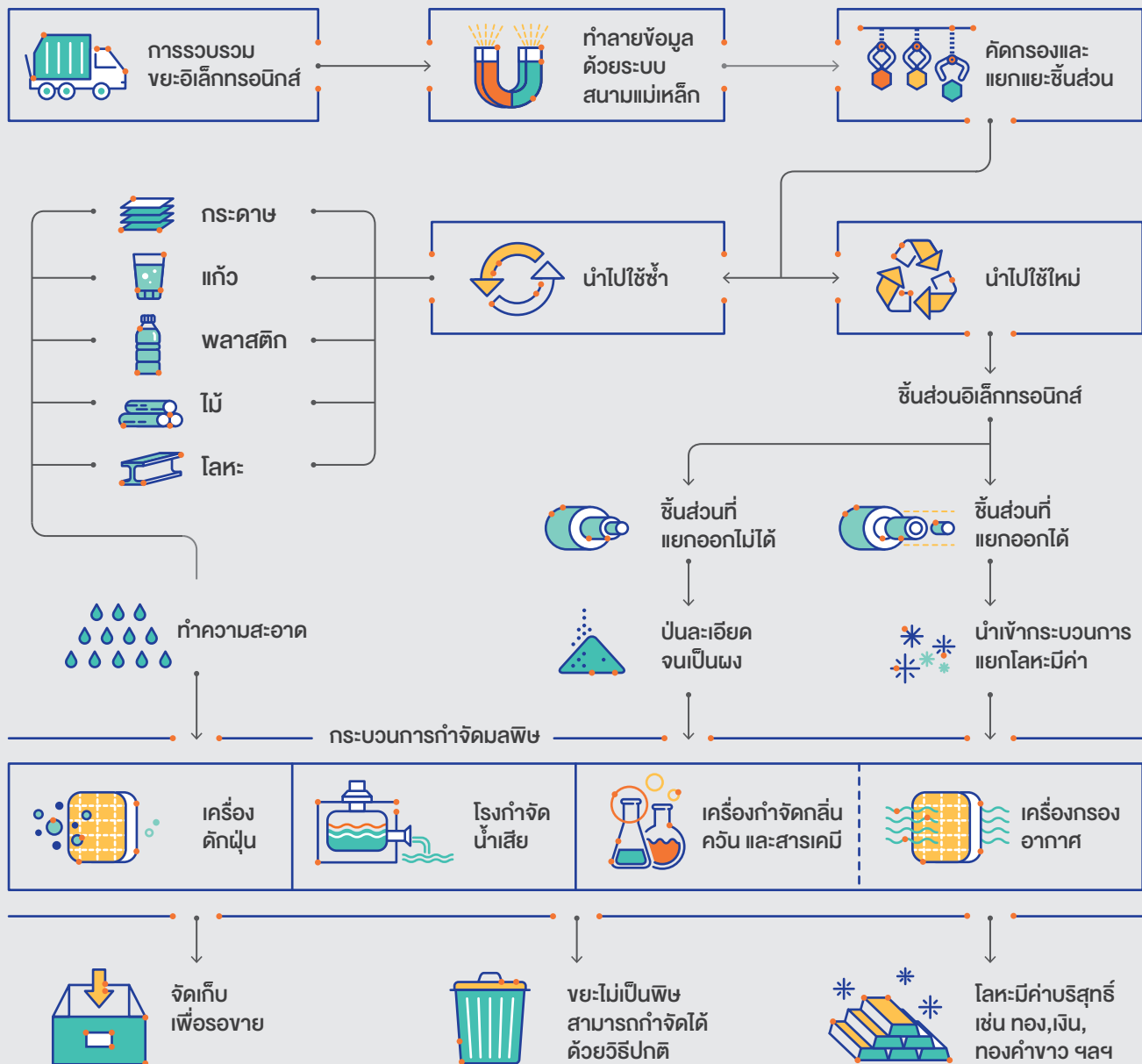
ธนาคารในฐานะหนึ่งในผู้นำของกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของประเทศ ที่ได้รับการยอมรับจากลูกค้าและผู้บริโภคโดยทั่วไป ว่าเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีทันสมัยมาเสนอต่อตลาดอย่างต่อเนื่อง ได้ตระหนักถึงปัญหาของการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ประกอบในการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างจริงจัง และได้แสวงหา

ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ที่จะนำมาแก้ปัญหาดังกล่าว โดยมีเจตนารมณ์ที่จะช่วยรักษาสภาพแวดล้อมของโลกและลดมลภาวะที่จะเกิดต่อสังคม และชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ในรอบปีที่ผ่านมา ธนาคารได้คัดเลือกพันธมิตรธุรกิจที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกวิธี ได้แก่ บริษัท Tes-AMM จำกัด (Thailand) ซึ่งเป็นธุรกิจจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับอนุญาตรับรองตามมาตรฐานสากล และเป็นตัวแทนจัดหาอุปกรณ์ให้กับธนาคาร นำกลับคืนไปกำจัดอย่างถูกวิธีโดยไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 14000, ISO 18000, ISO 9000 และ ISO/IEC 27001 เพื่อนำความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของพันธมิตรธุรกิจรายนี้มาร่วมดำเนินการตามความคิดริเริ่มกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์แบบถูกวิธีอย่างครบวงจรให้กับธนาคาร

ในมุมมองของธนาคาร นอกจากขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่มีส่วนประกอบที่อาจก่อให้เกิดมลพิษทางกายภาพแล้ว ข้อมูลที่ตกค้างอยู่ในอุปกรณ์เก็บข้อมูล ก็เป็นเรื่องสำคัญที่ธนาคารจะต้องมั่นใจว่าจะไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูลในระหว่างกระบวนการทำลายทิ้ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอีกส่วนหนึ่งของกระบวนการกำจัดอย่างครบวงจร

▼ กระบวนการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร



กระบวนการในการรีไซเคิลอุปกรณ์ IT ตลอดจนฮาร์ดดิสก์นั้น จะเริ่มต้นจากการแกะแยกอุปกรณ์ดังกล่าวออกเป็นชิ้นส่วนต่างๆ ได้แก่ พลาสติก โลหะ อโลหะ และอิเล็กทรอนิกส์ โดยในกลุ่มพลาสติก โลหะ อโลหะ จะนำเข้าสู่กระบวนการหลอมเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ต่อไป ส่วนอิเล็กทรอนิกส์จะนำเข้าสู่กระบวนการสกัดทางเคมีเพื่อสกัดโลหะมีค่าในขั้นตอนต่อไป ในส่วนของการทำลายฮาร์ดดิสก์โดยใช้สนามแม่เหล็ก (Degaussing) ทำลายข้อมูล ตลอดจนการบดย่อยฮาร์ดดิสก์ให้เป็นเศษชิ้นส่วนเล็กๆ จากนั้นเศษชิ้นส่วนดังกล่าวก็จะถูกส่งต่อไปรีไซเคิลที่บริษัท Tes-AMM สิงคโปร์ เพื่อสกัดโลหะมีค่า

จากกระบวนการทั้งหมดนี้ นอกจากธนาคารจะสามารถทำลายข้อมูลภายในสื่อบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสมตามมาตรฐานสากล และทำลายชิ้นส่วนอุปกรณ์ด้วยวิธีการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังไม่ทำลายชั้นบรรยากาศลดการปนเปื้อนในดินและแหล่งน้ำดลโลกร้อน ช่วยสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของสังคมโดยทั่วไป และยังช่วยให้เกิดการนำทรัพยากรกลับไปใช้ใหม่ได้ด้วย กระบวนการรีไซเคิลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ

ปัจจุบัน ธนาคารเป็นธนาคารแรกและธนาคารเดียวในประเทศไทย ที่เริ่มส่งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เสื่อมสภาพหรือไม่ใช้แล้วทุกอุปกรณ์ เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลตามมาตรฐานสากล ถือว่าประสบความสำเร็จอย่างมากในการดำเนินการทั้งระบบ โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารได้รวบรวมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารพระราม 3 และอาคารตรีทิพย์ รวมจำนวน 257.61 ตัน ส่งเข้ากระบวนการรีไซเคิลที่ถูกต้อง และในปี 2560 ธนาคารมีแผนที่จะขยายการดำเนินการต่อไปยังสาขานครหลวง และสาขาต่างจังหวัด ในปีต่อไปอีกด้วย

ด้วยความคิดริเริ่มของธนาคารที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการทำลายขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างไม่ถูกวิธี และหันมาใช้วิธีการที่ถูกต้อง นอกจากจะลดปริมาณขยะแล้ว ธนาคารยังได้รับความร่วมมือจากหน่วยวิจัยเพื่อการจัดการพลังงานและเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อคำนวณและยืนยันได้ว่า ธนาคารสามารถลดปริมาณการปลดปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สู่สิ่งแวดล้อมได้ถึงร้อยละ 80 เมื่อเทียบกับวิธีการทิ้งทำลายแบบธรรมดา

ตัวอย่างปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำจัดอย่างถูกวิธี จากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารพระราม 3 และอาคารตรีทิพย์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 257.61 ตัน มีดังนี้

▶ ปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำจัดอย่างถูกวิธี จากอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารพระราม 3 และอาคารตรีทิพย์ในปี 2559

Notebook	 × 8	Rack	 × 72	Copier	 × 80
Desktop	 × 6,840	Tape drive	 × 6	เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องตัดกระดาษ เครื่องพิมพ์สไลด์	 × 19
LCD Monitor	 × 205	Adaptor/ Power Supply	 × 15	UPS	 × 30
CRT Monitor	 × 5,361	NAC	 × 205	Telephone	 × 747
Server	 × 337	EDC	 × 28,747	Calculator	 × 252
Board	 × -	ZipZap	 × 2,626	Projector	 × 2
Router/Hub	 × 5,416	Printer	 × 1,583	Keyboard	 × 382
Network	 × 57	Scanner	 × 64	Mouse	 × 17
Switch Box	 × 2,550	FAX	 × 99		

(หน่วยเป็นเครื่อง)

การดำเนินการ ด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

ธนาคารได้รับการรับรองในการดำเนินการตามกฎหมายและข้อแนะนำจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับชาติ เพื่อนำไปสู่การแสดงความมุ่งมั่นของธนาคารที่มีต่อสถานะการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศ โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวจะทำให้ธนาคารสามารถสร้างเส้นฐาน (Base-line) ของปริมาณก๊าซเรือนกระจก ที่เป็นสาเหตุสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก ที่จะนำไปสู่การควบคุมและความพยายามในการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการติดตามและควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกธนาคารได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อ้างอิงขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 ตุลาคม 2556 ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของหลักการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

ความตรงประเด็น โดยใช้ข้อมูลก๊าซเรือนกระจกที่ตรงกับความเป็นในการดำเนินธุรกิจที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือเกี่ยวข้องกับองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลที่สามารถสนับสนุนการตัดสินใจในการวางแผนนโยบายขององค์กร

ความสมบูรณ์ โดยใช้ข้อมูลจากทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารพระราม 3 และอาคารตรีทิพย์ ซึ่งรวมเรียกว่ากลุ่มอาคารสำนักงานใหญ่

ความไม่ขัดแย้งกัน โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมหรือคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้ว ต้องไม่ขัดแย้งกัน มีความสอดคล้อง เชื่อมโยงและเทียบเคียงกันได้

ความถูกต้อง มีกระบวนการลดความผิดพลาด และความไม่แน่นอนในการรวบรวมหรือคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกให้ได้มากที่สุดด้วยวิธีการที่สามารถปฏิบัติได้

ความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมหรือคำนวณปริมาณการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกที่เพียงพอและเหมาะสม สามารถตรวจสอบได้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการตัดสินใจด้วยความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

ข้อมูลการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธนาคาร ได้รับการรับรองในระดับการรับรองแบบจำกัด ที่ระดับความมีสาระสำคัญ $\pm 5\%$

ชนิดของก๊าซเรือนกระจกที่ธนาคารควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วย ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) มีเทน (CH_4) ไนตรัสออกไซด์ (N_2O) กลุ่มไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน (HFCs) กลุ่มเพอร์ฟลูออโรคาร์บอน (PFCs) ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6) และไนโตรเจนไตรฟลูออไรด์ (NF_3) แล้วคำนวณเป็นก๊าซเรือนกระจกโดยรวมในหน่วยของตันเทียบเท่า CO_2 โดยใช้ค่ามาตรฐานตัวคูณในระดับสากล

▼ สถิติการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทต่างๆ



(หน่วย: ตันเทียบเท่า CO₂)

Scope 1 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้เชื้อเพลิง

Scope 2 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้พลังงานไฟฟ้า

Scope 3 หมายถึง ก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมอื่นๆ

ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ปริมาณ	หน่วย	ปี 2559
การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวม	ตันเทียบเท่า CO ₂	14,003.47
จำนวนพนักงานประจำทำงานในอาคารที่เกี่ยวข้อง	คน	8,078
ความเข้มข้นของการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ตันเทียบเท่า CO ₂ ต่อ พนักงานประจำ 1 คน	1.73

เป้าหมายความพร้อม ในการก้าวต่อไป สู่ปี 2560



“ด้วยเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ธนาคาร และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย เจริญก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน ได้อย่างเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืน”

ธนาคารยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยมาโดยตลอด 72 ปีที่ดำเนินธุรกิจมาอย่างต่อเนื่อง และด้วยปรัชญาธุรกิจดังกล่าว ทำให้ธนาคารสามารถรักษาสายสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างยาวนาน ได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายสานต่อกันมาตลอดหลายทศวรรษ การที่ธนาคารมีฐานลูกค้าที่แน่นแฟ้น นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สนับสนุนการเติบโตของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจเพื่อรองรับกับความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ ความมุ่งมั่นของธนาคารในการเป็นเพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้านกับลูกค้าได้สะท้อนในทุกองค์ประกอบของการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และยึดมั่นต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

ในปี 2559 แม้อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยจะอยู่ในระดับไม่สูงมากนัก แต่ภาครัฐได้เตรียมแผนการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และการแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างของเศรษฐกิจไทย ดังจะเห็นได้จากการประกาศวิสัยทัศน์ประเทศไทยในปี 2558-2563 ที่มีเป้าหมายในการปฏิรูปให้ไทยเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เพื่อพัฒนาให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาว ธนาคารเห็นเช่นเดียวกันว่า โครงการเหล่านี้มีความสำคัญ เพราะจะนำไปสู่การปรับโครงสร้างในสาขาเศรษฐกิจหลักของประเทศ เช่น การเกษตร การบริการ การโทรคมนาคม ตลอดจนอุตสาหกรรมที่ประเทศไทยมีการพัฒนาอยู่แล้ว เช่น ยานยนต์ การลงทุนเหล่านี้จะเป็นโอกาสสำคัญที่จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตลอดในปี 2560

ในปี 2560 ธนาคารได้กำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจที่จะรองรับแนวโน้มสำคัญที่จะมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง ใน 3 ด้าน ได้แก่ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของภูมิภาค (Regionalization) การขยายตัวของความเป็นเมือง (Urbanization) และการเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digitalization) ด้วยแนวทางการ “เข้าถึง และเข้าใจลูกค้า” อย่างเป็นรูปธรรมในวงสำคัญ ดังนี้

- ธนาคารจะดำเนินบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและดูแลลูกค้า
- ธนาคารจะทำงานร่วมกับลูกค้า เพื่อให้คำปรึกษาที่ดีที่จะช่วยยกระดับธุรกิจของลูกค้าจากโอกาสทางธุรกิจที่กำลังเกิดขึ้นสามารถปรับธุรกิจได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่
- ธนาคารจะเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชนและสังคมเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้บริหารของธนาคารให้เข้าถึงและเข้าใจชุมชนและสังคม ผ่านโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับต่างๆ อย่างทั่วถึง

การดำเนินการในปี 2560 จะสานต่อความมุ่งมั่นในการนำธนาคารก้าวสู่อนาคตได้อย่างมั่นคง พร้อมกับการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ด้วยบริการที่เป็นเลิศด้วยคุณภาพและน้ำใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

ความเชื่อมโยงกับ GRI-G4

ตารางแสดงความเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อ GRI-G4 กับ รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ปี 2559 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

GRI-G4	เลขหน้า CSR Report 2016
G4-1	2 - 3
G4-2	-
G4-3	8 - 9
G4-4	8 - 9
G4-5	8 - 9
G4-6	8 - 9
G4-7	8 - 9
G4-8	-
G4-9	8 - 9
G4-10	39 - 40
G4-11	43
G4-12	10 - 11
G4-13	4
G4-14	6
G4-15	-
G4-16	7
G4-17	4
G4-18	5
G4-19	12 - 13
G4-20	12 - 13
G4-21	12 - 13
G4-22	12 - 13
G4-23	4
G4-24	15
G4-25	15 - 22
G4-26	-
G4-27	-
G4-28	5
G4-29	5
G4-30	5
G4-31	5
G4-32	-
G4-33	-
G4-34 ถึง G4-55	-
G4-56 ถึง G4-58	23
G4-DMA	-
G4-DMA	-
G4-EC1	8
G4-DMA	12 - 13
G4-EC2	-
G4-EC3	40
G4-EC4	ไม่อยู่ในขอบข่ายการดำเนินงานของธนาคาร
G4-EC5	40
G4-EC6	-
G4-EC7	30 - 31

GRI-G4	เลขหน้า CSR Report 2016
G4-EC8	32 - 37
G4-EC9	ไม่อยู่ในขอบข่ายการดำเนินงานของธนาคาร
G4-EN1	71 - 75
G4-EN2	71 - 75
G4-EN3	71 - 75
G4-EN4	71 - 75
G4-EN5	-
G4-EN6	71 - 75
G4-EN7	-
G4-EN8	71 - 75
G4-EN9	-
G4-EN10	-
G4-EN11	-
G4-EN12	-
G4-EN13	-
G4-EN14	-
G4-EN15	76 - 77
G4-EN16	76 - 77
G4-EN17	76 - 77
G4-EN18	76 - 77
G4-EN19	-
G4-EN20	-
G4-EN21	-
G4-EN22	71 - 75
G4-EN23	-
G4-DMA	76 - 77
G4-EN24	-
G4-EN25	-
G4-EN26	-
G4-EN27	-
G4-EN28	ไม่อยู่ในขอบข่ายการดำเนินงานของธนาคาร
G4-EN29	-
G4-EN30	-
G4-EN31	71 - 75
G4-EN32	-
G4-EN33	-
G4-EN34	-
G4-LA1	-
G4-LA2	41 - 43
G4-LA3	42
G4-LA4	43
G4-DMA	43
G4-LA5	44
G4-LA6	44
G4-LA7	44

GRI-G4	เลขหน้า CSR Report 2016
G4-LA8	-
G4-LA9	45
G4-LA10	-
G4-LA11	-
G4-LA12	-
G4-LA13	-
G4-LA14	-
G4-LA15	10 - 11
G4-LA16	-
G4-HR1	49
G4-DMA	49
G4-HR2	-
G4-HR3	49
G4-HR4	49
G4-HR5	-
G4-HR6	49
G4-HR7	49
G4-HR8	49
G4-HR9	49
G4-HR10	49
G4-HR11	49
G4-HR12	-
G4-SO1	51
G4-SO2	-
FS-1	-
FS-2	-
FS-3	-
FS-4	-
FS-5	-
FS-6	-
FS-7	-
FS-8	-
FS-9	-
FS-10	-
FS-11	-
FS-12	-
FS-13	35 - 37
FS-15	61
FS-16	34 - 35
G4-PR1	61
G4-PR2	61
G4-PR3	61
G4-PR4	61
G4-PR5	64



ธนาคารกรุงเทพ

เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน



ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 333 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500
โทร. (66) 0-2231-4333
บัวหลวงโฟน 1333
www.bangkokbank.com